

Gäller för: Sjukhusen i väster

Innehållsansvar: Nicolas Fälth, (nicfa2), Verksamhetsutvecklare

Granskad av: Alexandra Hellnevi, (alehe), Strateg

Godkänd av: Katarina Andersson, (katan10), Sjukhusdirektör bitr

Giltig från: 2026-05-11

Giltig till: 2028-05-07

Krisstöd och upplysningstjänst

Organisation, uppdrag och
kommunikationsvägar

Innehållsförteckning

Bakgrund.....	3
Kommunikationsvägar	3
Bemanning av krisstöd och upplysningstjänst, Kungälv's sjukhus.....	5
Bemanning av krisstöd och upplysningstjänst, Alingsås lasarett.....	6
Arbetsbeskrivning Krisstöd	7
Arbetsbeskrivning för upplysningstjänst	9
Utbildning	10
Medarbetarstöd	10
Bilaga - Interna kontaktuppgifter.....	11
Bilaga 2 - Hänvisningar till anhöriga	14

Bakgrund

Krisstöd och upplysningstjänst ingår i Sjukhusen i västers kris- och katastrofmedicinska beredskap.

Situationer som aktualiserar krisstöd och upplysningstjänst är allvarliga olyckor med många drabbade som leder till ett hastigt ökat söktryck på sjukhusets akutmottagning. Utöver patienterna som vårdas på akutmottagningen inkommer ofta närstående till sjukhuset. Dessa kan ofta vara i chock och i behov av omhändertagande och stöd, vilket erbjuds av sjukhusets krisstöd. Upplysningstjänsten tar emot telefonsamtal från närstående och ger generell och känd information samt kan svara på om en person inkommit till sjukhusets akutmottagning.

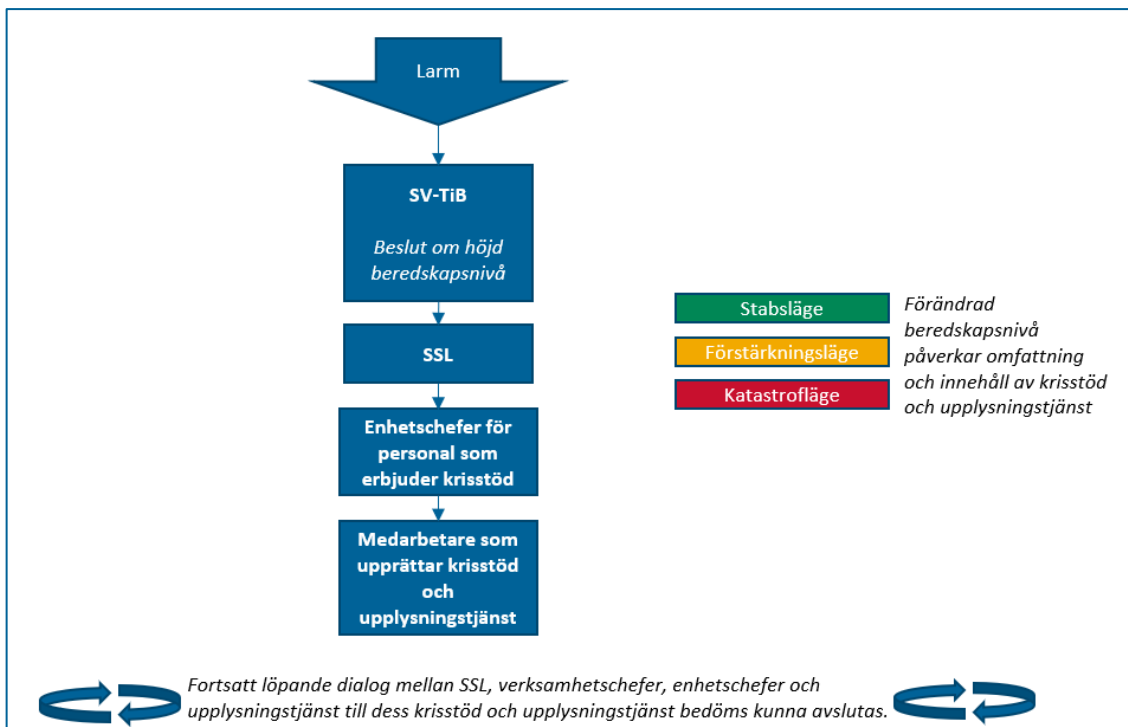
Organisation för krisstöd och upplysningstjänst är uppbyggt på Alingsås lasarett och Kungälv's sjukhus, eftersom det är dessa två sjukhustomter som har en akutmottagning. Ambulanser kommer i första hand att köra drabbade av en allvarlig händelse till dessa sjukhustomter.

I rutinen beskrivs Sjukhusen i västers krisstödsorganisation och vilka enheter som bemannar krisstöd och upplysningstjänst vid förvaltningens sjukhustomter vid olika tidpunkter.

Rutinen beskriver också krisstöds och upplysningstjänsts uppdrag och hur kommunikationsvägar och samarbete är planerat att gå till mellan de olika involverade funktionerna.

Kommunikationsvägar

Nedanstående bild beskriver hur kommunikation och samordning går till vid en katastrofhändelse. Larmet inkommer till tjänsteman i beredskap (TiB) som sammankallar SSL. Det är SSL som beslutar att den aktuella händelsen motiverar att Sjukhusets krisstöd och upplysningstjänst aktiveras.



I SSL ingår verksamhetschef psykiatri som tar vidare kontakt med enhetschefer (Kungälv) eller med verksamhetschef för den enhet som ansvarar för krisstöd aktuell tidpunkt (Alingsås).

Enhetschefer för de enheter som bemannar krisstöd fördelar viss personal till krisstödet. Antalet personer beror på händelsens omfattning. Krisstödet bemannas samtidigt som enhetschefen ser över möjligheterna att prioriterade arbetsuppgifter i ordinarie verksamhet kan genomföras med resterande personal.

I SSL ingår också Kommunikationsenheten som lägger ut information om händelsen på extern hemsida samt aktuellt telefonnummer till upplysningstjänst.

TiB informerar telefonväxeln om aktuellt nummer till upplysningstjänsten. Telefonväxeln kopplar sedan inkommande samtal från närståendes som rör händelsen direkt till upplysningstjänsten.

Bemanning av krisstöd och upplysningstjänst, Kungälv's sjukhus

Bemanning av krisstöd

Fas 1 – Akut

Verksamhet Psykiatri: Avdelning 9 och 10, akutmottagning psykiatri, resursteam och mobilt team.

Sjukhuskyrkan vid Kungälv's sjukhus informeras och dialog sker internt om hur de kan bistå i krisstödet.

Fas 2 – Förstärkning

Verksamhet Psykiatri: DBT-mottagningens, Åtstörningsenhetens och LARO-mottagningens personal kan vid behov förstärka krisstödet, genom kontakt via SSL och aktuell enhetschef.

Fas 3 - Avlösning

Verksamhet Psykiatri: Psykiatriska öppenvårdsmottagningar.

Krisstödslokaler

Magnolian samt närliggande grupprum, Orkidén.

Bemanning av upplysningstjänst

Verksamhet Psykiatri: ECT och rTMS Kungälv.

Om personal vid ECT och rTMS inte är i tjänst, eller om händelsen sker utanför kontorstid, fördelas personal som bemannar upplysningstjänst på samma sätt och från samma enheter som för krisstödet.

Bemanning av krisstöd och upplysningstjänst, Alingsås lasarett

Bemanning av krisstöd

Fas 1 – Akut

Dagtid:

- Verksamhet Geriatrik, neurologi och rehabilitering: Kuratorer och logopedier.
- Sjukhuskyrkan vid Alingsås lasarett informeras och dialog sker internt om hur de kan bistå i krisstödet.
- Röda korset Alingsås kontaktas med förfrågan om de kan bistå i sjukhusets krisstöd.

Utanför kontorstid:

- Verksamhet Medicin: Vårdavdelning 5 och 7.

Om krissituationen påverkar medicin mer än kirurgi går ansvaret över till kirurgavdelningen.

Fas 2 – Förstärkning

Förstärkning kallas in av enhetschefer för redan aktuella enheter, i samarbete med SSL.

Fas 3 - Avlösning

Vid behov av avlösning, sker avlösning i följande ordning:

- 1) Barn och Unga, ANS
- 2) Psykiatrimottagning ANS
- 3) Psykiatrin KS

Bemanning av upplysningstjänst

- Dagtid vardagar: Verksamhetsutvecklare och studierektorer från utvecklingsstaben, som befinner sig på Alingsås lasarett. *Om dessa inte är i tjänst fördelas personal som bemannar upplysningstjänst på samma sätt och från samma enheter som för krisstödet.*

- Kväll och helg: Upplysningstjänst bemannas av undersköterskor vid medicinavdelningar på AL. Om krisituationen påverkar medicin mer än kirurgi går ansvaret över till kirurgavdelningen. Personer utses av respektive verksamhet.

Krisstödslokaler

Safiren och Smaragden. Lokalen Opalen är reserverad för press/media.

Arbetsbeskrivning Krisstöd

Förberedelser

- Krisstödspersonal tar på sig väst och armbindel med information om att personen arbetar med krisstöd.
- Krisstödspersonal tar med sig krisstödstelefon och krisstödsväska och öppnar upp krisstödslokal. På KS står dessa i enhetschefens rum på avdelning 9. På AL står dessa i lokalen Utsikten.
- Krisstödspersonal ser över skyltning från akutmottagningen till krisstödslokalen respektive från sjukhusentrén till krisstödslokalen. *I Alingsås har Västfastigheter huvudansvaret för uppsättning av skyltar, i Kungälv behöver krisstödspersonal sätta upp dem.*
- Krisstödspersonal avsätter personal som står vid sjukhusentrén och akutmottagningen. Denna personal tar emot närstående och hänvisar till krisstöd i aktuell lokal.

Bemötande

Personer som varit med om en extraordinär händelse kan reagera på många olika sätt. Krisstödspersonals uppgifter är att:

- Erbjuder en psykologisk första hjälpen-insats. Fokus blir att erbjuda ett omhändertagande bemötande, lyssna och försöka lugna om detta är möjligt.

- Närstående kan vara i stort behov av praktisk hjälp i den aktuella stunden.
Till exempel -Är det någon som hämtar barnen på förskolan? -Finns det släktingar som du kan ringa? -Har du betalat bilparkeringen?
- Krisstödspersonal ger närstående känd information. Krisstödet ska inte på eget initiativ leta efter nyheter, utan Kommunikationsenheten delger SSL och i förlängningen krisstödet vilken information som kan förmedlas. Upplysningstjänst kan se vilka patienter som inkommit till akutmottagningen. Krisstödet kontaktar upplysningstjänst för information om detta. Patientspecifik information lämnas av akutmottagningen direkt till de närstående.
- Krisstödspersonal kan, själva eller med stöd av enhetschef/SSL beställa mat och dryck genom [Matilda/patientmåltider](#), eller göra egna utlägg som sedan återbetalas. Fika och varm dryck kan ofta fungera lugnande.
- Krisstödspersonal kan hänvisa närstående till sjukhusets ordinarie verksamheter, vårdcentral eller annat stöd. Se bilaga 2 för kontaktuppgifter.

Vid upprörd stämning hos drabbade personer i samband med krisstöd kan krisstödspersonal kontakta SSL som i sin tur ombesörjer att väktare tillkallas.

Avstämning och avslut

Krisstödet håller kontinuerlig kontakt med aktuella enhetschefer som i sin tur håller kontakt med SSL. Genom denna samordning fattas beslut när det dags för förstärkning eller avlösning. Det är också genom denna samordning beslut fattas om att avveckla krisstöd och upplysningstjänst när behovet inte längre kvarstår.

Arbetsbeskrivning för upplysningstjänst

Förberedelser Alingsås lasarett

Upprätta Upplysningstjänst i anvisade rum 01608D och 01609, plan 6, administrativa korridoren. I stabsrum Utsikten (skåp märkt krisstöd) hämtas material, nyckel samt telefoner 0322-63 86 84 och 0322-63 65 89 som kopplas in i markerade uttag i anvisande rum.

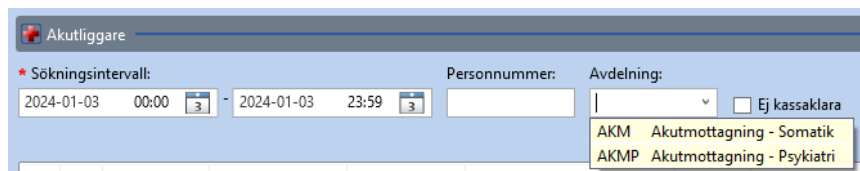
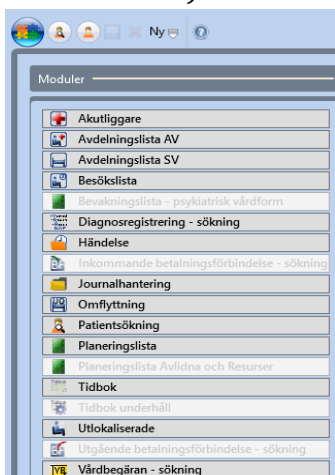
Förberedelser Kungälv's sjukhus

Upprätta Upplysningstjänst i ECT och rTMS Kungälv's lokal, plan 4. ECT och rTMS Kungälv's telefoner används som upplysningstjänst-telefon.

Arbetsuppgifter upplysningstjänst

*Numren publiceras av Kommunikationsenheten på extern hemsida.
Telefonväxeln kopplar också berörda närståendes samtal hit.*

- Öppna Elvis och ta fram lista över de patienter som inkommit till sjukhusets akutmottagning:
 - 1) Välj modulen akutliggaren i Elvis
 - 2) Ställ in aktuellt datum och välj AKM. Tryck på sök.



- Ta emot telefonsamtal på anvisade telefoner från anhöriga/närstående. Registrera samtalen och förmedlad information på en lista.

- Upplysningstjänst ger närstående känd information.
Kommunikationsenheten delger SSL och i förlängningen upplysningstjänsten vilken information som kan förmedlas.
- Upplysningstjänst ser i akutliggaren vilka patienter som inkommit till akutmottagningen och kan svara på om viss person inkommit till sjukhusets akutmottagning.
Upplysningstjänst ska inte ge någon information om patientens vård eller om patienten flyttats till någon avdelning.
- Patientspecifik information lämnas inte av upplysningstjänst utan av akutmottagningen direkt till de närstående.
- Hänvisa massmedia till kommunikation med SSL
- Om patienten varit inblandad i händelsen men inte går att nå och inte heller inkommit till sjukhuset kan upplysningstjänst hänvisa närstående till kontakt med polis.
- Håll kontinuerlig kontakt med enhetschef och krisstöd för samordning.
- Dokumentera erfarenheter efter avslutat arbetspass.

Utbildning

Personal vid de enheter och mottagningar som ansvarar för krisstöd och upplysningstjänst inom förvaltningen erbjuds regelbundet utbildning. Sjukhusen i västers egen utbildning erbjuds av verksamhet Psykiatri. Denna innefattar information om krisstödet organisation och uppgifter, aktuella kommunikationsvägar samt om psykologisk första hjälpen.

Det finns också en regional utbildning i Krisstöd som nås via Lärportalen.

Medarbetarstöd

Ansvar för uppföljningen av medarbetare som arbetat vid en extraordinär händelse följer linjeorganisationen. Förutom direkt uppföljning av ansvarig chef används vid behov Hälsan och arbetslivet.

Bilaga - Interna kontaktuppgifter

Alingsås lasarett

Ulrika Jonsson Milusic

070-0207705

Verksamhetschef Geriatrik, neurologi och rehabilitering

Jonas Sterner

070-0822368

Enhetschef Logopedimottagning och kuratorsteam

Marie Gartman

070-2149077

Verksamhetschef Medicin

Anna-Maria Wahlberg

076-9402689

Enhetschef Medicinavdelning 5

Karolina Öberg

0322-226275

Enhetschef Medicinavdelning 7

Krisstödstelefon

070-1903215

Upplysningstjänst

0322-638684

0322-636589

Växeln Alingsås Lasarett

0322-226000

Kommunens krisstödsteam

Via Kommunväxeln

Securitas 010-4705330

Röda korset Alingsås

Eva Prodér, vice ordf. 070-6416604

Christina Nordberg, ordf. 070-3110965

Sjukhuskyrkan Alingsås

Annika Ahlström 0766-396109

Kungälv sjukhus

Eva Blixt 070-3831169

Verksamhetschef VO Psykiatri

Jenny Kullman 072-2132424

Enhetschef avd. 9/EKG & rTMS Kungälv

Stefan Svanström 070-2036989

Enhetschef avd. 10, akutmottagning psykiatri, mobila teamet,

LARO

Kristödstelefon 070-1902829

Upplysningstjänst 0303-98434

0303-98439

Växeln Kungälvs sjukhus 0303-98000

Somatiska akutmottagningen	0303-98590
	0303-98393
	0303-98598

Sjukhuskyrkan Kungälv's sjukhus

Christina Fehn	0737-077021
Petra Lax	0737-077022
Ulrika Segolsson	0706-555206

Kommunens krisstödsteam	Via kommunens växel
-------------------------	---------------------

Väktare Kungälv's sjukhus	98292
---------------------------	-------

Securitas	010-4705330
-----------	-------------

Bilaga 2 - Hänvisningar till anhöriga

Aktuell vårdcentral. Jourcentralen utanför kontorstider

Akutmottagning psykiatri:

- För boendes inom Alingsås lasarets upptagningsområde hänvisas till akutmottagning psykiatri, Borås.
- För boendes inom Kungälv's sjukhus upptagningsområde hänvisas till akutmottagning psykiatri, Kungälv's.

Socialjouren Göteborg 031-3658700

Polis 112 akut, 11414 ej akut

Jourhavande medmänniska (kl. 21-06) 08-7021680

Jourhavande präst (kl. 21-06) 112

Sjukvårdsrådgivning 1177

Brottsofferjouren 0303-17709

Nationella hjälplinjen 020-220060

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Sjukhusen i väster

Innehållsansvar: Nicolas Fälth, (nicfa2),
Verksamhetsutvecklare

Granskad av: Alexandra Hellnevi, (alehe), Strateg

Godkänd av: Katarina Andersson, (katan10), Sjukhusdirektör
bitr

Dokument-ID: SV9024-2108058916-449

Version: 1.0

Giltig från: 2026-05-11

Giltig till: 2028-05-07