

2020

## Delplan 4

# Plan for opprettelse og drift av pårørendesenter - Dyrøy kommune

Tore Uthaug  
Dyrøy kommune  
Vedtatt: 01.10.2020  
Revidert:

## Innhold

Pårørendesenter i Dyrøy kommune .....	3
1. Drift av pårørendesenteret .....	3
2. Roller .....	4
Leder .....	4
Nestleder .....	4
Loggfører .....	5
Nøkkelperson på bygget .....	5
Medhjelpere .....	5
Beredskapskoffert .....	6
Aktuelle steder for opprettelse av pårørendesenter .....	6
Vedlegg .....	7
Vedlegg 1 .....	7
Vedlegg 2 .....	8
Vedlegg 3 .....	9
Vedlegg 4 .....	10
Vedlegg 5 .....	11

## Pårørendesenter i Dyrøy kommune

**Leder:** Helsepsykeleier Anette Jørgensen 99 09 87 68 (jobb), 97 49 96 16 (privat)

**Nestleder:** Fysioterapeut Ellen Mikalsen Hals 48 89 27 32 (jobb), 48 07 70 36 (privat)

### Formål

Ta seg av og yte nødvendig hjelp til alle pårørende som måtte ha behov for informasjon, hjelp og støtte. Pårørende, eventuelt uskadde overlevende, skal få informasjon, mulighet til å snakke sammen, bespising ved behov, psykisk førstehjelp og hjelp med praktiske gjøremål.

### Organisering

Pårørendesenteret skal etableres når kommunens kriseledelse finner det nødvendig. Kommunens kriseledelse varsler leder for pårørendesenteret om å etablere tiltaket etter gjeldende plan.

### Etablering av pårørendesenter

Opprettes normalt etter ordre fra kommunens kriseledelse ved rådmann/stedfortreder.

Leder/nestleder skal så snart som mulig begi seg til det avtalte pårørendesenteret.

Normalt benyttes Nordavindshagen, aktivitetshuset eller idrettshallen. Skolen kan være egnet dersom barn/ungdom er involvert. Senteret plasseres der det er mest hensiktsmessig i forhold til plass og behov som varierer. Servicetorget har oversikt over nøkler.

Leder for pårørendesenter innkaller medhjelpere ved behov for ekstra ressurser eller kompetanse, ressursoversikt delplan 7.

### Forpleining

Ledelsen for pårørendesenteret har ansvar for å tenke forpleining i en tidlig fase. Se tiltakskort.

## 1. Drift av pårørendesenteret

Leder gir kort informasjon om hva som har skjedd, sørger for oppdateringer etter hvert.

Leder/nestleder sørger for å anvende ankomne medhjelpere på best måte, hjelpepersonell merkes med medhjelperskilt.

Det er utarbeidet tiltakskort, utdeles til medhjelpere med kort for hvilken funksjon de ivaretar.

Medhjelpere så langt det lar seg gjøre, skal være kjent med kommunens beredskapsplaner, inkludert delplan for pårørendesenter.

Behov som registreres formidles til leder som videreformidler til rette instans eller viderebringer til kommunens kriseledelse.

Pårørende som ankommer/forlater loggføres på loggskjema. NB! Pårørende som forlater senteret registreres når han/hun forlater lokalet og registreres på nytt når han/hun eventuelt kommer tilbake.

Leder/nestleder har hovedansvaret og utpeker en i mottaket som blir ansvarlig for loggføring over aktiviteten på senteret. Leder vurderer hvorvidt det behøver assistanse fra 2.linjetjeneste, omfanget vurderes etter behov. Før avslutning gis en debrifing av leder. Som etterarbeid gjennomføres

evaluering av hvordan situasjonen ble håndtert. Dette er viktig for den videre læringen. Hva fungerte bra og hva bør forbedres før en eventuelt ny krise. Se vedlegg.

På kontaktlisten i delplan 7 er det oversikt over ansatte og telefonnummer. Det foreligger en oppdatert oversikt over tilgjengelige ressurser basert på inngåtte avtaler med for eksempel Sanitetsforening.

## 2. Roller

### Leder

Pårørendesenteret har en ledelse bestående av leder, nestleder og nøkkelperson på utvalgt bygg (om nødvendig). Helsepsykepleier fungerer som leder og skal sørge for at all informasjon som gis til medhjelpere og pårørende er korrekt, i henhold til de opplysninger som kommer fra kommunenes overordnede kriseteam/skadested.

Leder sørger for at medhjelperne regelmessig blir oppdatert med informasjon.

Leder sørger for at det opprettes en egnet adgangskontroll til pårørendesenteret.

Leders ansvar:

- Iverksette oppdraget etter ordre fra kriseledelsen
- Innkalle medlemmer/kontaktpersoner til å drifte senteret
- Lede senteret
- Fordele oppgaver/roller i senterledelsen
- Kontakt med kriseledelsen
- Innhente og gi korrekt info
- Iverksette nødvendige tiltak ut fra situasjonen
- Vurdere behov for flere medhjelpere
- Håndtere besøkende

Tiltakskort for leder, **se vedlegg 1**.

### Nestleder

Ledelsen ved pårørendesenteret skal ha en nestleder, fungerer som leder i leders fravær.

Nestleders ansvar:

- Leders stedfortreder
- Førstekontakt med pårørende/evakuerte
- Innkalle flere medhjelpere ved behov og registrere disse, sette dem inn i sine oppgaver
- Ansvar for ro og orden
- hjelpe med loggføring av nødvendig kommunikasjon

Tiltakskort for nestleder, **se vedlegg 2**.

### Loggfører

- Registrere inn og ut pårørende
- Ta imot og registrere viktige beskjeder fra ankommende å formidle dem videre til senterleder
- Ta imot og registrere beskjeder fra kriseledelsen
- Følge med på nett/e-post

Tiltakskort, **se vedlegg 3.**

### Nøkkelperson på bygget

- Kjent person på bygget (han/hennes arbeidsplass)
- Ansvarlig for forpleining (mat, drikke,)
- Logistikkansvarlig
- Ansvarlig for å opprette et adgangskontrollsystem
- Skaffe seg oversikt over spesielle behov ved senteret

Tiltakskort, **se vedlegg 4.**

### Medhjelpere

- Oppgaver ut fra behovet og leders vurderinger
- Være senterets medhjelper
- Ta i mot pårørende og hjelp til med registrering
- Være medmenneske
- Hjelp til med praktiske ting for de pårørende
- Hjelp til og følge opp i forhold til mat og forpleining
- Fange opp spørsmål fra pårørende, og formidle disse videre til ledelsen
- Følg opp å gi svar etter avklaring med ledelsen

Tiltakskort, **se vedlegg 5.**

På baksiden av alle medhjelperes tiltakskort vil følgende tekst stå:

- Takk for at du er her, din innsats vil være til stor hjelp og støtte for de som har kommet i en vanskelig situasjon og som kanskje trenger litt hjelp
- Husk at den situasjonen som er oppstått, kan være vanskelig følelsesmessig både for den som trenger hjelp, og for den som skal hjelpe
- Vi er alle her for å hjelpe, husk at denne situasjon er ny for alle
- Vær rolig, tenk selv og vær medmenneske
- Det vil bli gitt tid for debriefing for deg, og alle de andre medhjelperne etter den akutte krisa er over
- Dersom du får viktige opplysninger du tror ledelsen ikke kjenner til: Gi informasjon videre
- Sett ikke i verk tiltak som lederen bør kjenne til uten å gi informasjon/få samtykke fra leder

**TAKK FOR HJELPEN OG LYKKE TIL MEDARBEIDET!**

## Beredskapskoffert

På servicetorget skal det stå plassert en beredskapskoffert med følgende innhold:

- Tiltakskort og bemanningsliste med telefonnummer
- Navneskilt til hjelpepersonell eller gule vester
- Skilt til merking av pårørendesenteret
- Registreringslister til medhjelpere og lister for registrering av involverte i ulykken/katastrofen
- Loggskjema for å registrere hendelsesforløpet på pårørendesenteret: beskjeder, situasjonsopplysninger med mer registreres med klokkeslett
- Flippoverblokk og tusj
- Fløyte for oppmerksomhet
- Skrivesaker: papir, blyanter, saks, tape
- Stearinlys/fyrstikk
- Engangskopper, saft og kaffe
- Lommelykt og batteri

Ved behov kan pårørendesenteret bes om at det tilbringes:

- Madrasser
- Ulltepper
- Leker/bøker for barn

## Aktuelle steder for opprettelse av pårørendesenter

Sted vurderes i forhold til omfanget.

Sted	Kontaktprs/nøkkelpers	Telefonnummer
Elvetun skole (skole/kultursal/idrettshall/digitalt møterom)	May-Elin Hals	46 74 96 31
Nordavindshagen (festsal/digitalt møterom)	Hans Bakkejord	46 74 68 60
Aktivitetshuset	Hans Bakkejord	46 74 68 60
Stalheim (Forsøket)	Oddveig Torsteinsen	93 22 57 06
Espenes (UL Nordlys)	Leif Hermod Jenssen	90 62 30 01
Bjørkebakken & Omegn Grendelag	Jarleif Johnsen	41 45 18 13
Kastnes (Heimbug)	Tone Sørensen	40 84 88 23
Dyrøyhamn (Framsteg)	Lill Sigrid Bergheim	90 98 06 84
Espejord (Trekkløverhuset)	Lill Sigrid Bergheim	90 98 06 84
Bølgen (Finnlandsnes)	Karl Johan Olsen	91 53 53 49

## Vedlegg

### Vedlegg 1

TILTAKSKORT LEDER PÅRØRENDESENTERET		
ETABLERING	UNDER DRIFT	NEDTRAPPING
<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>SITUASJONSTATUS</b></li></ul> Hva har skjedd Hva kan vi forvente oss Vår oppgave Tilkalle aktuelt personell.	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>ROLLEFUNKSJONER</b></li></ul> Kontroll på oppgavene Oversikt Kontakt kriseledelsen	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>AKSJON SLUTT</b></li></ul> Pårørende returnerer Videre oppfølging Formidle informasjon
<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>ROLLEFORDELING</b></li></ul> Nestleder Loggfører og kommunikasjon Forpleining/adgangskontroll	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>BEHOV</b></li></ul> Meld inn behov Se fremover Vaktbytte	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>TRANSPORT</b></li></ul> Biler/buss/spesial transport Rammede plass og være Noen å være i lag med
<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>OPPDATERING AV SITUASJON</b></li></ul> Info inn og ut fra pårørendesenteret Spesielle behov Behov flere resurser	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>FORPLEINING</b></li></ul> Kaffe, mat, drikke Spesielle matbehov/allergi er Medisiner	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>EVALUERING</b></li></ul> Alle skal delta Hendelsen fra start til slutt Bra, Mindre bra, ikke bra Noter ned
<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>INFORMASJON PÅRØRENDE</b></li></ul> Hva er situasjon nå Hva skal skje/neste trekk Tenk forpleining	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>PRESSE/PUBLIKUM</b></li></ul> Høflig /bestemt Avklar din rolle Informasjon fra Kriseledelsen Hvor kan det hentes info	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>OPPFØLGING</b></li></ul> Formidle videre Lære av feil Hva må rettes opp Hva manglet

## Vedlegg 2

TILTAKSKORT NESTLEDER PÅRØRENDESENTERET		
ETABLERING	UNDER DRIFT	NEDTRAPPING
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>SITUASJONSTATUS</b> Hva har skjedd Hva kan vi forvente oss Hjelp leder med å tilkalle aktuelt personell</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ROLLEFUNKSJONER</b> Kontroll på oppgavene Oversikt sammen med leder Kontaktledd pårørende, leder, kriseledelsen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>AKSJON SLUTT</b> Pårørende returnerer Videre oppfølging Formidle informasjon</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ROLLE</b> Leders stedfortreder Loggfører og kommunikasjon Forpleining/adgangskontroll/ro og orden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>BEHOV</b> Meld inn behov sammen med leder, se fremover Planlegg vaktbytte/avløse Ro og orden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>TRANSPORT</b> Biler/buss/ spesial transport Rammede plass og være Noen å være i lag med</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>MOTTAKER ROLLEN</b> Førstekontakt pårørende Info inn og ut fra pårørendesenteret Spesielle behov Behov flere resurser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>FORPLEINING</b> Kaffe, mat, drikke Spesielle matbehov/allergier Medisiner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>EVALUERING</b> Alle skal delta Hendelsen fra start til slutt Bra, Mindre bra, <b>ikke</b> bra Noter ned sammen med leder</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>INFORMASJON PÅRØRENDE</b> Hva er situasjon nå Hva skal skje/neste trekk Tenk forpleining</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>PRESSE/PUBLIKUM</b> Hold deg oppdatert media Avklar din rolle Informasjon fra Kriseledelsen Hvor kan det hentes info</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>OPPFØLGING</b> Formidle videre Lære av feil Hva må rettes opp Hva manglet.</li> </ul>



### Vedlegg 3

TILTAKSKORT ANSVARLIG LOGG/KOMMUNIKASJON PÅRØRENDESENTERET		
ETABLERING	UNDER DRIFT	NEDTRAPPING
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>SITUASJONSTATUS</b></li> </ul> Hva har skjedd, status ved oppstart Hva kan vi forvente, antall pårørende Opprett kontakt kriseledelsen Viktig felles info.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ROLLEFUNKSJONER</b></li> </ul> Kontroll på din oppgave Oversikt sammen med leder Kontaktledd, leder, kriseledelsen	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>AKSJON SLUTT</b></li> </ul> Loggfør hvordan pårørende returneres Videre oppfølginger Spesielle tiltak
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>LOGGFØRER ROLLEN</b></li> </ul> Logg og kommunikasjon Registrering inn og ut Viktige beskjeder fra pårørende registreres	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>BEHOV</b></li> </ul> Meld inn behov for leder Sammen lag bestilling Vakt bytte/avløsning sett opp lister	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>TRANSPORT</b></li> </ul> Loggfør Biler/buss/ spesial transport Rammede plass og være Noen å være i lag med
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>KOMMUNIKASJONS ROLLEN</b></li> </ul> Aktivitet på nett, nødnett Videreformidle viktige beskjeder/opplysninger til leder Kontaktmeldinger fra kriseledelsen	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>FORPLEINING</b></li> </ul> Sammen med ansvarlig forpleining, sett opp bestillinger	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>EVALUERING</b></li> </ul> Alle skal delta Hendelsen fra start til slutt Bra, Mindre bra, ikke bra Noter ned sammen med leder
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>INFORMASJON PÅRØRENDE</b></li> </ul> Hva er situasjon nå innhent opplysninger Sammen med leder sett opp en plan Hva skal skje/neste trekk	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>PRESSE/PUBLIKUM</b></li> </ul> Henvis til leder/kriseledelse	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>OPPFØLGING</b></li> </ul> Formidle videre Lære av feil Hva må rettes opp Hva manglet.

## Vedlegg 4

TILTAKSKORT NØKKELPERSON		
ETABLERING	UNDER DRIFT	NEDTRAPPING
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>SITUASJONSTATUS</b></li> </ul> Hva har skjedd, status ved oppstart Hva kan vi forvente, antall pårørende Klargjør til registrering/kontroll Viktig felles info.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ROLLEFUNKSJONER</b></li> </ul> Kontroll på din oppgave Oversikt sammen med leder	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>AKSJON SLUTT</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>KONTROLLFUNKSJON</b></li> </ul> Hvem ankommer, registrer inn og ut Uvedkommende avises høflig Gjør fortløpende behovsvurderinger sammen med leder.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>BEHOV</b></li> </ul> Meld inn behov for leder Registrer spesielle behov sammen med loggfører Vakt bytte/avløsning sett opp lister	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>TRANSPORT</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>FORPLEINING</b></li> </ul> Sørg for tidlig tilgang til kaffe/te, annen drikke. Mat/ frukt/sjokolade m.m Registrer spesielle behov(allergier)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>FORPLEINING</b></li> </ul> Sammen med ansvarlig loggfører, sett opp bestillinger av mat og drikke meld inn til aktuelle leverandører	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>EVALUERING</b></li> </ul> Alle skal delta Hendelsen fra start til slutt Bra, Mindre bra, ikke bra Noter ned sammen med leder
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>INFORMASJON PÅRØRENDE</b></li> </ul> Hvor og når blir det mat. Hvordan organiserer vi dette. Hvorfor adgangskontroll Rutiner ut og inn		<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>OPPFØLGING</b></li> </ul> Formidle videre Lære av feil Hva må rettes opp Hva manglet

## Vedlegg 5

TILTAKSKORT MEDHJELPERE		
VED OPPMØTE	UNDER DRIFT	NEDTRAPPING
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>SITUASJONSTATUS</b></li> </ul> Hva har skjedd, søk informasjon Hva vil jeg møte Mine oppgaver	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>OPPGAVER</b></li> </ul> Vær medmenneske Kontroll på oppgavene Oversikt Kontakt leder ved senteret	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>AKSJON SLUTT</b></li> </ul> Hjelp til med organisering når evakuerte/pårørende returneres
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>OPPGAVEFORDELING</b></li> </ul> Flere medhjelpere fordeler oppgavene Ruller på oppgavene Tilby din hjelp	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>BEHOV</b></li> </ul> Meld inn behov Se fremover Hjelp til der det trengs en hånd	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>TRANSPORT</b></li> </ul> Hjelp til ved spesielle behov
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>OPPDATERING AVSITUASJON</b></li> </ul> Få meg ny informasjon fra leder Informasjon fra andre, sjekk med leder.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>FORPLEINING</b></li> </ul> Ta i et tak når det gjelder, Kaffe, mat, drikke Spesielle matbehov/allergier	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>EVALUERING</b></li> </ul> Alle skal delta Hendelsen fra start til slutt Bra, Mindre bra, ikke bra Noter ned
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>INFORMASJON TIL EVAKUERTE/PÅRØRENDE</b></li> </ul> Hva er situasjon nå, kun det som ledelsen ved senteret har gitt.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>PRESSE/PUBLIKUM</b></li> </ul> Ikke gi utaleleser til presse/publikum. Henvist til leder	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>OPPFØLGING</b></li> </ul> Formidle videre Lære av feil Hva må rettes opp Hva manglet.

### Til medhjelpere

- Takk for at du er her, din innsats vil være til stor hjelp og støtte for de som har kommet i en vanskelig situasjon og som kanskje trenger litt hjelp
- Husk at den situasjonen som er oppstått, kan være vanskelig følelsesmessig både for den som trenger hjelp, og for den som skal hjelpe
- Vi er alle her for å hjelpe, husk at denne situasjon er ny for alle
- Vær rolig, tenk selv og vær medmenneske
- Det vil bli gitt tid for debriefing for deg, og alle de andre medhjelpere etter den akutte krisa er over
- Dersom du får viktige opplysninger du tror ledelsen ikke kjenner til: Gi informasjon videre
- Sett ikke i verk tiltak som lederen bør kjenne til uten å gi informasjon/få samtykke fra leder

**TAKK FOR HJELPEN OG LYKKE TIL MEDARBEIDET!**

## **Evaluering**

### **1. Formål**

- Formål
- Hva og hvem skal evalueres (hovedtema)

### **2. Beskrivelse av konteksten**

- Redegjørelse for situasjonen, hendelsen eller øvelsen
- Beskrivelse av aktørbildet

### **3. Identifisering og beskrivelse av krav eller mål som er utgangspunkt for evalueringen**

- Hva skal man kunne gjøre eller hvilke mål er satt

### **4. Evaluering innfrielse av krav / oppnåelse av mål**

- Innfridde/oppnådde eller ikke krav identifisert i trinn 3

### **5. Vurdering av krav-/måloppnåelse**

- Hvorfor fungerte eller hvorfor fungerte det ikke?
- Hvilke årsakssammenhenger gjør seg gjeldende?
- Beskrive både det som fungerte godt, og det som ikke fungerte
- Er det noen tiltak som kunne forhindre eller redusert konsekvensene?

### **6. Konklusjoner, anbefalinger og tiltak**

- Sannsynliggjøre at foreslåtte tiltak har effekt
- Plan for hvem som skal følge opp anbefalinger og tiltak
- Kommunes ulike roller i oppfølging av funn fra evalueringen