

Tiltakskort for psykososialt kriseteam

Innledning

Om krisehåndtering og psykososiale tiltak

Kommunene er gjennom lov pålagt å sørge for nødvendige og forsvarlige helse- og omsorgstjenester for de som bor og oppholder seg i kommunen. Dette ansvaret omfatter forebyggende og helsefremmende tjenester, inkludert hjelp ved ulykker og andre akutte situasjoner. Kommunen må sørge for et helhetlig og tilrettelagt tilbud av psykososiale tiltak, som en del av nødvendige og forsvarlige tjenester.

Kriser, ulykker og katastrofer stiller store krav til hjelp og omsorg som gis til rammede i den akutte situasjonen og til den psykososiale oppfølgingen tiden etter hendelsen. Oppdatert kunnskap om psykososial oppfølging og god organisering, tydelig ledelse og avklart forankring vil sammen med klare innøvede rutiner bidra til å skape forutsigbarhet, redusere mulighetene for feil og legge til rette for gode rammer for krisehåndteringsarbeidet i kommunen.

Hensikten med tjenesten

Det skal sikres tidlig proaktiv hjelp med å bistå enkeltpersoner eller grupper som har vært utsatt for potensielt traumatiserende hendelser i å håndtere akutte, psykologiske stressreaksjoner.

Hensikten er å forebygge framtidige helseproblemer, samt sikre helhetlig og langvarig oppfølging der behovene tilsier det.

Videre å gi konkret informasjon, råd og støtte med hensyn til ulike former for praktisk hjelp til rammede. Rammede personer/familier skal få en navngitt kontaktperson som bidrar til kontinuitet og trygghet i oppfølgingen.

Psykososialt kriseteam skal gi psykososial omsorg ved kriser, ulykker og katastrofer når primærhelsetjenesten trenger bistand eller ikke er tilgjengelig. Det gis psykisk og sosial støtte og oppfølging frem til primærhelsetjenester kan overta oppfølgingen.

Målgruppe

Mennesker som oppholder seg i Ullensaker kommune og er utsatt for kriser, ulykker og katastrofer. **Kriser** eller krisesituasjoner forstås som dramatiske og potensielt traumatiserende hendelser som kan true eller svekke viktige funksjoner og verdier hos enkeltpersoner, familier eller lokalsamfunn. Dette kan f.eks. være plutselig barnedødsfall, selvmord, ulike typer ulykker og andre akutte situasjoner med eller uten dødsfall.

Ulykker defineres som uventede og potensielt traumatiserende hendelser som kan ramme menneskers liv og helse.

Med **katastrofer** menes uventede og potensielt traumatiserende hendelser av større omfang der mange personer rammes samtidig, og der antall rammede personer med hjelpebehov i en periode overskrider de tilgjengelige ressursene som finnes i nærområdet til katastrofen. Her kan f.eks. transportulykker, naturkatastrofer, terror og massedrap inngå.

Oversikt over tiltakskortene

Aktivering av kriseteamet.....	3
Mottak og vurdering av henvendelse	4
Når telefonen ringer:.....	4
Vurdering om henvendelsen er av en slik art, at kriseteamet skal	4
igangsette tiltak:.....	4
Planlegging og forberedelser	5
Husk å ta med.....	5
Skaff dere mest mulig informasjon og oversikt.....	5
Psykososial oppfølging i akuttfasen	6
Første møte med familien og nettverket	6
Psykososial førstehjelp	6
Normale reaksjoner.....	6
Oppfølging, henvisning og spesielle grupper og tema	7
Hjelpetjenester	7
I den akutte situasjonen:.....	7
Videre oppfølging:.....	7
Selvmord.....	7
Uventet barnedød	7
Barn og unge	8
Vanlige reaksjoner	8
Flyktninger og asylsøkere	8
Sjekk ut behovene:	8
Mediahåndtering.....	9
I større kriser:	9
Oppfølgingsamtale etter hendelser	9

Aktivering av kriseteamet

Ullensaker kommunes psykososiale kriseteam

Nås på telefoni: ****

Politi, legevakt, kommuneoverlege, prest eller kommunens kriseledelse kan gi kriseteamet oppdrag.

Teamet har ikke en minste responstid.

Navn	Stilling	Tlf. jobb	Tjenestemobil
Dorte Brodersen	Enhetsleder helsevern Leder av kriseteamet		
Lars Meyer-Myklestad	Kommuneoverlege Med. faglig rådgiver		
Prestetjenesten	Vakthavende prest (beredskapstelefon)		

Mottak og vurdering av henvendelse

Politi, legevakt, kommuneoverlege, prest eller kommunens kriseledelse kan gi kriseteamet oppdrag.

Når telefonen ringer:

Hvem henviser? – kontaktinfo

Hvem er rammet? -personalia

Hva har hendt?

Hvor har det skjedd?

Hvor mange er involvert?

Hvem er tilstede?

Hvem er kontaktperson? –telefonnummer.

Hva er behovene til involverte?

Avtal å ringe tilbake etter drøft med leder om kriseteamet skal igangsette tiltak

I kontakt med leder konfereres om henvendelsen er av en slik art, at kriseteamet skal igangsette tiltak. Dersom vedkommende ikke tar telefonen, ringes andre i kriseteamet.

Vurdering om henvendelsen er av en slik art, at kriseteamet skal igangsette tiltak:

Enkelthendelser som følges opp er alvorlige, uventet og potensielt traumatiserende som:

- plutselig barnedødsfall
- plutselig død
- selvmord
- ulike typer ulykker

Større kriser, katastrofer og ulykker – her vil det trolig settes kommunal kriseledelse i tråd med overordnet beredskapsplan.

Planlegging og forberedelser

Vurder med leder hvem du bør kontakte i kriseteamet, er det behov for ekstra personell?

Varsle/innkall kriseteamet

Er det behov for tolk?

Informer henviser om hvordan kriseteamet vil følge opp hendelsen

Kontakt kriserammede -vurder behov og støtte (proaktiv)

Vurder behov for å kontakte frivillige organisasjoner

Avtal møtetidspunkt- og sted mellom de som skal følge opp hendelsen.

Opprett logg – hendelse, kontaktinfo og tiltak

Husk å ta med:

Notatark og penner

Kriseteamsekken

Mat og drikke til eget behov

Refleksvester?

Varme tepper?

Skaff dere mest mulig informasjon og oversikt

Hvem/hva/hvor?

Hva er behovene?

Praktiske

Psykiske

Somatiske

Fordel oppgaver/roller

Kjenn dine og makkers reaksjonsmønstre

Psykososial oppfølging i akutfasen

Første møte med familien og nettverket

Gi informasjon om kriseteamet

Skaff dere oversikt nettverkskart/genogram

Rolig og omsorgsfull ramme

God informasjon til alle

Gi alle mulighet til å uttrykke seg og respekter stillhet

Gi kunnskap om sorg, sorgprosess og mestring Normalisering

Skap forståelse for alle i familien, aksept for ulikheter i sorguttrykk

Gi tips om følelsesmessig og kroppslig mestring ved påtrengende minner

Skap rammer for de første dagene – mat, søvn, hvem gjør hva?

Skap forståelse i nettverket

Informasjon til barnehage og skole – hva kan de si og hvordan kan de støtte

Stimuler til deltakelse i ritualer

Informere om annet hjelpetilbud og etabler kontakt ved behov

Psykososial førstehjelp

Bidra til trygghet og omsorg

Stabilisering

- skape orden og struktur

- berolige, demp aktivering

Informasjon (evt gjenta)

- fortløpende, kortfattet og konkret

Praktiske og fysiske behov

Bidra til samhørighet og sosial støtte (nettverket)

Sorg og sorgreaksjoner

- anerkjenn og normaliser

Normale reaksjoner

-Sjokk, nummen, uvirkelighet, tomhet

-Endret tidsopplevelse og hukommelse

-Mindre evne til å tenke klart

-Handlingslammet, apatisk, «følelsesløs»

-Sterke følelsesmessige reaksjoner som bl.a. redsel, fortvilelse, sinne, gråt eller latter

-Uklar oppfattelse av det som skjer, eller knivskarp oppfattelse av noen detaljer fra hendelsen

-Somatiske reaksjoner som kvalme, munntørrhet, skjelving, svimmelhet, hjertebank, press i brystet, sterk uro, fysisk smerte, og lignende.

-Endret atferd; rastløs, overaktiv, skvetten

Oppfølging, henvisning og spesielle grupper og tema

- Avtale videre kontakt med Kriseteamet
- Sosial støtte; mobilisere nettverk – familie, venner, naboer og kollegaer
- Legg igjen relevant, skriftlig informasjonsmateriale
- Veilede og overføre til andre tjenester ved behov

Hjelpetjenester

I den akutte situasjonen:

- Prestetjenesten/religiøs støtte
- Barnevernvakta
- Legevakt (fysisk/psykisk vurdering)

Videre oppfølging:

- Arbeidsgiver
- Skole/barnehage/studiested
- Helsesykepleier
- FABU
- Barneverntjenesten
- Fastlegen
- Senter for sorgstøtte
- Østafor
- Rus og avhengighet
- NAV

Selv mord

Hjelp til åpenhet og samtale om selvmordet i familien. Realistisk, faktabasert, aksept for ulike historier og syn på den som er død

Hjelp til å forklare selvmord til barn og voksne. Konkret og gjentakende, mange faktorer

Hjelp til motstridende følelser

Vurdere familiens hjelpebehov. Mulig smitteeffekt?

Åpenhet mot nettverket

Skyldfordeling og konflikter

Uventet barnedød

Skyld. «Etterpåkløkskap». Kartlegge hendelsesforløp og alle faktorer kan hjelpe

Skyldfordeling i familien

Unngå undervurdering av små barns død. Viktig info til nettverk

Vær observant på foreldrenes omsorgsevne for gjenlevende barn. Overbeskyttelse og engstelse, lite overskudd, annen families og nettverks rolle

Informer om parforhold i sorg

-hvordan de kan støtte og akseptere ulikheter

Barn og unge

Kartlegg hvem som er/kan være rammet eller påvirket

- Hvilke forklaringer er gitt?

- Hvilke reaksjoner og spørsmål har kommet?

Bidra til at barn/unge får god, riktig og mye informasjon, tilpasset sin alder

Belys behovet for trygghet, forutsigbarhet og tilhørighet

Behov for foreldreveiledning?

Andre nære støttepersoner?

Hjelp til kontakt med barnehage/skole og venner?

Vanlige reaksjoner

Utrygghet og generell engstelse

Redd for ytterligere dødsfall

Økt sårbarhet og tristhet

Uro og kroppslige reaksjoner

Trass i hverdagssituasjoner

Lage egne forklaringer og fantasier

Forstyrret søvn (innsovning/oppvåkning)

Stillhet/taushet og vegring mot å delta

Nedsatt kognitiv funksjon/hukommelse

Hjerteskjærende utsagn og spørsmål

Ta mye hensyn / skjule egne behov

Ubehagelige påminnere/triggere

Ambivalente følelser (lettelse og savn)

Ensomhet og overbeskyttelse fra foreldre og nettverk

Lavere frustrasjonstoleranse, mer sinne, gråt og aggresjon

Flyktninger og asylsøkere

Skaff deg kunnskap om det landet / den kulturen familien kommer fra, så du kan møte familien med ydmykhet og forståelse.

Flyktningetjenesten kan hjelpe med kulturforståelse.

Husk individuelle forskjeller

Behov for tolk økes når krisen rammer, nye språk «glemmes»

Bruk ekstra tid på kontaktetablering

Sjekk ut behovene:

Hva er familiens forestilling/ opplevelse av det som har skjedd?

Tidligere traumatiske opplevelser fra hjemlandet eller flukten? Sårbarhet?

Hva er kulturspesifikt - ideer, verdier, normer og tradisjoner?

Hva er forventet hjelpeatferd?

Hvem ville hjulpet i hjemlandet?

Hvem/hva kan støtte, gi omsorg og være tilstede for dem?

Mediahåndtering

Hvor mye informasjon er lurt å ta inn/opsøke; aviser, internett, TV?

- Hva kan/bør deles på sosiale medier?
- Individuelle behov
- Hvordan håndtere pressen om de tar kontakt?
- Er dette en privatsak, eller kan hendelsen ha betydning for lokalsamfunnet?

I større kriser:

- Vis til politiet som kilde for informasjon
- Uttalelser fra kriseteamet skjer gjennom leder for kriseteam
- Bidra til å skjerme de berørte/pårørende fra mediepress

Oppfølgingsamtale etter hendelser

Introduksjon til samtalen:

Som informert om tidligere, er det nå tid for å se om oppfølgingen etter hendelsen er som forventet eller om det er behov for å formidle kontakt til andre hjelpetjenester, som kan hjelpe med å mestre livet etter hendelsen.

- Hvordan er livet ditt nå?
- Har hendelsen forstyrret ditt normale livsmønster?
- Har du sterke reaksjoner når det gjelder inntrykk/ opplevelser etter hendelsen?
- Kan du opprettholde dagliglivets gjøremål?
- Er du sykemeldt?
- Hvordan opplever du støtten fra nettverket?
- Er det noe du trenger bistand til?

Avtale for ny kontakt