



POLITIET
POLITIDIREKTORATET

Veileder

POLITIETS HÅNDTERING AV PÅRØRENDE OG EVAKUERTE
VED STORE HENDELSER



Innhold

1. Innledning	4
2. Ansvar og roller	5
3. Planverk	6
4. Mentale forberedelser	6
Ledelse	7
5. Kommunikasjon	8
6. Evakuerte- og pårørendesenter (EPS)	9
Oppgaver, drift og organisering av evakuerte- og pårørendesenter	10
7. Pårørendetelefon	13
Ledelse og bemanning	13
Registrering	13
Nabohjelp	14
Varsling	14
8. Pårørendekoordinator og pårørendekontakter	15
Pårørendekoordinator	15
Personlige egenskaper og kompetanse	16
PHS gir utdanning i pårørendearbeid i kriser og katastrofer	16
9. Registrering	17
10. Identifiseringsarbeid	18
11. Ivaretagelse av innsattpersonell	19
Støttesamtaler	19
Defusing eller avlastningssamtale	19
Debriefing	19
Selvhjelpsråd	19
Litteraturliste	21

Forord

Når en person omkommer eller forsvinner og kanskje fryktes omkommet, er det en enorm påkjenning for de pårørende. De har et sterkt og legitimt behov for å få vite hva som har skjedd, og hvordan man skal forholde seg i en slik fortvilet situasjon. Ikke minst har de et stort behov for å forvise seg om at man gjør det som er mulig for at saken oppklares. Det samme gjelder hvis man har vært utsatt for en alvorlig hendelse som man har kommet seg ut av, enten ved egen hjelp eller med hjelp fra andre. Behovet er stort for å bli ivaretatt og få god og riktig informasjon.

Politiet og de andre omsorgsetatene har et viktig ansvar for de pårørende og evakuerte i en slik situasjon, både for kommunikasjonen med dem, for at de får riktig informasjon til rett tid, og for at de ivaretas på en ryddig og respektfull måte. Da er det viktig at alle de berørte etater har klare samarbeidslinjer og planer som gjør at de pårørende eller evakuerte ivaretas på en best mulig måte. Ved å skape et åpent og godt tillitsforhold til de pårørende og evakuerte, og et godt samarbeid med de medvirkende etater i slike situasjoner, vil politiet også enkelt og raskt kunne få tilgang til viktig informasjon, og de berørte vil bli ivaretatt på en helhetlig måte.

Målet er at denne veilederen skal gjøre det lettere for politiet å utarbeide et godt planverk for alvorlige hendelser i samvirke med andre etater, slik at pårørende og andre involverte kan ivaretas på en sømløs, helhetlig og respektfull måte.



Odd Reidar Humlegård
Politidirektør



Regjeringskvartalet, 23. juli 2011. Foto: Grete Waltoft, Kripos.

1. Innledning

Håndtering av evakuerte og pårørende er et viktig arbeid i en krisesituasjon. En god håndtering av de pårørende og evakuerte er traumeforebyggende, kan være avgjørende for etterforskningen og identifiseringen av døde, og det skaper trygghet for de involverte.

Samvirkeprinsippet settes på prøve ved store hendelser. Håndteringen av evakuerte og pårørende er

ikke bare en oppgave for politiet, men også for kommunene, helsevesenet og ulykkeseieren. Skal man lykkes med en god håndtering, må samvirket mellom aktørene være så godt som mulig. Planverket må derfor være samstemt mellom aktørene, og det er viktig at man er mentalt forberedt til oppgaven.

/ Krisehåndteringsprinsippet

- Ansvarsprinsippet
- Likhetsprinsippet
- Nærhetsprinsippet
- Samvirkeprinsippet

2. Ansvar og roller

Samfunnet har vedtatt en del regler som sier litt om hvilket ansvar og hvilken rolle ulike etater har ved større, alvorlige hendelser.

Politiinstruksen gir regler om politiets plikt til å identifisere omkomne og underrette eller besørge etterretning til de pårørende. I tillegg skal politiet varsle eller besørge varsling av pårørende til saknede personer eller personer som er kommet til skade.¹

Kommunene har etter lov ansvar for å sørge for tilstrekkelig helseberedskap². Nødvendig helsehjelp og sosiale tjenester kan tilbys befolkningen under kriser.

I ulykker på arbeidsplasser har arbeidsgiver rollen som ulykkeseier. Arbeidsmiljøloven har definert hvilke omsorgsoppgaver en arbeidsgiver har overfor ansatte involvert i alvorlige hendelser.³

Helse- og omsorgstjenesten skal sørge for akuttberedskap hele døgnet. Dette gjelder også ved katastrofer⁴. Helsevesenet har et selvstendig ansvar for å varsle pårørende til personer som er innlagt på sykehus.

Den norske kirke er formelt innlemmet i samarbeidet med politiet om redningstjenesten, og forberedt på å skulle ta del i arbeidet med å gi omsorg og krise støtte til de rammede.

Politiet har ansvaret for samordning og ledelse av politioppgaver som etterforskning og etterretning. Samtaler med evakuerte og pårørende bidrar til at politiet får rask oversikt over situasjonen. I den innledende fasen er etterretning og etterforskning viktig for å få overblikk. Dette er oppgaver som i sin helhet er tillagt politiet.

ID-arbeidet har stor betydning for de pårørende. Å få visshet i hva som har skjedd, gjøre det ofte lettere for de pårørende å bære sorgen.

Kommunikasjonen med pårørende, involverte og media er en kritisk faktor⁵. Det forventes at politiet raskt gir riktig og tilstrekkelig informasjon, så det er viktig at politiet så raskt som mulig innhenter, bearbeider og distribuerer informasjon. Dette krever nærhet og «eierskap» til de evakuerte og pårørende.

1 Hjemlet i politiinstruksen, rundskriv fra Justisdepartementet(2002), Riksadvokatens rundskriv (5/2004). Strpl. kap. 8 og 9.

2 Lov av 23. juni 2000 nr. 56 om helsemessig og sosial beredskap

3 Lov av 17. juni 2005 nr. 62

4 Nasjonal helseberedskapsplan versjon 2.0 fastsatt 2. juni 2014

5 Håndbok i krisekommunikasjon – Politiets beredskapssystem del II (PBS II)



Foto: Oslo politidistrikt



Stabsarbeid under terrortrusselen sommeren 2014. Foto: Politidirektoratet.

3. Planverk

Et grundig planverk som er godt samkjørt mellom de involverte aktørene gjør en godt rustet til raskt å være i forkant av situasjonen når hendelsen er mer omfattende enn det man håndterer i det daglige. Det bør også lages en plan for revidering og opp-

datering av aktørenes planverk. Sist, men kanskje viktigst, så må planverket praktiseres og øves på. Øvelse gjør alltid mester, og felles øvelser med aktørene er en forutsetning for å være best mulig forberedt til en reell hendelse.

4. Mentale forberedelser

Å være mentalt forberedt er særlig viktig i håndteringen av evakuerte og pårørende ved alvorlige hendelser. Utfordringen som oppstår når en krise inntreffer, er ikke mangel på gode risikoanalyser, men det faktiske stresset og presset som er forbundet med den reelle situasjonen.

Erfaringer viser at politiet er gode til å håndtere hverdagssituasjoner, men ikke like sterke på krisehåndtering. Dette er naturlig fordi hverdags-situasjonene jo er hendelser man får prøvd seg på til daglig, mens man sjelden får prøvd seg på alvorlige hendelser. Da er det desto viktigere med mental trening og å øve seg på stressmestring.

Beredskapstroppen ved Oslo politidistrikt bruker mentale forberedelser aktivt for å ta høyde for alle mulige utfordringer de måtte møte. Som en del av sin arbeidshverdag visualiserer og kjenner de på de vanskelige situasjonene som kan oppstå.

Det handler om enkle rutiner, og at hver enkelt må se for seg ulike scenarioer. Det å håndtere en krise hvor det er mange pårørende eller etterlatte, eventuelt også evakuerte/overlevende, er svært krevende og gjør sterkt inntrykk. Det er like viktig å være mentalt forberedt i en slik situasjon, som å håndtere et skarpt oppdrag.

Mangel på mentale forberedelser fører gjerne til dårligere beslutninger. Med økt bruk av mental trening blir forskjellen på treningen og den reelle krisesituasjonen mindre.

Erfaring fra alvorlige hendelser i tjenesten, som drap, selvdrap, trafikkulykker og andre ulykker med store personskader, er av stor verdi i håndteringen av kriser og katastrofer. Psykologien og behovene til menneskene involvert i de store krisene, er lik det pårørende/etterlatte har i enkeltsaker.

Hva kan politiet mentalt forberede seg på i møte med etterlatte/pårørende?

Pårørende/etterlatte etter større hendelser i Storbritannia med mange døde, har delt sine erfaringer om at følgende er viktig å tenke på overfor dem som er rammet⁶:

- medisinsk hjelp
- tilgang til informasjon
- praktisk og økonomisk hjelp
- åpenhet, innsyn og riktig tilnærming
- myndiggjøring
- bidra til informasjon om, refleksjon rundt og motivasjon for de valg den enkelte stilles overfor
- psykologisk førstehjelp / psykososial støtte
- respekt for verdighet, privatliv og individuelle forskjeller
- bekreftelse og anerkjennelse

Erfaringene fra større hendelser i Norge er i samsvar med erfaringene fra Storbritannia.

Informasjonsbehovet er enormt. Evnen til å informere og kommunisere med etterlatte/pårørende er avgjørende. Mennesker som er rammet, står overfor svært vanskelige avgjørelser. Det er viktig at de får ta del i beslutningene om hva som skal skje videre, selv om de er i en sårbar og mentalt ustabil situasjon. Erfaringer viser at man ikke skal ta valg på vegne av de etterlatte/pårørende. Som regel har de klare tanker om hva som er best for dem selv. Respekt for de individuelle forskjellene er vesentlig i håndteringen.

Barn og unges reaksjoner og behov i en krisesituasjon er noe man må være ekstra oppmerksom på. Dette vil være avhengig av flere forhold: Alders- og utviklingsnivå vil spille en stor rolle, likeens familie- og omsorgssituasjonen for den enkelte. Barnets og den unges egne ressurser, som evner og sosiale ferdigheter, vil også spille en rolle.

Det finnes flere gode råd og veiledning for håndtering av barn og unge i en krisesituasjon⁷. Det er dessuten flere i politiet som har fått etter- og videreutdanning i alvorlige saker hvor barn og unge er involvert. Disse har spisset kompetanse mot barn og ungdom i sårbare situasjoner, og kan være ressurspersoner også i store kriser og katastrofer.

Ledelse

Politiets leder ved et pårørendesenter er et sentralt bindeledd mellom dem som skal håndtere pårørende, og høyere ledelsesnivåer i politidistriktet. Det er viktig at lederen ikke selv blir for direkte involvert i den praktiske pårørendehåndteringen.

Lederen bør unngå å bli dratt inn i situasjonen, og bør tilstrebe å ha en god situasjonsvurdering. Det handler om å tvinge seg selv til å tenke fremover. Dette er også en del av den mentale innstillingen de som blir utpekt til en lederrolle må ha med seg under krisen.

En viktig del av en leders oppgave er kontinuerlig å observere atferden til dem som utfører jobben, og se etter tegn på stresspåvirkning. Lederen bør vite hvordan mannskapene reagerer. De fleste som har en rolle under en større hendelse, er motiverte til å gjøre en innsats i vanskelige situasjoner. De er gjennom opplæring og erfaring rustet til den typen innsats.

Faglig kompetanse gjennom utdanning, trening, øving og egne erfaringer viser seg å ha stor betydning for følelsen av mestring under innsats. Dette har forebyggende effekt på egen helse, særlig om man lykkes i å utføre oppdraget. Det er også vesentlig at oppdraget har en klar mening – for eksempel at arbeidet man utfører, er viktig for de etterlatte/pårørende.

Fungerende støttesystemer som ivaretar innsatspersonell underveis er viktig. Det kan handle om

6 <http://www.disasteraction.org.uk/>

7 <http://www.kriser.no/barnunge/>
<http://www.krisepsyk.no/brukere-barn-og-unge>



Pressekonferanse i forbindelse med terrortrusselen sommeren 2014. Foto: Politiet.

å få dekket basisbehov – at det er mulighet for hvile, kunne trekke seg tilbake, tilstrekkelig søvn, mat, og at sanitærfasiliteter finnes.

I en stor krise og katastrofe vil man møte mennesker fra ulike kulturer og med ulike reaksjoner. Ved å

være bevisst de mentale utfordringer, og evne å se sine egne begrensninger og beskytte seg selv, vil en ha større utholdenhet og kvalitet på arbeidet under innsatsen. Dette er avgjørende for politiets evne til å håndtere krisen generelt, og menneskene rammet av den spesielt.

5. Kommunikasjon

Når en krise oppstår, handler krisekommunikasjon om å formidle viktige og presise budskap på en mest mulig effektiv måte, under stort tidspress.

Kommunikasjon skal begrense usikkerhet om ansvarsforhold, klargjøre hva virksomheten gjør for å løse problemet og redusere krisens omfang, samt formidle hvordan rammende kan få hjelp og støtte.

P5 funksjonen i politimesteren sin stab, håndterer media og andre kommunikasjonsoppgaver internt og eksternt. Dette er en særdeles krevende oppgave når det inntreffer en alvorlig hendelse. Pressen og den digitale verden gjør det nesten umulig for politiet å være først ute med informasjon. Politiet skal ha en aktiv tilnærming til kommunikasjon og selv gå hurtig ut med informasjon så lenge det er forsvarlig. Politiet har et krav om at informasjonen som de gir skal være etterrettelig. Det er dermed

ikke sagt at den må være fullstendig. Politiet skal gi ut det de foreløpig vet, for deretter å komme tilbake med mer informasjon.

De pårørende har et legitimt behov for rask og etterrettelig informasjon. For å få til dette er man avhengig av et meget godt samarbeid mellom P5 funksjonen og P2 funksjonen.

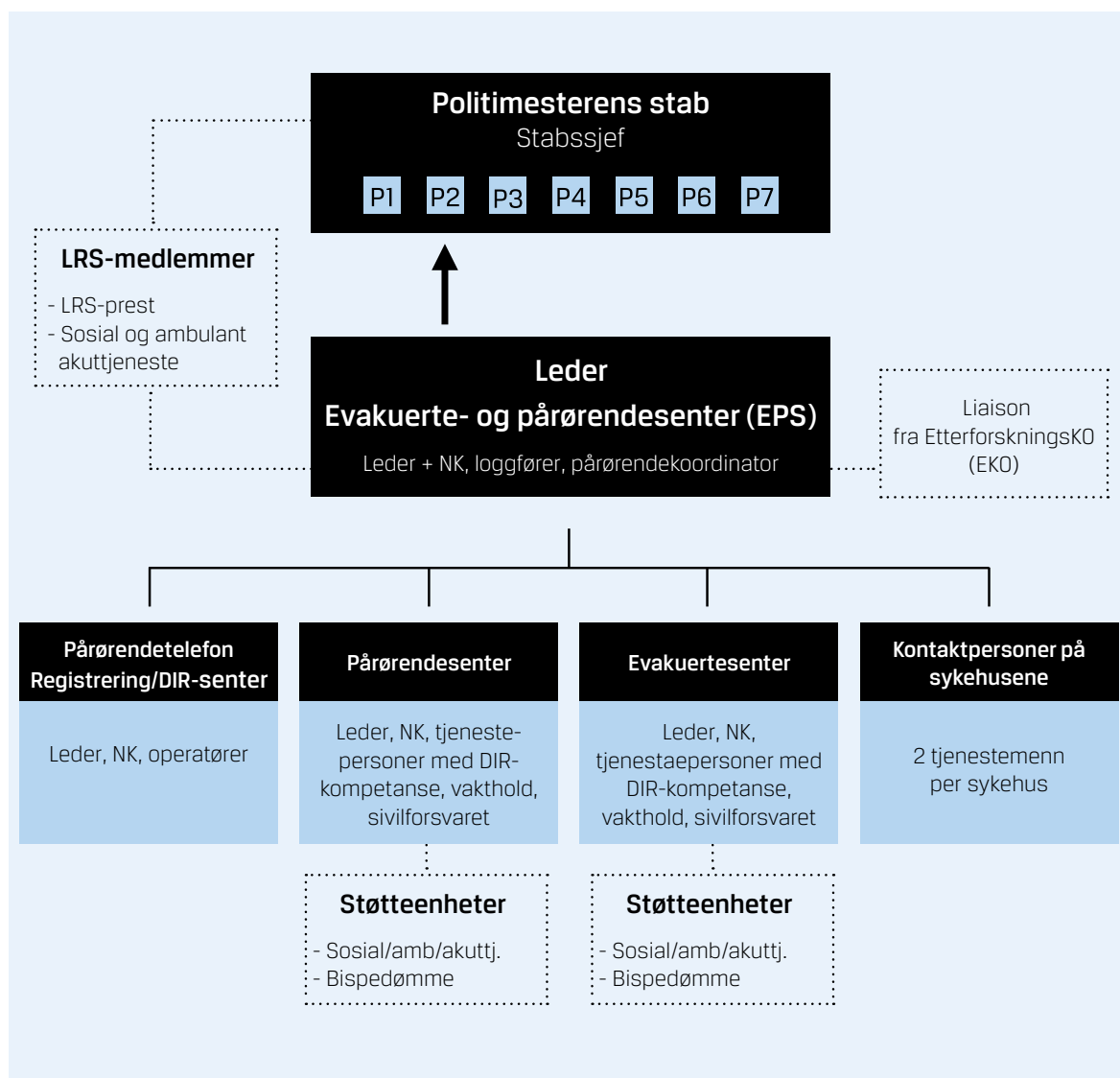
Det overordnede målet må være at de pårørende får informasjonen fra politiet før dette blir offentliggjort i media. Det må lages en kommunikasjonsplan som beskriver hvordan politiet formidler informasjonen. Planen bør være detaljert og konkret. Dette for å unngå usikkerhet og unødvendig tidstap.

Politets informasjon skal være koordinert med samvirkepartnere, slik at den fremstår helhetlig for mottakerne.

6. Evakuerte- og pårørendesenter (EPS)

Oslo politidistrikt har laget et organsiasjonskart som viser hvordan de har organisert arbeidet med pårørende- og evakuerte. Hvert enkelt politidistrikt

må tilpasse sin organisasjon utfra lokale forhold og egne behov.



Oppgaver, drift og organisering av evakuerte- og pårørendesenter

Evakuertesenter er et oppholdssted for fysisk uskadde personer som har vært involvert i en hendelse, og som har behov for hjelp til for eksempel gjenforening med pårørende, samtaletenester og omsorg.

Pårørendesenter er et oppholdssted for pårørende som har behov for informasjon, hjelp, omsorg og samtaletenester, jf. PBS I.

Evakuertesenter og pårørendesenter opprettes hver for seg, og det anbefales at disse er fysisk atskilt. Politiet skal sikre at de involverte og deres pårørende blir godt ivaretatt ved store hendelser. Det er kommunen og potensielle ulykkeseiere som er hovedaktørene i arbeidet med å ta hånd om evakuerte og pårørende. Kommunen, som har et lovpålagt ansvar for innbyggere, er driftsansvarlig for sentrene.

Politiet skal yte bistand, gi informasjon til fremmøtte pårørende og utføre politioppgaver.

For å lykkes i håndteringen av et større antall evakuerte og pårørende må politiet involvere kommunen og andre samvirkeaktører og samordne sitt planverk (PBS III) med disse. Ikke minst må man teste det gjennom øvelser. Planverket bør beskrive detaljert organisering, roller og oppgaver.

Når politiet får melding om en hendelse som berører et betydelig antall personer, eller man av andre årsaker kan regne med mange henvendelser fra pårørende, skal det etableres en evakuert- og pårørendefunksjon under P2 i politimesterens stab⁸.

Politiets rolle i slike sentre er todelt, håndtering av involverte og sørge for tilstrekkelig innhenting av informasjon om hendelsen, for kartlegging, videre planlegging av ulykkens håndtering samt informasjon for eventuell etterforskning av straffbare handlinger osv.

Politiet har følgende politioppgaver i et evakuerte-/pårørendesenter:

- registrere personopplysninger
- avhøre sentrale vitner
- kvalitetssikre informasjonen og situasjonsrapportere til politimesterens stab
- gi informasjon til de fremmøtte
- varsle fremmøtte pårørende etter retningslinje gitt av Politidirektoratet⁹
- gjenforene de involverte med sine pårørende
- koordinere mediehåndteringen
- etablere vakthold samt skjerme de involverte mot media og befolkningen

⁸ Politiets beredskapssystem, del I (PBS I)

⁹ Rundskriv 2007/003 om formidling av informasjon til pårørende ved brå død, ulykker, katastrofer og kriminelle handlinger

/ Det bør utarbeides tiltakskort for følgende funksjoner:

- | | |
|--|---|
| ■ Tiltakskort: Leder evakuert- og pårørendesenter (EPS) – Leder/NK | ■ Tiltakskort: Pårørendesenter – Vakthold |
| ■ Tiltakskort: Telefonmottak/DIR-senter – Leder/NK | ■ Tiltakskort: Evakuertesenter – Leder/NK |
| ■ Tiltakskort: Telefonmottak/DIR-senter: Registrering | ■ Tiltakskort: Evakuertesenter – Registrering |
| ■ Tiltakskort: Pårørendesenter – Leder/NK | ■ Tiltakskort: Evakuertesenter – Vakthold |
| ■ Tiltakskort: Pårørendesenter – Registrering | ■ Tiltakskort: Kontaktpersoner på sykehusene |
| | ■ Tiltakskort: Pårørendekoordinator |
| | ■ Tiltakskort: Pårørendekontakter |



Et russisk Tupolev-fly styrtet ved Operafjellet på Svalbard i 1996, 141 mennesker omkom. Foto: Politiet.

Et evakuerte-/pårørendesenter har en driftsansvarlig. Dette er vanligvis kommunen, men kan også være ulykkeseier, eller begge.

De har følgende relevante oppgaver:

- stille til disposisjon helsepersonell som kan yte krisehjelp mv. i henhold til psykososial katastrofeplan
- tilby samtaler og støtte til involverte
- tilby forpleining til evakuerte og pårørende
- stille til disposisjon nødvendig personell, materiell og for eksempel vakthold
- skaffe til veie transportmidler ved behov

I tillegg koordinerer kommunen og/eller ulykkes-eier bistand fra andre støttefunksjoner:

- Den norske kirke – yter krisehjelp og sjelesorg i henhold til bispedømmes plan ved katastrofer og ulykker
- andre tros- og livssynssamfunn – kan tilkalles ved behov.
- Den norske kirke er tilknyttet den lokale redningssentralen (LRS). De bistår som liaisoner i kontakten med andre livssyns- og trossamfunn

- tolker – skal være forhåndsutplukket, og skal på kort tid kunne møte for å utføre tolkeoppgaver
- Sivilforsvaret – skal utføre vakthold samt bistå med transport ved behov

En representant for «ulykkens eier» skal være tilgjengelig for lederne av evakuerte-/pårørendesenteret. Representanten er ikke en del av bemanningen, men skal kunne være tilgjengelig ved behov, for eksempel ved flyhavari. Han eller hun skal gi informasjon om ulykken og hva selskapet kan bidra med slik at man oppnår god og samordnet kommunikasjon i samarbeid med politiet og kommunen.

Oppgavene på et evakuertesenter/pårørendesenter bør ledes av polititjenestepersoner med erfaring fra håndtering av pårørende og ellers bemannes av tjenestepersoner med nødvendig kompetanse i slikt arbeid.

Polititjenestepersonene som blir satt til å lede evakuertesenter og pårørendesenter, har ansvar for mange oppgaver. Det er viktig at det i neste rekke også trekkes inn erfarne polititjenestepersoner

som får ansvar for å håndtere ulike oppgaver som registrering, informasjon, vakt hold osv.

Generelle oppgaver som må ivaretas på sentrene:

- lede og koordinere politiets oppgaver
- samhandle med kommunen, ulykkeseier og andre aktører
- føre logg (DIR, PO, Indicia osv.)
- rapportere fortløpende til politimesterens stab
- koble opp og drifte nødvendig IKT-utstyr og telefoni-/sambandsutstyr
- registrere personopplysninger i DIR (Disaster Involved Registration)
- gi jevnlig informasjon til fremmøtte med bistand av psykososial støtte, representant for Den norske kirke eller andre tros- og livssynsamfunn
- koordinere transport fra evakertesenter til pårørendesenter/sykehus mv.
- gi tilbud om kontakt med helsevesen, representant for Den norske kirke eller andre tros- og livssynsamfunn
- gi omsorg som dekker primærbehovene (mat, klær og innkvartering)
- kvalitetssikre informasjon og gjenforene involverte med sine pårørende

- opprette indre og ytre sperringer
- utføre vakt hold og skjerme de involverte mot media og publikum ved døgnkontinuerlig vakt hold. Vakt holdet ledes og organiseres av lederen for evakertesenteret/pårørendesenteret i samarbeid med andre aktører

Alle politidistrikt anbefales å ha to materiellkasser i beredskap for opprettelse av evakuerte- og pårørendesentre.

Politiliasjoner

Det er nødvendig at politiet plasserer ut liaisons hos samarbeidende aktører. Det kan være på sykehus, hos ulykkeseier, ved Hovedredningsentralen, og hos Utenriksdepartementet når hendelsen har funnet sted i utlandet og nordmenn er involvert. Politiets liaison skal ivareta og sikre informasjon om uskadde, skadde, saknede, omkomne eller pårørende som har vært involvert i en hendelse, og som ikke har tatt kontakt med politiet på annen måte.

Liaisonen koordinerer oppgaver og informasjon, og rapporterer fortløpende til nærmeste leder.

/ Forslag til innhold i materiellkasse

- sperrebånd
- klistrelapper
- div. kontorartikler
- kopi av telefonliste
- vester og skilt
- registreringsskjema

- IKT-utstyr
- AM-skjema
- DNA-referansesett

Skilt med pilmerking:

- «Registrering»
- «Venterom»
- «Informasjon»
- «Forsyning»
- «Samtalerom»
- «Fotografering forbudt»

7. Pårørendetelefon

Politidistriktet skal opprette en pårørendetelefon ved hendelser hvor det er behov for å informere eller på annen måte håndtere et større antall pårørende. Funksjonen skal både sikre at politiet får informasjon fra pårørende, og at pårørende får tilgang til informasjon.

Politidistriktet skal ha et eget kontaktnummer for dette, som kan betjenes samtidig av flere polititjenestepersoner.

Når politidistriktet oppretter en pårørendetelefon, skal kontaktnummeret kobles opp mot nasjonalt kontaktnummer for pårørende (815 02 800). Dette gjøres ved å sende en anmodning til Desken Kripes.

Fra utlandet oppnår pårørende kontakt med nasjonalt kontaktnummer ved å ringe 0047 815 02 800 eller +47 815 02 800.

Rogaland og/eller Salten politidistrikt skal opprette pårørendetelefon etter anmodning fra Hovedredningssentralen (HRS).

Har hendelsen funnet sted i utlandet og berører mange nordmenn, har Kripes primæransvar for å betjene pårørendetelefonen.

Før anmodning sendes, må politidistriktet ha iverksatt følgende tiltak:

- ha tilstrekkelig bemanning
- ha sørget for at de polititjenestepersoner som bemanner pårørendetelefonen, er tilstrekkelig

oppdatert på hendelsen og mentalt forberedt på oppgaven som venter

- ha lagt ut tilstrekkelig informasjon om hendelsen på www.politi.no
- være pålogget aktuelle IKT-verktøy
- ha avklart behov for tolk

Når det ikke lenger er behov for å bemanne det nasjonale kontaktnummeret, skal Desken Kripes varsles slik at telefontjenesten kan deaktiveres.

I KO:DE under temaet bistand og tjenester – Desken ligger også en veiledning og et skjema for anmodning om nasjonalt kontaktnummer for pårørende.

Ledelse og bemanning

Pårørendetelefonen skal ledes av en polititjenesteperson med erfaring fra håndtering av pårørende. Pårørendetelefonen skal bemannes med polititjenestepersoner som er særskilt egnet til og trent for oppgaven (pårørendekontakter). Pårørendetelefonen bør bemannes med et antall polititjenestepersoner tilpasset omfanget og størrelsen på hendelsen. Det må tas høyde for at bemanningen av pårørendetelefonen kan trekke ut i tid.

Registrering

All kontakt med pårørende skal loggføres, og personopplysninger skal registreres. Til dette formål anvendes IKT-verktøyet DIR Prod (Disaster Involved Registration).



Kommunikasjon

Det er svært viktig med god kommunikasjon mellom de ulike funksjoner og aktører som håndterer evakuerte og pårørende.

Nabohjelp

Politidistriktene plikter å yte bistand i håndteringen av pårørende og evakuerte. Et godt samarbeid mellom politidistriktene er en forutsetning for fullgod ivaretagelse av evakuerte og pårørende. Spesielt viktig er det å ha en god kommunikasjon mellom eierstaben og politidistriktet som yter bistand.

Politidistriktet som anmoder om bistand, sender en skriftlig anmodning til operasjonslederen i politidistriktet det ønskes bistand fra. Anmodningen må inneholde kort informasjon om hendelsen, kontaktpersoner og konkret hvilke(n) bistand som ønskes. Anmodningen verifiseres ved en telefonsamtale til operasjonslederen.

Gjelder anmodningen bistand til å betjene nasjonalt kontaktnummer for pårørende, skal politidistriktet som anmoder om bistand, varsle Desken Kripos på samme måte som ved oppkobling. Det samme gjelder når bistanndanmodningen er utført.

Operasjonslederen i politidistriktet som skal yte bistand, varsler og informerer i henhold til eget planverk.

Politidistriktet bør plassere pårørendetelefonen i egnede lokaler, og stedet bør være skjermet for støy fra annen virksomhet. Lokalet bør dimensjoneres for det antall polititjenestepersoner som er nødvendig.

Polititjenestepersoner må ha tilgang til politiets IKT-verktøy og ha egne håndsett til å betjene innkomne anrop. Håndsettene bør være utstyrt med hodetelefon og mikrofon. Lokalet bør ha manuelle og elektroniske oppslagstavler. Utstyret må vedlikeholdes og testes jevnlig.

Varsling

Når politidistriktet etablerer stab og det er behov for å informere eller på annen måte håndtere et større antall pårørende og evakuerte, er det stabsjef eller P2 som har ansvar for å opprette pårørendetelefonen.

Politidistriktet bør ha utarbeidet varslingslister i CIM. Ansatte i politidistriktet må til enhver tid sørge for å oppdatere sin personlige kontaktinfo.

/ Kontaktnummer

For å koble opp politidistriktets kontaktnummer med nasjonalt kontaktnummer for pårørende, skal skriftlig anmodning sendes til Desken Kripos som e-post:

post.desken.kripos@politiet.no eller **Postmottak Kripos Desken**

Skriftlig anmodning verifiseres ved telefonsamtale til Desken Kripos: **23 20 88 88**

Skriftlig anmodning må inneholde kort informasjon om hendelsen, kontaktperson i politidistriktet og forslag til talemelding både på norsk og engelsk. Talemelding aktiviseres når innringer venter i telefonkø. Det kan være hensiktsmessig med et innledende tastevalg for engelsk versjon, slik at innringer raskt får den relevante informasjonen.



Brannen i Hotell Caledonien i Kristiansand i 1986, 14 mennesker omkom og 51 bragt til sykehus med tildels alvorlige skader. Foto: Tom A. Kolstad/AftenpostenNTB Scanpix.

8. Pårørende koordinator og pårørende kontakter

Pårørende koordinator

Alle politidistrikt skal ha en pårørende koordinator¹⁰. Koordinatoren har ansvar for all informasjon til pårørende og skal støtte P2 i stab og gi bistand til beredskapsplanleggerne i utarbeidelse av planverk som angår pårørende.

Pårørende koordinatoren er sentral i politidistriktets oppbygning og forvaltning av kompetanse i pårørendehåndtering. Den skal utarbeide og vedlikeholde politidistriktets rutiner for håndtering av pårørende, varslingslister over politidistriktets pårørende kontakter og lister over kvalifiserte tolker.

Pårørende koordinatoren må ha et nært og godt samarbeid med politidistriktets personalomsorgsgruppe. Kollegastøtteordningen (KSO) kan bistå med ivaretagelse av innsatspersonell samt betjene henvendelser fra pårørende til innsatspersonell, jf kapittel 11.

Pårørende koordinatoren må ha et nært og godt samarbeid med politidistriktets samarbeidende aktører.

Under hendelser som krever organisert innsats, skal vedkommende etablere kontakt med pårørendesenter til involverte helseforetak og om nødvendig innkalle liaison fra helseforetak til politimesterens stab.

Pårørende kontakt

Alle politidistrikt skal ha pårørende kontakter. Kontakten er den pårørendes egen kontaktperson i politiet. Funksjonen skal etableres så raskt som mulig, og senest når den akutte fasen for å redde liv er over. Pårørende kontakten skal holde de pårørende orientert, men kan også innhente informasjon fra pårørende som kan bidra til å finne og identifisere antatt omkomne.

Når pårørende kontakten følger opp pårørende, bør dette gjøres sammen med en kollega og/eller samarbeidende aktører. Samarbeidende aktører kan være prest, imam, forstander i tros- og livssynsamfunn, kommunale psykososiale kriseteam, helseforetak/fastlege eller arbeidsgiver/skole.

Når pårørende kontakten følger opp pårørende over tid, bør dette skje i samarbeid med helse- og sosialtjenesten i den pårørendes hjemkommune.



Fra flyulykken ved Kebnekaise i 2012. Foto: Roger Vikström/Expressen/NTB Scanpix.

Personlige egenskaper og kompetanse

En pårørende koordinator eller pårørende kontakt må være godt motivert og særskilt egnet til oppgaven. Den som skal støtte andre i en krise, må selv være mentalt forberedt og forholde seg rolig i kaotiske situasjoner. Det er viktig å ha evnen til å arbeide i team, kunne støtte seg til andres kompetanse, kunne kommunisere med ulike mennesker, ha respekt for andres kultur, religion og legning, være empatisk og strukturert og kunne motivere andre.

For å sikre en god ivaretagelse av pårørende med annen landbakgrunn bør polititjenestepersoner med mangfoldskompetanse rekrutteres til tjenesten.

PHS gir utdanning i pårørendearbeid i kriser og katastrofer

For å styrke politiets kompetanse i håndtering av pårørende og evakuerte tilbyr Politihøgskolen etterutdanning i pårørendearbeid i kriser og katastrofer¹¹.

Formålet med utdanningen er å bidra til at politiets pårørendearbeid i kriser og katastrofer organiseres og gjennomføres med høy kvalitet. Målgruppen er polititjenestepersoner som har eller er tiltenkt en rolle som pårørende koordinator eller pårørende kontakt.

¹¹ www.phs.no Etter og videreutdanning



Foto: Politiet

9. Registrering

Ved større hendelser er politiet avhengig av å ha struktur og verktøy for å få rask oversikt over involverte personer. Førsteprioritet er å fastslå hvilke tiltak som må iverksettes for å redde liv og begrense skader.

Registrering er krevende fordi den foregår på flere steder. Dette viser at det er viktig å ha et verktøy som er stabilt, ensartet og felles for politiet.

Til dette benyttes alltid DIR (Disaster Involved Registration), som er tilgjengelig i politiets IKT-system via Felles systemer. Denne sentrale tilgangen til DIR er gitt nettopp for bl.a. å ivareta behovet for nabhjelp. Som et eksempel kan pårørendetelefonen kobles opp i et annet politidistrikt og de kan bruke DIR for å registre informasjonen.

Når politiet har kontakt med pårørende, må følgende opplysninger registreres:

Pårørende:

- personalia
- fullstendig adresse
- kontaktinformasjon (telefon, mobiltelefon, e-post)
- relasjon til den antatt saknede eller på annen måte involverte

Antatt saknede eller på annen måte involverte:

- personalia
- fullstendig adresse
- kontaktinformasjon (telefon, mobiltelefon, e-post)
- bekledning (dersom det er kjent)
- andre opplysninger som kan bidra til oppklaring

For å kunne få fullt utbytte av all funksjonaliteten i DIR er det nødvendig at personell som skal registrere, har fått den nødvendige opplæringen og behersker systemet. Det er utarbeidet et eget kurs for brukere¹², og det er viktig at kompetansen blir vedlikeholdt.

PBS I beskriver en modell for hvordan registreringen bør organiseres.

¹² Brukerveiledning DIR, Disaster Involved Registration, versjon 2.3, oktober 2013

/ DIR – Disaster Involved Registration

DIR er et dataverktøy til hjelp for politiet ved større katastrofer eller hendelser hvor mange personer er involvert. Programmet er utviklet i Danmark og en felles nordisk arbeidsgruppe er opprettet for å videreutvikle programmet. Norge er representert i faggruppen med personell fra POD, Kripos, Politiets IKT-tjenester og Oslo politidistrikt.

Hva er DIR?

- DIR skal hjelpe politiet med å få oversikt over alle involverte personer ved større ulykker, katastrofer eller hendelser.
- DIR skal sammen med DVI-systemet (Disaster Victim Identification) understøtte en effektiv og sikker identifisering av savnede, skadde, døde og evakuerte personer.
- DIR skal gi tilstrekkelig informasjon om status på savnede og funnede personer, slik at ledelsen har oversikt over impliserte personer, samtidig som pårørende til savnede personer forløpende kan oppdatere status til den savnede.



ID-gruppa i Thailand i forbindelse med tsunamikatastrofen i Sørøst-Asia i 2004 . Foto: Politiet.

10. Identifiseringsarbeid

For vanskelig identifiseringsarbeid ved større hendelser med flere involverte har man opprettet en nasjonal ID-gruppe. Hovedoppgaven til ID-gruppen er å fastslå identitet når flere mennesker er omkommet samtidig i ulykke eller en annen hendelse¹³. ID-gruppen består av kriminalteknikere, rettsodontologer, rettspatologer, rettsgenetikere og taktiske etterforskere, og ledes og administreres av Kripas. Arbeidet innebærer stor kontakt med pårørende og etterlatte.

Politidistriktet har ansvar for den enkelte ulykken/hendelsen/katastrofen. ID-gruppen bistår med sin kompetanse og erfaring, og har egne ansvarsområder i slike situasjoner. ID-gruppens funksjon, organisering og oppgaver er godt beskrevet på KO:DEs sider¹⁴.

I en krise og katastrofe med mange døde vil ID-arbeidet stå sentralt. Det medfører tett kontakt og samarbeid med de pårørende og etterlatte. Dette er møter med mennesker i en dypt fortvilet situasjon. Det betinger at den enkelte tjenesteperson er godt rustet til å takle de forskjellige reaksjonene, at han eller hun kan ID-prosessen, og at de evner å samarbeide med de pårørende/etterlatte for å få opplysninger om de døde/savnede.

For å utarbeide lokale tiltakskort i ID-arbeidet, er det viktig å tenke gjennom og planlegge for følgende:

- lokaliteter – for pårørende, evakuerte, samleplass m.m.
- lokaliteter for undersøkelse av døde kropp og kroppsdeler
- hvem har ansvaret i lokalt politidistrikt – innhente AM-opplysninger
- rutine for å anmode om bistand fra ID-gruppen på Kripas
- ressurspersoner i eget distrikt, rett person på rett plass
- instruksjer og regelverk – se KO:DE
- mentale forberedelser (se eget kapittel)
- registrering av de involverte i DIR (se eget kapittel)

I en informasjonsbrosjyre laget av ID-gruppen på Kripas vektlegger man spesielt innhenting av ante mortem-opplysninger (AM-opplysninger). Kilden til opplysninger om de døde og savnede er oftest den nærmeste familien. Politidistriktets pårørende-kordinator og pårørendekontakter skal sammen med ID-gruppen innhente denne informasjonen.

Disse opplysningene er man avhengige av for å få identifikasjon. Primærmetodene er DNA, tann-opplysninger og fingeravtrykk. Disse metodene understøttes av sekundære metoder som medisinsk informasjon, informasjon om særkjenner og annen taktisk informasjon.

13 I Politiets beredskapssystem I, kapittel 4, er ID-gruppen omtalt under pkt. 4.5.3. Det er kgl. resolusjon av 25.4.1975, Riksadvokatens rundskriv fra 1992 og rundskriv 2012/1 fra Kripas som hjemler ID-gruppens arbeid.

14 <http://kode/identifisering/Sider/default.aspx>

11. Ivaretagelse av innsatspersonell

Krise og katastrofearbeid er svært energikrevende og medfører ofte at innsatspersonell blir slitne. Enkelte kan sågar utvikle stressplager. Det bør derfor tilrettelegges for god ivaretagelse av innsatspersonell¹⁵.

Støttesamtaler

Kan gjøres på flere måter, både individuelt og i gruppe. En støttesamtale vil i første omgang bestå i å lytte, være tilstede og uttrykke forståelse for den enkeltes reaksjoner. Et praktisk fokus på hvordan den enkelte skal komme gjennom hverdagen vil ofte være viktig.

Defusing eller avlastningssamtale

Defusing er en gjennomgang av hva som skjedde, gjennomført rett etter en traumatisk hendelse. Gjennomgangen har til hensikt å redusere følelsesmessig kaos og emosjonell uro gjennom å få snakket ut om hendelsen.

Defusing inneholder mange av de samme elementene som Debriefing som blir beskrevet under, men er en uformell samtale som tar utgangspunkt i det gruppen ønsker å snakke om.

Debriefing

Psykologisk debriefing er en systematisk og strukturert måte å gjennomgå, vanligvis i gruppe, fakta, tanker, inntrykk og reaksjoner etter en traumatisk hendelse. Metoden har som formål å dra nytte av gruppedeltakernes erfaringer på en konstruktiv måte. Det er også en målsetting å forebygge psykososiale senskader og redusere stressreaksjoner gjennom informasjon og oversikt, og gjennom anledning til å uttrykke tanker og reaksjoner.

Selvhjelpsråd

Det finnes mange ting den enkelte kan gjøre selv for å forsøke dempe ubehagelige reaksjoner etter traumatiske opplevelser¹⁶.

15 <http://www.kriser.no/tiltak/#toc-psykologisk-frstehjelp>

16 <http://www.krisepsyk.no/>





Fra sørgehøytiden etter snøskredulykken i Vassdalen i 1986, der 16 soldater mistet livet. Foto: Henrik Laurvik/NTBScanpix

Det er grunn til å være forberedt på store kriser og katastrofer med mange døde. Oversikten under viser noen av de større hendelsene Norge har hatt siden skredulykken i Vassdalen i 1986, som den nasjonale ID-gruppen har erfaringer fra.

Vassdalen – snøskred, 5. mars 1986, 31 soldater tatt av skredet, 16 omkom

Måbødal-ulykken, 15. august 1988, svensk buss med skolebarn fra Kista med bremsesvikt og teknisk svikt, 16 omkomne hvorav 12 barn

Partnair-ulykken, 8. september 1989, Wilhelmsen-chartret fly styrtet, 55 omkom

Scandinavian Star-ulykken, 7. april 1990, 159 omkom

Flyulykken på Operafjellet på Svalbard, 29. august 1996, 141 døde

Norne-ulykken, 8. september 1997, Eurocopter, Super Puma-helikopter på vei til Nornefeltet i Norskehavet styrtet på grunn av teknisk feil, alle 12 om bord omkom

Gruveulykken i Barentsburg, 18. september 1997, 23 russiske og ukrainske gruvearbeidere omkom etter en eksplosjon

Sleipner-havariet, 26. november 1999, hurtigbåten Sleipner med 85 personer om bord gikk på grunn og 16 mennesker omkom

Åsta-ulykken, togkollisjon, 4. januar 2000, 86 passasjerer involvert, 19 omkom

09.11.2001 – noen ID-eksperter fra Kripos reiste til USA for å bistå amerikanske myndigheter, ingen nordmenn involvert

Linate-ulykken, 8. oktober 2001, flykollisjon med SAS-fly i Milano, 118 omkomne hvorav 3 nordmenn

Rocknes-forliset, 19. januar 2004, 18 omkomne sjøfolk fra Fillippinene

Flodbølgen i Sørøst-Asia, 26. desember 2004, 84 omkomne norske statsborgere (av totalt et sted mellom 284 000–345 000 omkomne)

Terror i Oslo og på Utøya, 22. juli 2011, Oslo sentrum og Utøya, 77 omkomne

Flyhavari på Kebnekaise i Sverige, 15. mars 2012, det norske luftforsvaret, 5 omkomne

Terror mot Statoils gassanlegg i In Amenas, Algerie, 16. januar 2013, 29 terrorister og 40 gisler ble drept, herunder fem norske, 11 nordmenn totalt involvert

Litteraturliste

Politidirektoratet

August 2014
Design: Kripos
Trykk: Kripos

POD-publikasjon 2014

