



Frivilliga  
räddningstjänsten

## HANDBOK I FÖRSTA OMSORGEN FÖR FRIVILLIGORGANISATIONER



# Innehållsförteckning

<b>Första omsorgen som en del av den Frivilliga räddningstjänsten .....</b>	<b>4</b>
Beredskapen inom den Frivilliga räddningstjänstens nätverk.....	5
Finlands Röda Kors koordinerar vid behov social- och hälsovårdens organisationer i störningssituationer .....	6
<b>Att hjälpa genom första omsorgen .....</b>	<b>7</b>
Vad innebär första omsorgen?.....	8
Första omsorgens roll som stöd för myndighetsverksamheten.....	9
Samarbete i beredskapen.....	10
Samarbetsavtal .....	12
Socialjouren – en central samarbetspartner i den praktiska verksamheten...	13
<b>Första omsorgens innehåll och uppgifter .....</b>	<b>14</b>
Stegen i första omsorgen .....	15
Innehållshelheter för första omsorgen .....	16
Bemöt de hjälpbehövande och psykisk första hjälpen .....	16
Kläder och annan nödvändig utrustning.....	19
Stöd till den grundläggande hälso- och sjukvården.....	21
Matsservering.....	24
Att bistå vid evakueringar .....	26
Insamlingsverksamhet .....	31
Råd och praktisk hjälp .....	32
Återupprättande av familjeband.....	32
<b>Larmgruppsverksamhet och att vara medlem i en larmgrupp .....</b>	<b>33</b>
Vapepas larmgruppsverksamhet .....	34
Minimikrav på larmgrupper .....	34
Larmsystemet OHTO .....	34
Larmgruppsmedlemmens egen beredskap.....	36
Ledning i larmsituationer.....	36
Konfidentialitet och tystnadsplikt.....	38
En trygg verksamhet i första omsorgsuppgifterna .....	39
Hjälparens ork.....	40
<b>Källförteckning .....</b>	<b>42</b>

Text	Mikael Lehtinen, Mira Miettinen, Mari Rantio, Sirpa Tamminen, Anja Tunturi, och Tommi Mattila. Handboken baserar sig på de tidigare versionerna (2008 och 2016).
Bilder	Finlands Röda Kors Materialbank
Redaktion	Finlands Röda Kors, Beredskapsenheten
Utgivare	Finlands Röda Kors 2023
Tryck	Trinket Oy
ISBN	978-951-658-187-6

## Bästa läsare

Första omsorgen är ett organiserat frivilligarbete som går ut på att hjälpa och stödja människor i akuta olycksituationer och störningssituationer. Via larm från myndigheterna deltar frivilliga i den Frivilliga räddningstjänsten Vapepas organisationer i tiotals första omsorgsuppdrag varje år.

Den här handboken är avsedd som ett utbildningsmaterial för Frivilliga Räddningstjänstens första omsorgsverksamhet och riktar sig till frivilliga som är intresserade av eller redan deltar i Vapepas medlemsorganisationers larmgruppsverksamhet. Syftet är att främja ett smidigt samarbete mellan myndigheter och frivilliga vid akuta störningar. Handboken beskriver vad frivillig första omsorg är, hur verksamheten stöder myndigheternas arbete och hur man upprätthåller beredskapen för första omsorgen. Kunskapsmålen för grund- och fortsättningskurserna i första omsorgen finns antecknade i varje avsnitt i handboken.

# FÖRSTA OMSORGEN SOM EN DEL AV DEN FRIVILLIGA RÄDDNINGSTJÄNSTEN



Foto: Jussi Viermaa

## KUNSKAPSMÅL

### Grundkurs:

Deltagarna har en tydlig bild av första omsorgsverksamheten i den Frivilliga räddningstjänstens nätverk.

### Fortsättningskurs:

Deltagarna kan ordna mer hjälp inom Vapepa-nätverket och känner till Vapepas aktörer och kompetensområden i sin egen region.

Uppgiften för Frivilliga Räddningstjänsten Vapepas nätverk är att hjälpa människor och bistå myndigheterna i olika situationer där man behöver utbildade frivilliga för att stödja myndigheternas verksamhet. Vapepas verksamhet är en altruistisk, organiserad och utbildad frivilligverksamhet som stöder myndigheterna. I verksamheten deltar cirka 50 organisationer och gemenskaper som alla har sin egen specialkompetens. Organisationernas frivilliga bildar larmgrupper som är verksamma över hela Finland. Vapepa består inte av enskilda medlemmar, utan man är verksam inom Vapepa via en medlemsorganisation.

Finlands Röda Kors är den Frivilliga räddningstjänstens samorganisation och koordinerar verksamheten inom räddningstjänsten till lands. Den frivilliga räddningsverksamheten till sjöss koordineras av Finlands Sjöräddnings-sällskap och den frivilliga flygräddningen av Finlands Flygräddnings-sällskap.

## **Beredskapen inom den Frivilliga räddningstjänstens nätverk**

Beredskapen inom den Frivilliga räddningstjänsten grundar sig på förberedelser inom dess medlemsorganisationer och larmgrupper. Respektive organisation erbjuder sin kompetens, personal och utrustning som stöd till myndigheterna via Vapepas larmsystem. Vapepas medlemsorganisationer förbereder sig på sina uppdrag genom att utbilda frivilliga och genom att ordna övningar samt genom att utrusta och organisera larmgrupper. Styrkan med Vapepa-nätverket är att snabbt få en stor grupp utbildade hjälpare i uppgifter som stöder myndigheterna.

Vapepas uppgifter i hjälpsituationer kan till exempel vara olika uppgifter med att söka efter en försvunnen person, såsom efterspaningar i terrängen, i tätorter, i vattendrag och under vatten. I efterspaningsuppgifterna och i de andra uppgifterna för att bistå myndigheterna kan frivilliga organisera behövliga uppgifter såsom kommunikation, trafikstyrning, transporter, matsservering samt psykosocialt stöd för den saknade personens närstående och efterspanare. Att rädda egendom och bistå vid miljöolyckor är också en del av Vapepa-nätverkets uppgifter.

Uppgifterna inom första omsorgen är olika beroende på hjälpsituationen. Uppgifterna kan till exempel vara psykiskt stöd, hjälp vid evakuering, första hjälpen, matsservering, att ta hand om husdjur och att sköta barn.

Myndigheten kan även be Vapepa om stöd i andra uppgifter som lämpar sig för frivilliga, och därför är listan över olika verksamhetsformer inte uttömmande. Världen omkring oss förändras snabbt och nya och aldrig tidigare upplevda störningar kan uppstå. Det viktigaste är att inse behovet av hjälp i olika hjälpsituationer samt att känna till kompetensen hos frivilligorganisationerna i sitt eget område.

Vapepa får 400–500 larmuppgifter per år genom sitt larmsystem. Det vanligaste larmuppdraget är att söka efter en försvunnen person. Den frivilliga sjöräddningen får årligen cirka 1 500 uppdrag och flygräddningen cirka 100 uppdrag. Vapepa har över 1 000 larmgrupper och de har över 10 000 frivilliga.

## Finlands Röda Kors koordinerar vid behov social- och hälsovårdens organisationer i störningssituationer

Social- och hälsovårdsministeriet och Finlands Röda Kors har 2021 uppdaterat samarbetsprotokollet om förberedelser och första hjälpen. I protokollet är det överenskommet att Finlands Röda Kors utbildar och upprätthåller grupper inom första hjälpen, första omsorgen och grupper inom psykosocialt stöd, samt koordinerar den Frivilliga räddningstjänsten och vid behov andra frivilligrupper som stöder och kompletterar social- och hälsovårdsmyndigheterna. SHM ser för sin del till att göra Röda Korsets och den övriga frivilliga beredskapsverksamheten till en del av myndigheternas beredskapsplanering och övrig beredskap.

Syftet är att myndigheterna utgående från riskanalys och behov har tillgång till tillräckligt många frivilliga för första hjälpen och andra hjälpuppgifter. Användningen av frivilliga, larmningen och koordinationen avtalas separat med den ansvariga myndigheten.

Avsikten med samarbetsprotokollet är att främja ett smidigt samarbete mellan kommunerna, Röda Korset och övriga frivilliga vid störningssituationer.

### Verksamhet på land 2013–2020

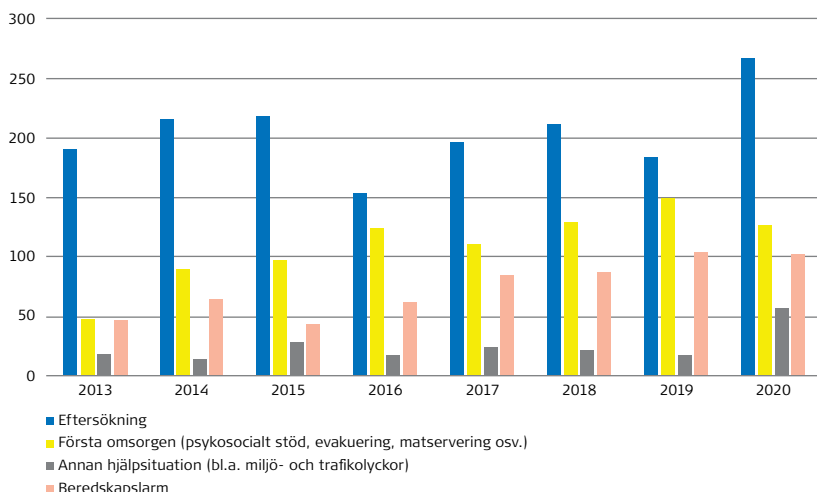


Bild: Vapepas uppgiftsmängd 2013–2020 (exklusive sjö- och flygräddning)

# ATT HJÄLPA GENOM FÖRSTA OMSORGEN



Foto: Lassi Koivisto, Finlands Röda Kors

## KUNSKAPSMÅL

**Grundkurs:** Deltagarna känner till definitionen av första omsorgen. Deltagarna förstår att frivilligarbetet stöder och kompletterar myndigheternas verksamhet, men att det inte ersätter verksamheten.

**Fortsättningskurs:** Deltagarna kan tillämpa kunskaperna inom första omsorgen i praktiska situationer. Deltagarna känner myndighetsorganisationen i första omsorgsuppgifterna och kan samarbeta med myndigheten samt känner sitt eget områdes verksamhetssätt.

I olika olycks- och störningssituationer behöver olycksoffren, deras närstående samt de som hjälper i situationen ofta mycket olika typer av hjälp och stöd. Det lagstadgade ansvaret för att hjälpa i olyckssituationer ligger på myndigheterna i enlighet med ansvaret inom deras bransch. Den organiserade frivilligsektorn är en betydande resurs till stöd för myndighetsverksamheten. Inom Vapepa-nätverket kallas den hjälp och det stöd som frivilliga ger vid olyckor och störningar första omsorgen, som är ett väletablerat begrepp. Definitionen av första omsorgsverksamheten är att verksamheten inleds omedelbart efter att en olycka eller störning inträffat och vid behov fortsätter den under de följande dygnet.

### Vad innebär första omsorgen?

#### Enligt definitionen som används av Vapepa är första omsorgen

*en organiserad frivilligverksamhet i syfte att ge människor hjälp och stöd i akuta olyckssituationer och i störningssituationer. Första omsorgen stöder och kompletterar myndigheternas verksamhet. Första omsorgen ser till människornas primära behov och hjälper dem att klara sig.*

Definitionen av<sup>1</sup> Ordlistan om övergripande säkerhet

- *Olycka* som en akut, oväntad och oavsiktlig händelse med skadliga följder.
- *Störningssituation* som ett hot eller en händelse som äventyrar vitala funktioner eller strategiska uppgifter i samhället och vars hantering kräver mer omfattande eller tätare samarbete och kommunikation mellan myndigheter och andra aktörer.

Olika olycks- och störningssituationer omfattar bland annat eldsvådor, trafikolyckor, översvämningar, stormskador, avbrott i el- eller vattenförsörjningen, epidemier och allvarliga våldshandlingar. Storskalig invandring eller folkförflyttning kan också orsaka en störningssituation.

De nämnda olycks- och störningssituationerna kan gälla både en stor grupp människor och en enskild person eller familj. Även vid oväntade och uppskakande händelser i mindre skala kan hjälp och stöd från första omsorgens frivilliga behövas.

Efter olyckor kan frivilliga hjälpa exempelvis genom att skaffa kläder och andra grundläggande förnödenheter som behövs under de första dagarna. De kan även hjälpa till med matförsörjningen av hjälpgivarna och -motta-

<sup>1</sup> Ordlista om övergripande säkerhet (TSK 50, 2017)



Foto: Mika Korppinen

garna. Frivilliga finns vid sidan av dem som har upplevt en uppskakande händelse under de första stunderna och stöder dem i att ta hand om praktiska frågor. Vid behov ger frivilliga också första hjälpen.

Även de frivilliga behöver stöd och omsorg under och efter sina uppdrag. Oftast behöver de mat och psykiskt stöd. Om situationen blir långdragen måste man beakta bland annat hur de frivilliga orkar och det ytterligare behovet av personalresurser.

## **Första omsorgens roll som stöd för myndighetsverksamheten**

De frivilliga i Vapepa-nätverkets organisationer stöder och kompletterar myndigheternas verksamhet. Den största delen av första omsorgsuppgifterna ingår i socialväsendets lagstadgade myndighetsuppgifter. En del av dem hör också till hälsovården eller miljö- och hälsoskyddet. Det är bra att komma ihåg att första omsorgen är frivillighetssektorns egen term som omfattar flera myndigheters uppgifter, men som inte som sådan definierar endast en myndighets uppgift.

I olycks- och störningssituationer betonas myndigheternas ömsesidiga samarbete och i situationen kan flera myndigheter vara närvarande, som var och en har sitt eget ansvarsområde.

Den myndighet som larmar första omsorgens frivilliga för att hjälpa är oftast socialväsendet, vars lagstadgade<sup>23</sup> uppgifter omfattar bland annat att trygga människors nödvändiga omsorg och utkomst, att bedöma behovet av brådskande socialvård och att organisera socialtjänsterna i olika akuta krissituationer.

Förutom i socialväsendets egen lagstiftning regleras dess verksamhet i olyckssituationer i räddningslagen<sup>4</sup>. Socialväsendets särskilda uppgift i dessa situationer är att ansvara för boende, matförsörjning, kläder och annan grundläggande omsorg för olycksoffer och evakuerad befolkning. Socialväsendet organiserar psykosocialt stöd och tjänster i samarbete med hälsovården.

Utöver socialväsendet kan även räddningsväsendet, kommunens allmänna förvaltning eller polisen larma första omsorgens frivilliga. Oftast är det polisen som ger larm om att söka efter försvunna personer. Även om en efterspaning i sig inte är första omsorgen, behövs ofta första omsorgsåtgärder såsom matservering och psykiskt stöd vid efterspaningar.

Myndigheterna vänder sig vanligtvis till frivilliga eftersom deras egna personalresurser inte räcker till för att hantera situationen och man behöver fler kunniga händer på plats. Specialkompetensen hos det koordinerande utbildade frivillignätverket inom verksamheten vid olyckor och störningssituationer är en betydande resurs för myndigheterna.

De frivilligas roll är att stödja och komplettera myndighetsverksamheten. Detta innebär att myndigheterna alltid ansvarar över att se till helheterna som hör till deras eget uppgiftsområde. Frivilliga kan bistå myndigheterna i tillämpliga uppgifter, men myndigheternas ansvar kan inte överföras på frivilliga. Den frivilliga ska agera inom de gränser som myndigheterna fastställer på ett gemensamt överenskommet sätt. Ett smidigt informationsutbyte i praktiska situationer är viktigt.

### Samarbete i beredskapen

Socialväsendet har en beredskapsskyldighet inte bara enligt beredskapslagen<sup>5</sup> utan även med stöd av lagstiftningen inom socialväsendets eget förvaltningsområde. Den myndighet som ansvarar för kommunens socialvård ska försäkra sig om att dess uppgifter sköts så bra som möjligt vid störningar i normala förhållanden och undantagsförhållanden, genom att i förväg upprätta beredskapsplaner för verksamhet och andra åtgärder i både störningssituationer och undantagsförhållanden<sup>6</sup>.

<sup>2</sup> På grund av reformen av social- och hälsovården samt räddningsväsendet görs inga direkta hänvisningar till författningar i handbokens text. I och med reformen kan författningarna ändras.

<sup>3</sup> Socialvårdslagen 1301/2014  
<sup>4</sup> Räddningslagen 379/2011

<sup>5</sup> Beredskapslagen 1552/2011

<sup>6</sup> Socialvårdslagen 1301/2014, 33b§.



Foto: Timo Heikkala, Finlands Röda Kors

Social- och hälsovårdsministeriet instruerar kommunerna i Handboken för beredskapsplanering inom socialväsendet<sup>7</sup> att beakta organisationers specialkompetens och att komma överens om samarbete för att upprätta en beredskapsplan. Man ger instruktioner om att även i utbildningar och övningar samt i den egentliga praktiska verksamheten beakta organisationernas kompetens.

Vid planeringen av den Frivilliga räddningstjänstens första omsorgsberedskap lönar det sig för olika aktörer att samla sina gemensamma krafter. Gemensam utbildning och samordning av verksamheten främjar samarbetet i verkliga larmsituationer.

Vid planeringen av beredskapen inom första omsorgen

- klarläggs lokala risker (myndighetsutredningar, eventuella egna utredningar)
- kartläggs personal- och materialresurser
- fastställs uppgifterna, samarbetet och arbetsfördelningen mellan myndigheterna och organisationerna vid en larmsituation
- ingås avtal på förhand med butiker och andra samarbetspartner och aktörerna utbildas i avtalens innehåll
- fastställs larmberedskapen, ledningen och användningen av larmsystemet
- sköts utbildning och utvecklingen av beredskap
- avtalas om anordnande av övningar
- fastställs avlastningssamtal och övriga uppföljningsåtgärder efter uppgifterna för frivilliga som deltagit i första omsorgsuppgifterna.

<sup>7</sup> Handbok för beredskapsplanering inom socialväsendet. Social- och hälsovårdsministeriets publikationer 2008:12.

## Samarbetsavtal

Social- och hälsovårdsministeriet och Finlands Röda Kors har redan i tiotals år haft ett samarbetsprotokoll om beredskap och första hjälpen. Protokollet uppdaterades senast 2021. Utöver det nationella samarbetsprotokollet uppmuntrar båda avtalsparterna att upprätta skriftliga avtal lokalt och regionalt. Protokollet uppmuntrar till en skriftlig överenskommelse om användningen av frivilliga, larmningen och koordinationen. Avtalsparterna på lokal nivå är beroende på den administrativa strukturen för social- och hälsovården i området antingen ett välfärdsområde, en kommun eller en mer omfattande samkommun samt Finlands Röda Kors avdelning eller distrikt. I rollen som den koordinerande organisationen agerar Finlands Röda Kors som undertecknare av samarbetsavtal på uppdrag av alla Vapepa-aktörer i regionen.

Regionala och lokala avtal är grunden för hur och när socialväsendet (eller kommunens allmänna förvaltning) kan larma de frivilliga inom första omsorgen för att få stöd. Det är bra att definiera detaljerna i larmarrangemangen i avtalen och komma överens om kostnadsersättningar. Processen med att upprätta samarbetsavtalet är också en möjlighet till dialog och att lära känna varandra. Att uppdatera avtalet med jämna mellanrum skapar också en grund för samarbetet.

Man kan be den anställda på FRK:s distriktsbyrå som tar hand om Vapepas koordinationsarbete om hjälp med att sluta kontrakt.

Det finns ofta skäl för att anpassa innehållet till lokala behov och ta hänsyn till den andra partens önskemål och behov.

Polisen kan larma frivilliga för att få stöd på grundval av samarbetsavtalet mellan polisen och frivilligorganisationerna. Avtalet har uppdaterats 2021 och riktlinjerna 2019, och de har upprättats mellan Polisstyrelsen och Vapepas tre koordinationsorganisationer.

## Socialjouren – en central samarbetspartner i den praktiska verksamheten

Den största delen av första omsorgens uppgifter är relaterade till socialvårdens lagstadgade uppgifter, och olyckor och störningssituationer inträffar alla tider på dygnet. Därför är områdets socialjour en viktig samarbetspartner för de frivilliga inom första omsorgen.

Anordnandet av socialjouren regleras i socialvårdslagen. Socialjour ska ordnas dygnet runt för att trygga brådskande och nödvändig hjälp för personer i alla åldrar.<sup>8</sup>

Skyldigheten att ordna socialjour har legat hos kommunerna och övergår från och med 2023 till välfärdsområdena, men i regel sker socialjouren utanför tjänstetid som en gemensam verksamhet mellan flera kommuner även inom områden där socialtjänster inte har samlats till en samkommunsmodell. Vanligtvis är verksamhetsområdet för socialjourenheten utanför tjänstetid i landskapsstorlek, men metoderna för genomförandet varierar mycket i olika delar av landet. Det som är utmärkande för socialjouren är skillnaden mellan tjänstetid och utanför tjänstetid: typiskt sett fördelas socialjouren under tjänstetid i anslutning till olika sektors socialtjänster.

Socialjouren är en av nödcentralens myndigheter på fältet som larmas vid sidan av polisen, räddningen och första omsorgen. Utgående från de nödsamtal nödcentralen hanterar vidarebefordrar den uppgifter till socialjouren när situationen har behov av hjälp från socialmyndigheten.

Utöver uppgifterna som förmedlas av nödcentralen kontakter andra myndigheter och privatpersoner som behöver hjälp socialjouren. Socialjouren ska enligt lagen vara organiserad på ett sådant sätt att tjänsten kan nås alla tider på dygnet<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> Socialvårdslagen 1301/2014, § 29

<sup>9</sup> Socialvårdslagen 1301/2014, § 29 a

# FÖRSTA OMSORGENS INNEHÅLL OCH UPPGIFTER



Foto: Jussi Vierima, Finlands Röda Kors

## KUNSKAPSMÅL

- Grundkurs:** Deltagarna förstår första omsorgens innehåll, uppgifter och verksamhetsprinciper. Deltagarna kan delta i ordnandet av första omsorgen och kan anpassa vad de lärt sig under larmuppgifterna.
- Fortsättningskurs:** Deltagarna kan varsebli en person som behöver hjälp och kan bedöma vilka första omsorgsåtgärder som behövs i uppgiften. Deltagarna kan organisera nödvändig hjälp med hjälp av socialmyndigheten och tillämpar sina kunskaper som expert inom första omsorgen som en del av Vapepas ledningsgruppsarbete.

Hjälpen inom första omsorgen kan struktureras i olika skeden i kronologisk ordning eller i mer specifika innehållsenheter, som presenteras närmare i det här kapitlet. Men i hjälpen prioriteras alltid de hjälpbehövande, och situationerna är mycket olika. Det är därför det inte är möjligt att utarbeta en enda anvisning som kan användas i samma form i alla hjälpsituationer. I det praktiska hjälparbetet tillämpas steg och innehåll i enlighet med hjälpsituationens kvalitet och omfattning.

Behovet av hjälp kartläggs noggrant tillsammans med de hjälpbehövande innan de egentliga hjälpåtgärderna inleds, och verksamheten anpassas till hjälpbehovet. Varje händelse är unik för den hjälpbehövande och därför ska den frivilliga ha en bra och känslig situationsmedvetenhet så att varje hjälpbehövande kan tas i beaktande på ett individuellt sätt.

## Stegen i första omsorgen

Erbjudandet att hjälpa kan stegvis kan åskådliggöras till exempel så här:



## Innehållshelheter för första omsorgen

Myndigheterna kan även begära stöd av frivilliga för andra uppgifter än de som nämns i den här handboken. Det är viktigt att agera utifrån de hjälpbehövandes behov och utgångspunkter samt inom ramen för möjligheterna att stödja myndigheten i alla de uppgifter som lämpar sig för frivilliga och som larmgrupperna har kompetens för. Det viktigaste är att trygga behovet av hjälp.

### Bemöt de hjälpbehövande och psykisk första hjälpen

Olyckor inverkar på alla som är med och indirekt även offrens närstående, hjälpare samt ögonvittnen. Vid varje bemötande bör man också ägna uppmärksamhet åt den hjälpbehövandes psykiska mående. Hjälparna inom Vapepa-nätverket bistår även myndigheterna i situationer när det behövs psykisk första hjälpen. Målet med psykisk första hjälpen efter en olycka är att främja och skapa trygghet, sinneslugn, samhörighet, hopp och handlingskraft.

En lugn omgivning skapar en känsla av trygghet. Det är viktigt att hjälparen visar medmänsklighet och förståelse. Olyckan som inträffat eller förlusten är alltid unik för den hjälpbehövande, så hjälparen måste ha en oerhört god situationsmedvetenhet. Hjälparens uppgift är att finnas vid sidan av den hjälpbehövande efter olyckan, hjälpa hen att lugna sig och att ta sig vidare i den utmanande livssituationen.

Hjälparens viktigaste uppgift är att lyssna på den hjälpbehövande och att vara närvarande, att ge den hjälpbehövande möjlighet att berätta om sin egen syn på händelserna och om sina egna känslor. Det är viktigt för hjälparen att tala tydligt och att vara ärlig.

Hjälp ska ges aktivt, men med respekt och finkänslighet för individen. Personer som varit med om en olycka kan eller orkar inte alltid själva söka hjälp. Det är därför det är viktigt att hjälparna kan erbjuda hjälp och hänvisa till ytterligare hjälp. Man ska i synnerhet sköta om barn och andra som befinner sig i en sårbar situation.

När man ger information till de hjälpbehövande om frågor som rör händelsen ska dess riktighet kontrolleras och informationen ska vara sådan som myndigheten har gett tillstånd till att dela.

En olycka kan till exempel via medier även påverka människor som inte varit närvarande vid den egentliga händelsen. De psykiska effekterna efter olyckan på både de hjälpbehövande och hjälparna ska beaktas i all Vapepas verksamhet. Det är bra att i förväg ta reda på hur det yrkesmässiga krisarbetet i området är organiserat. Socialväsendet ansvarar för kommuninvånarnas psykosociala välbefinnande och socialjouren är en av kanalerna för att få ytterligare hjälp. Olika organisationer (t.ex. Röda Korset) kan öppna telefonhjälpelinjer i situationer där en större folkgrupp drabbats. Då lönar det sig för de frivilliga att informera aktivt om samtalsmöjligheten.

Vapepas medlemsorganisationer erbjuder utbildningar i psykiskt stöd. Till exempel MIELI Psykisk Hälsa Finland rf och Finlands Röda Kors har utbildningar där man går igenom människors olika reaktioner efter olyckor och hurdan stöd det finns. Färdigheter i psykisk första hjälpen hör till varje aktör inom i Vapepa-nätverket.



Foto: Lassi Kovisto

### Fallbeskrivning: **psykiskt stöd**

I Kuopio inträffade den 1 oktober 2019 en allvarlig knivhuggningsincident i köpcentret Herman i Savon ammattiopistos lokaler. En person dog och tio skadades i incidenten. Händelsen berörde en stor grupp människor och i och med medierna fick det som hände synlighet även utomlands.

Röda Korsets hjälparbete inleddes efter att en frivillig läst polisens meddelande om händelsen, efter detta skickades ett OHTO-beredskapslarm till beredskapsjourhavarna och grupperna för psykiskt stöd. Beredskapschefen för FRK:s distrikt i Savo-Karjala kontaktade Kuopios socialjour och gav information om de frivilligas resurser. Socialjouren begärde en höjning av beredskapen för de frivilliga inom psykiskt stöd i hela landskapet. Även Röda Korsets beredskapsgrupp fick förhandsinformation om vad som hänt och en begäran om att höja beredskapen. En lägescentral inrättades i Röda Korsets lokaler i avdelningen i Kuopio. Beredskapschefen agerade som den allmänna ledaren där och Vapepa-chefen ansvarade för planeringen och ledningen av den operativa verksamheten.

Socialjouren bad hjälparna inom psykiskt stöd att infinna sig på köpcentret Herman genast när det var tryggt att gå dit. Den här begäran annullerades efter en halvtimme eftersom studerandena hade lämnat köpcentret. En krispunkt inrättades i FRK:s lokaler i avdelningen i Kuopio genom beslut av socialjouren och där stödde de frivilliga hjälparna studerandena i Savon ammattiopisto. De frivilliga gick också ut på gatorna för att bemöta uppskakade personer. Rädda Barnen meddelade om deras beredskap i situationen.

Myndigheterna stöddes på följande sätt:

Det psykiska stödet gick dit de hjälpbehövande befann sig

- Röda Korsets krispunkt, tis.–sön.
- Savon ammattiopisto, ons.–fre.
- Köpcentret Herman tis.–tor., på torsdagen stöddes myndigheterna när människor hämtade sina ägodelar därifrån
- Krispunkt på torget i Kuopio, ons.
- Chatten Sekasin höjde sin beredskap för att stödja unga

Hjälpen inom psykiskt stöd fortsattes till och med den 6 oktober. Under den här tiden registrerades cirka 400 bemötta personer och fler än 1 000 frivilligtimmar utfördes.

De frivilligas ork sågs till med avlastningssamtal, som i början hölls av frivilliga och senare av psykologernas beredskapsgrupp.

Uppdraget var också oerhört belastande för de frivilliga och det är viktigt att ta hänsyn till hur avlastningssamtal ordnas när hjälpsituationen planeras.



Foto: Jounas Brandt, Finlands Röda Kors

## Kläder och annan nödvändig utrustning

En människa kan förlora all sin löseegendom till exempel vid en eldsvåda. Allt som kan finnas kvar är kläderna man har på sig just då, som också kan vara oanvändbara eller otillräckliga.

I fråga om anskaffande av kläder och andra förnödenheter finns det beroende av situationens omfattning och omständigheter följande alternativ:

- Nya kläder köps i butiker man avtalat med. Åtminstone kläderna närmast huden ska vara nya.
- Använda artiklar kan köpas till exempel på Röda Korsets återanvändningsvaruhus Kontti eller på loppmarknader.

Det är skäl att på förhand komma överens med närliggande butiker, varuhus och andra klädesaffärer om skaffandet av kläder och andra förnödenheter. På så sätt försäkras man sig om att de som varit med om en olycka får nödvändiga artiklar även när butikerna är stängda. Anskaffningar görs alltid utgående från en behovskartläggning och det är bra om den hjälpbehövande själv är med och gör anskaffningarna. Den hjälpbehövande gör inte anskaffningarna ensam, utan helst två frivilliga följer alltid med. Detta säkerställer att de förnödenheter som inskaffas är lämpliga och nödvändiga.

Det är bra att i förväg i samarbetsavtalet komma överens med områdets socialväsende om täckandet av kostnaderna som uppstår vid anskaffningen av kläder och förnödenheter. Socialjouren ska ha beredskap för att bevilja utkomststöd i brådskande situationer, och därför kan anskaffningen av nödvändiga kläder och andra förnödenheter eller betalningen av dem ske genom socialjouren. Frivilliga kan dock stödja i situationen genom att kartlägga hjälpbehövandes behov och göra inköpen tillsammans med dem, även när inköpen betalas av socialväsendet.

### Finlands Röda Kors metoder för materiell hjälp

#### Hjälp i hemlandet

Finlands Röda Kors avdelningar kan bistå offer i akuta olyckor materiellt genom hemlandshjälpen. Hemlandshjälpen är engångshjälp för materiella nödvändiga förnödenheter direkt efter en olycka, såsom kläder, hygienartiklar, hushållsartiklar, möbler och livsmedel. Vanligtvis finansieras hjälpen ur Finlands Röda Kors katastroffond, men många avdelningar använder även egna medel för att hjälpa. Materiell hjälp ges alltid i form av en betalningsförbindelse eller genom att inköpen faktureras till avdelningen, aldrig i form av kontanter. Det finns en separat anvisning för verksamheten inom Röda Korsets hemlandshjälp vid plötsliga olycksituationer, som finns tillgänglig för Röda Korsets frivilliga på webbtjänsten Rednet. De olika blanketterna som används i den här hjälpverksamheten finns på samma plats. Varje lokalavdelning inom Röda Korset har en utsedd kontaktperson för hemlandshjälpen som ansvarar över avdelningens planering och hjälp inom hemlandshjälpen.

#### Återvinningsvaruhuset Kontti och loppmarknader

I Finlands Röda Kors Kontti-återanvändningsvaruhus säljs donerade kläder och husgeråd. Det är bra att på förhand bekanta sig med närmaste Kontti-återanvändningsvaruhus och likaså med andra butiker och komma överens om samarbete. Vid små olyckor och situationer när kläder och andra förnödenheter behövs omedelbart, rekommenderas emellertid att det som behövs genast köps som nytt.

#### Logistikcentralen

Vid omfattande olyckor får Röda Korsets avdelningar materiell hjälp av logistikcentralen i Kalkku i Tammerfors. Från logistikcentralen kan man få bland annat stora mängder filter, resesängar, uppvärmbara tält och andra förnödenheter för att kunna ordna nödinkvartering.

En order till logistikcentralen läggs alltid av Röda Korsets personal.



Foto: Laura Vesa, Punainen Risti



Foto: Jussi Vierimaa

## Stöd till den grundläggande hälso- och sjukvården

Former för stöd till grundläggande hälso- och sjukvård i beredskapsuppgifter kan vara till exempel att:

- ge första hjälpen (grundläggande färdigheter i första hjälpen hör till minimikraven för en larmgruppen)
- se till hygien, renlighet och prydlighet
- övervaka specialgruppers hälsotillstånd
- ta reda på nödvändig medicinering och meddela om behoven till myndigheterna
- se till avfallshanteringen och den allmänna renligheten.

När man deltar i alla första omsorgsuppgifter måste behoven relaterade till hälsotillståndet för specialgrupper beaktas. Till exempel kan äldre, gravida eller funktionshindrade personer behöva ständig medicinering, hjälpmedel eller annan särskild uppmärksamhet. Det är bra att övervaka hälsotillståndet för specialgrupper på ett övergripande sätt efter olyckor. Frivilliga kan hjälpa genom att kartlägga dessa behov och meddela om dem till myndigheterna. De egentliga hälsovårdsuppgifterna och bedömningen av vårdbehovet tillhör myndigheterna.

Till exempel spridning av epidemier (bl.a. infektioner och diarré) kan utgöra en risk vid störningssituationer och storolyckor. I dessa fall är omsorgen om hygien och renlighet samt en snabb avfallshantering ytterst viktigt.

De frivilliga inom första omsorgen kan larmas i nödsituationer relaterade till hälsosäkerhet för uppgifter som bistår hälsomyndigheterna, såsom att distribuera information och förnödenheter.

### Fallbeskrivning: **Corona 2020–2021**

Finlands Röda Kors (FRK) coronaoperation pågick 18.3.2020–30.7.2020. Ett lägescenter inrättades på centralbyrån för en nationell lägesbild av situationen. FRK:s distrikt och avdelningar stödde kommunernas social- och hälsovård. På lokal nivå fokuserade verksamheten på att främja välbefinnandet samt praktisk hjälp såsom vänverksamhet, ärendetjänst och mathjälp.

På begäran av SHM deltog hundra FRK:s frivilliga som svarande i den nationella corona-infotelefonen som organiserades av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata under tiden 17.3.2020–30.6.2020. Under den här perioden svarade FRK:s frivilliga på cirka 10 000 telefonsamtal och nästan 300 chattmeddelanden. FRK:s egen hjälptelefon tog emot cirka 2 000 samtal i april–juni. I början av tjänsten var samtalens ämnen relaterade till coronasituationen, hälsobekymmer och ensamhet.

FRK gav hjälpen på webben tillsammans med MIELI Psykisk Finland ref i chatten Sekasin. I januari–oktober kontaktade över 140 000 ungdomar chatten, vilket var en ökning med 26 procent jämfört med föregående år. Antalet kunder i de Ungas skyddshus ökade med 15 procent. Det fanns framförallt ett stort behov av möten relaterade till psykosocialt stöd för ungdomarna.

(Källa: Olycksutredningscentralen, utredningsbeskrivning 6/2021 "Coronaepidemiens första fas i Finland år 2020")

#### **Coronaåtgärderna i avdelningen i Korso:**

När coronaviruset nådde rubrikerna i början av året började avdelningen planera ett öppet evenemang för allmänheten. "Hur förebygger du infektioner?" skulle ha varit temat för evenemanget. Man hann inte hålla evenemanget eftersom mötesrestriktionerna trädde i kraft.

Vid det här skedet när personer 70 år och äldre och riskgrupper hamnade i karantän, bestämde vi oss för att vidta åtgärder. Efter att ha analyserat situationen konstaterade vi att den huvudsakliga målgruppen som skulle hjälpas var personer som tryggas av liten pension och ensamma personer som hör till riskgruppen. Innan verksamheten startade fick avdelningen en förfrågan från Vanda stads seniortjänst om hurdan hjälp vår avdelning kunde erbjuda. Framöver kom förfrågningar via Vandas äldre- samt handikapptjänster, seniorrådgivning och samhällsservice.

Ärendehjälpen organiserades genom att en servicetelefon inrättades. Samtalen kom till avdelningens egen telefon, varifrån samtalen överfördes till dem som var på skift. Telefonen var öppen tisdagar och onsdagar under en viss tid. Sex av avdelningens frivilliga turades om att ta emot samtalen två timmar åt gången. Man kunde beställa ärendehjälp hos oss med ett kundformulär som vi utformade för ändamålet. Dessutom gjorde vi anvisningar för de frivilliga. Vi öppnade även en separat e-postadress för beställningar som kom via webben.

För ärendehjälpen gjordes en annons som delades ut inom avdelningens område och i sociala medier. Myndigheterna informerades om ärendehjälpen som skulle inledas och Vanda stad lade ut information om avdelningens ärendehjälp på sin egen webbplats.

Vi förhandlade fram med apoteket om att avdelningens frivilliga kunde hämta ut kundernas mediciner utan FPA-kort. Kunderna ringde till apoteket för att beställa medicinen. Farmaceuterna samlade ihop medicinerna färdigt och de frivilliga levererade medicinerna till kunderna. Apoteket fakturerade avdelningen och avdelningen debiterade kostnaderna från kunden genom att använda en betalterminal. Apoteket hade fått tillstånd att göra så. Vi kom också överens med församlingen om att avdelningen skulle hantera de förfrågningar om avhämtning av mediciner som kom till dem, eftersom vi hade en fungerande praxis för detta.

Kunderna instruerades att beställa en veckas matbehov samt nödvändiga mediciner. Matinköpen gjordes i de lokala matbutikerna. De frivilliga (totalt tolv stycken) samlade ihop livsmedelsartiklarna och inköpen betalades med avdelningens kreditkort eftersom vi inte ville hantera pengar. De frivilliga hade fått skriftliga instruktioner för verksamheten. Varorna levererades dagen efter beställningen i enlighet med hälsosäkerhetsanvisningarna med avdelningens bil. Kunderna betalade avdelningen via betalterminalen.

Akuta behov av medicin levererades också vid andra tidpunkter än vid veckobeställningarna. När beställningarna levererades gavs också möjlighet att uppmuntra människor att använda munskydd och att hålla säkerhetsavstånd. De som levererade beställningarna hjälpte kunderna med vardagsärenden även på andra sätt, till exempel genom att ta ut soporna, byta lampor och montera gardinstänger. Den lokala blomsteraffären skänkte påskblommor för att pigga upp dagen för ärendehjälpens kunder.

Många kunder behövde också handledning och stöd. Det fanns hjälpbehövande i hela Vandaregionen, utöver de som svarade i telefonen i ärendehjälpen deltog således även vänverksamhetens förmedlare i ärendehjälpen. Vandaregionen hade en gemensam lägescentral. I Korsosavdelningen hade vi även kontakt med avdelningarna i Dickursby och Västra Vanda. Dickursby startade en småskalig ärendehjälp dit vi hänvisade en del av våra kunder. Västra Vanda fokuserade på att dela ut matkassar, verksamheten stöddes av några medlemmar från Korsos avdelning som hjälpte med att samla ihop inköpen i sitt område.

Ärendehjälpen avslutades i slutet av juni då restriktionerna hävdes. Kunderna fick skriftliga instruktioner om hur de kunde beställa mat till sig själva framöver. Avdelningen ådrog sig inga ekonomiska förluster av verksamheten.

De frivilliga i Korsos avdelning, 35 personer, erbjöd hjälp totalt 764 gånger mellan den 18 mars och den 1 juli. 539 gånger ärendehjälp till butiken eller apoteket. 150 gånger handledning eller stöd. 73 gånger hjälp från vänverksamheten, såsom följeslagarhjälp till läkaren. Avdelningen anordnade ett avlastnings- eller tackevenemang för dem som deltagit i ärendehjälpen och stödde de frivilliga under hela verksamheten.

Vandaavdelningens första omsorgsteam fick fyra larm från Vanda social- och krisjour rörande coronan om att hjälpa personer som satts i karantän vid flygplatsen. Hjälpen avsåg kläder, mat och mediciner.

De frivilliga i avdelningen deltog också i andra typer av uppgifter som distriktet organiserade. En del deltog i corona-infotelefonen och -spårningen, en del var på flygplatsen och delade ut THL:s information till passagerare som anlände till Finland, en del uppförde HUS reservsjukhus och en del packade munskydd.



Foto: Misa Kaartinen

### Matsservering

Tillgång till mat utgör en väsentlig del av tryggheten av människans grundläggande behov. De hjälpbehövande och personerna som hjälper i en situation, både myndigheterna och de frivilliga aktörerna behöver mat. Vid matsservering ska man komma ihåg att trygga tillgången till rent vatten.

I samband med kortvariga situationer räcker en småskalig matsservering såsom smörgåsar och saft. Maten som serveras ska vara lätt att transportera, servera, smaklig och innehålla tillräckligt med energi. Om hjälpsituationen blir långvarig ses verksamheten till genom en matsserveringsorganisation. Soppa innehåller mer energi, är förmånligare och bättre än att servera kaffe och smörgås.

Nödmatsservering vid larm förutsätter god planering och organisation. Matsservering för stora grupper hör till specialkunskaperna för flera av Vapepas medlemsorganisationer såsom marthorna och de frivilliga brandkårerna. För kortvarig matsservering krävs inte hygienpass, men om matsserveringen

fortsätter regelbundet i flera veckor krävs hygienpass för att säkerställa kvaliteten på matserveringen. I matserveringen är det bra att ta hänsyn till olika allergier, kulturella bakgrunder och matvanor relaterade till dem.

I mån av möjlighet är det bra att i förväg avtala med butiker i närområdet eller i bästa fall ett storkök så att anskaffningen av livsmedel i larmsituationer kan ske så smidigt som möjligt.

Att tillreda maten på en plats som är avsedd för detta är det bästa alternativet. Det är lättare att transportera färdig mat än råvaror och köksredskap. I ett storkök eller ett välutrustat kök hemma är matlagningen hygienisk och trygg. Förhandsplanering och avtalande är lika viktigt som i andra uppgifter inom första omsorgen. I planeringen av matserveringen ska man ta hänsyn till exempelvis materiell kapacitet, transportkärl, transporter samt om transportkärlen vid behov fungerar som utdelningspunkt.

I fråga om matservering ska man komma ihåg god livsmedels- och handhygien. Livsmedelshygiene är bäst om man i alla skeden ser till att temperaturen vid förvaring och hantering av maten är korrekt. Till god handhygien hör att man alltid tvättar händerna innan maten hanteras eller tillreds. Handhygiene är särskilt viktig när man sköter sjuka och skadade. I mån av möjlighet ska även handtväts- eller desinfektionsmöjligheter för de hjälpbehövande ordnas vid utdelningspunkten.

Det är nödvändigt att reservera tid och personal för efterarbetet med matdistributionen, såsom diskning, bortplockning och avfallshantering.

Ingredienser för sopp- och kaffeservering			
	10 personer	50 personer	100 personer
<b>Soppa</b>	800 g kött/protein 4 köttbuljongkuber 2 l vatten 1,5 kg potatis 1 kg sopprötter peppar, persilja, salt	4 kg kött/protein 20 köttbuljongkuber 10 l vatten 7,5 kg potatis 5 kg sopprötter peppar, persilja, salt	8 kg kött/protein 40 köttbuljongkuber 20 l vatten 15 kg potatis 10 kg sopprötter peppar, persilja, salt
<b>Bröd</b>	20–30 skivor bröd 400 g smör eller smörgåsmargarin	100–150 skivor bröd 800 g smör eller smörgåsmargarin	200–300 skivor bröd 1,5 g smör eller smörgåsmargarin
<b>Dryck</b>	minst 5 liter	minst 25 liter	minst 50 liter
<b>Kaffe</b>	1 paket kaffe 1 l laktosfri mjölk 1 paket kex bitsocker, tepåsar	2–3 paket kaffe 3–4 l laktosfri mjölk 4–5 paket kex, bitsocker, tepåsar	4–5 paket kaffe 8 l laktosfri mjölk, 10 paket kex bitsocker, tepåsar

Figur: Ett exempel på de anskaffningar som behövs för att organisera matservering vid larm för grupper av olika storlekar.



Foto: Jussi Vierimaa, Finlands Röda Kors.

### Att bistå vid evakueringar

Till räddningsmyndighetens befogenheter hör att rädda människor och föra dem i trygghet från en riskzon på grund av en eldsvåda eller annan olycka.

*Utrymning* avser en akut evakuering som sker på order av räddningsmyndigheten på grund av en eldsvåda eller annan olycka eller omedelbart hot om detta.<sup>10</sup>

*Evakuering* är ett överbegrepp som avser flyttning i allmänhet av människor och egendom till säkerhet från ett farligt område eller en farlig plats. Evakuering avser ett akut och oväntat behov av flyttning och sker genom beslut eller på uppmaning av en behörig myndighet. När den är som mest begränsad kan evakueringen röra till exempel invånarna i ett enskilt hus och som mest omfattad till exempel hela befolkningen i flera kommuner eller ett ännu större område, bland annat under krig. Evakuering är ett brett övergripande begrepp, vars användning inte rekommenderas utan att specificera vilket sammanhang eller underbegrepp det gäller.<sup>11</sup>

När räddningsmyndigheten har flyttat människorna i säkerhet är det socialväsendets ansvar att trygga nödvändig omsorg för olycksoffren. Frivilliga kan larmas för att hjälpa i den här situationen.

<sup>10</sup> TSK 50, 2017  
<sup>11</sup> *Ibid.*

Evakuerade personer samlas inledningsvis på *till samlingsplatsen*, det vill säga en plats ute eller inne som anvisats av räddningsmyndigheten och som är belägen tillräckligt nära men på säkert avstånd från olycksplatsen. På samlingsplatsen är det möjligt att lugna uppskrämda personer och göra en första kontroll av de evakuerade personernas tillstånd.

Efter detta kan man grunda ett *evakueringscenter*. Myndigheterna beslutar om grundandet av ett evakueringscenter och bestämmer placeringen av den – oftast är det en fastighet som förvaltas av kommunen, till exempel en skola, en idrottshall eller ett lägercentrum, och lämpliga lokalalternativ har i förväg utretts i kommunens/socialväsendets beredskapsplan.

Syftet med evakueringscentret är bland annat att

- fungera som en informerings- och ledningsplats
- samla in information som behövs för man ska kunna hjälpa de personer som kommer från samlingsplatsen
- kartlägga de omedelbara behoven hos de hjälpbehövande
- skydda de hjälpbehövande från omgivningen och störande faktorer
- ordna matsservering till de hjälpbehövande och personalen som hjälper
- samla, förvara och dela ut hjälpförnödenheter.

I evakueringscentret kan frivilliga stödja myndigheterna i bland annat trafiklednings- och vägledningssuppgifter, anordnande av lokaler och utrustning, registrerings- och passerkontrolluppgifter, handlednings- och rådgivningsuppgifter, anordnande av matsservering och kartläggning av hjälpbehov. De frivilliga spelar en viktig roll i bemötandet av människor, för att lugna dem och skapa en trygg atmosfär.

Att registrera information om personer som anländer till evakueringscentret är myndigheternas uppgift som de kan tilldela frivilliga. Det är viktigt att sammanställa och upprätthålla en aktuell helhetsbild av antalet evakuerade och deras individuella behov. Vapepas evakueringsblanketter är ett bra verktyg för att samla in information, men myndigheterna i området kan även använda andra blanketter eller elektroniska system. Vid insamling av data följs alltid den metod som myndigheten anvisar. Observera att data som samlas in rör privatliv och måste hanteras med särskild noggrannhet. Efter att situationen är över ska evakueringsblanketterna överlämnas till socialmyndigheten.

Räddningsmyndigheten informerar de personer som flyttats till evakueringscentret om de kan återvända till sina hem. Det kan ta lång tid att få

information, så det finns skäl för att ägna uppmärksamhet åt att lugna personer som befinner sig i ovisshet och särskilt att få barnen att trivas. Man försöker ordna en vårdplats för eventuella husdjur i närheten av evakueringscentret.

Om människorna eller en del av dem inte kan återvända till sina bostäder är det nödvändigt att leta efter en annan inkvarteringsplats. Ofta vill och kan människor inkvarteras tillfälligt hos släktingar eller vänner och organisera inkvarteringen självständigt. När det gäller personer som avlägsnar sig självständigt antecknas information på evakueringsblanketten om vart de har tagit vägen och om möjligt kontaktuppgifter genom vilka myndigheterna kan nå dem senare för att informera om situationen.

Socialväsendets ansvar är att ordna tillfällig inkvartering för de personer som behöver detta. Ett hotell kan till exempel användas för ändamålet. Socialväsendet i området kan ha förhandsavtal med vissa inkvarteringsställen. Hotellinkvartering är inte alltid ett möjligt alternativ på grund av de hjälpbehövandes specialbehov, eller så kan hotellkapaciteten i området vara full. Äldre eller personer med specialbehov kan behöva sådant stöd att en tillfällig vårdplats måste ordnas för dem till exempel i ett serviceboende.

Ibland behövs tillfälligt boende för så många att det är nödvändigt att ordna övernattnin g de närmaste dagarna antingen i ett evakueringscenter eller i någon annan fastighet som är lämplig att användas som nödinkvartering. Socialväsendet i kommunen avgör om detta. Frivilliga kan stödja myndigheterna i situationen, hjälpa med att utrusta lokalerna och utföra samma stöduppgifter som i ett evakueringscenter.

Efter den akuta situationen hjälper försäkringsbolag och vid behov kommunens socialväsande personer som förlorat sin bostad att ordna ett mer långsiktigt boende.

### **EEC-enhet – mobilt evakueringscenter**

I Finlands Röda Kors beredskap ingår mobila evakueringscenter eller EEC-enheter som fördelats över hela Finland. EEC-enheten är en hopsamlad och förpackad helhet i en släpvagn som innehåller bland annat två tält i storleken 6 x 8 meter, ett aggregat, en värmare, sovplatser, filter och bärar. Innehållet i vagnen kan snabbt tas isär och plockas ihop för att användas som extra utrymme till exempel i en evakueringssituation.

### Exempelfall: **eldsvåda**

En brand bröt ut i flervåningshuset Keskuskartano i Björneborgs centrum på Rautatienpuistokatu onsdagen den 15 maj 2019 på eftermiddagen. Branden spred sig explosivt i takkonstruktionerna. I Keskuskartano finns 162 bostäder, 227 personer förlorade sina hem på grund av eldsvådan. Fler än 20 länders medborgare bodde i Keskuskartano. De övre våningarna nödevakuerades, så inget kunde tas med från hemmen.

Röda Korsets distriktsbyrå i Satakunta fick larm från kretssjukhusets kriscenter. Frivilliga ombads att hjälpa socialjourhavaren på kriscentret samt att ta emot och ta hand om evakuerade på den mottagningscentral som man höll på att grunda. Invånarna i våningshuset evakuerades och samlades i ett tält som räddningsverket reste, som fungerade som samlingspunkt för de evakuerade på en tom tomt i närheten av brandplatsen. Socialjouren larmade tre bussar från ett bussbolag för att transportera invånarna till hotell Yyteri, där en nödinkvarteringsplats grundades. Under den första kvällen hjälpte 15 frivilliga, fyra anställda från Satakuntas distrikt och en anställd från Kontti i Björneborg myndigheterna genom att ge de evakuerade invånarna psykisk stöd, handledning och rådgivning, förse dem med kläder, dela ut hygienartiklar och vatten samt skaffa nödvändiga mediciner.

I hotellet inkvarterades 77 personer, tio personer inkvarterades i ett servicehus, färre än tio personer blev tvungna att få sjukhusvård och 115 personer inkvarterades självständigt med hjälp av sitt eget sociala nätverk. Myndigheten larmade sex frivilliga för trafikledningsuppdrag den första natten.

Under de följande dagarna upprätthöll de frivilliga en informationspunkt på hotellet samt i FRK:s utbildningslokaler i Satakuntadistriktet. De organiserade kläd- och mathjälp, gav psykiskt stöd, tog hand om informationen, delade ut hygienartiklar och tog emot donationer från varuinsamlingen.

På kretssjukhuset hölls möten dagligen med myndigheterna, Björneborgs grundtrygghet och representanten för församlingens diakoniarbete om den rådande situationen.

Fredagen den 17 maj öppnades en egen informationstelefon för de evakuerade.

Genom beslut av Björneborg stads grundtrygghet flyttades nödinkvarteringsplatsen måndagen den 20 maj till mottagningscentralen, dit 31 invånare flyttade. Där lovade Röda Korset att upprätthålla en informationspunkt en vecka i taget enligt behov. En medlem i psykologernas beredskapsgrupp stödde de sociala myndigheterna under sex dygn.

Björneborg stads grundtrygghet öppnade en egen informationstelefon den 22 maj. Då hade invånarna redan börjat använda Röda Korsets informationskanaler och hittade dem bättre än tjänsten som staden erbjöd.

Invånarna kunde besöka sina bostäder för första gången två veckor efter eldsvådan. Den sista invånaren flyttade till sin tillfälliga bostad från mottagningscentralen den 5 juni. Operationen avslutades fredagen den 7 juni. Då hade över 150 invånare nåtts via informationspunkterna. Man hade svarat i telefontjänsten cirka 250 gånger. Betalningsförbindelser skrevs till 101 personer. Operationens totala varaktighet var över tre veckor. I operationen deltog 88 personer, vars arbetsinsats var 1 050 timmar. De frivilligas ork upprätthölls genom att organisera avlastningssamtal.

### **Vad kommer vi ihåg från den här operationen?**

I det akuta skedet kom många frivilliga till platsen. För de anställda inom Röda Korsets distrikt bör verksamhetssätten inom beredskapen göras mer bekanta och därigenom förbättra de frivilligas hjälp.

Långvarig verksamhet kräver annan slags ledning än akut operativ ledning. Samarbetet med myndigheterna gick bra, Röda Korset är redo och en kompetent hjälpare. Vi får stöd av medborgarna och myndigheterna för vår verksamhet.

Operationen var mångkulturell och flerspråkig. De evakuerade hade ett varierande antal husdjur i sina bostäder och det krävs resurser för att ta hand om djuren. Det skulle vara viktigt att ha en plan för en liknande situation.



Foto: Joonas Brandt

## Insamlingsverksamhet

För att säkerställa förverkligandet av principen om opartiskhet rekommenderar man inte att insamlingar till enskilda personer eller familjer organiseras genom Vapepas medlemsorganisationer. Att anordna en insamling kräver tillstånd i enlighet med lagen om penninginsamlingar<sup>12</sup>. I exceptionellt omfattande olycks- och störningssituationer där hjälpbehovet pågår under en lång tid kan till exempel Finlands Röda Kors starta en insamling i enlighet med de separata kriterierna i lagen om penninginsamlingar.

Den finns också skäl för de frivilliga att vara noggranna med sin roll när det gäller eventuella "grannhjälpsinsamlingar" som uppstått på initiativ av privatpersoner: att vädja till allmänheten och dela ut kontonummer är till exempel inte tillåtet.

Det är möjligt att organisera en kläd- eller varuinsamling för att möta ett lokalt behov, men man bör tänka noga på att starta den. Mottagning av kläder och material, sortering och vidarebefordran samt kontakten med gåvogivare kräver mycket arbetskraft. Mottagnings- och förvaringsutrymmena för kläderna och varorna ska också vara tillräckligt stora. Det kan även strömma in för mycket kläder och varor eller så är de av fel sort. Då måste insamlingen avslutas i tid. Det är även skäl att fundera färdigt på om det är möjligt att anordna insamlingar jämnt för alla behövande och vad man gör med donerade varor om det kommer mer än vad som behövs.

<sup>12</sup> Lagen om penninginsamlingar 863/2019

Begäran om varudonationer ska formuleras noggrant så att gåvogivarna vet vilken form av donationer som behövs. Om begäran publiceras i sociala medier kan den enkelt bli mycket omfattande. I efterskott är det viktigt att tacka gåvogivarna och berätta att deras hjälp når fram.

En eventuell insamling ska ordnas utgående från en behovskartläggning och organiseras mycket noggrant. Behovskartläggningen ska göras tillsammans med hjälpmottagaren och insamlingskoordinatören ska anteckna vad som behövs, vad man fått och avsluta insamlingen på ett kontrollerat sätt.

### Råd och praktisk hjälp

När människor står inför en akut chockerande situation och i och med de förluster den medför kan det vara svårt för dem att själva ta hand om praktiska frågor. Frivilliga kan då stödja genom att ge råd och praktisk hjälp. När man hjälper är det emellertid viktigt att samtidigt stödja personens egen initiativförmåga eftersom vardagens göromål är den bästa hjälpen för personen.

Råd och hjälp som kan behövas är till exempel:

- kontakter med olika myndigheter
- pappersarbete, till exempel med FPA och försäkringsbolag
- talko- och städhjälp
- barnvård
- kartläggning av olika tjänster.

### Återuppriktande av familjeband

Känslan av trygghet hos en person som varit med om en olycka ökar av att hen har möjlighet att kontakta sina närstående. Öron för anhöriga som hört beskedet om olyckan lättar också när de får kontakt med en närstående som varit med om olyckan. Frivilliga kan erbjuda möjlighet till telefonladdning och internetanslutning för detta behov.

I Finland hör personefterforskningen samt identifieringsuppgifterna till polismyndigheterna. Vid stora olyckor kan hjälp av frivilliga behövas till exempel med att registrera de hjälpbehövande. I detta fall kommer anvisningarna alltid från den myndighet som leder situationen. Till exempel kan Finlands Röda Kors och MIELI Psykisk Hälsa Finland rf starta en telefon-tjänst vid behov och ta emot förfrågningar från anhöriga om personerna som var med om olyckan och ta reda på deras öden i samarbete med polismyndigheterna.

# LARMGRUPPSVERKSAMHET OCH ATT VARA MEDLEM I EN LARMGRUPP



Foto: Saara Mansikkamäki, Finlands Röda Kors

## KUNSKAPSMÅL

**Grundkurs:** Deltagaren förstår principerna för larmgruppens verksamhet samt sin egen roll som aktör inom Vapepa-nätverket. Deltagarna agerar i enlighet med sin egen organisations samt Vapepas verksamhetsprinciper. Deltagarna förstår betydelsen av Vapepa-nätverkets ansvar och rättigheter i en larmuppgift. Deltagarna kan använda larmsystemet OHTO.

**Fortsättningskurs:** Deltagarna behärskar de färdigheter som krävs för att verka i en larmgrupp. Deltagarna vet att andra områden har andra slags verksamhetssätt. Deltagarna känner till modellen för trygg verksamhet vid uppdraget. Deltagarna förstår vikten av hjälparens ork samt avlastningssamtal.

## Vapepas larmgruppsverksamhet

Med larmgruppernas minimikrav som bekräftats av den frivilliga räddningstjänstens centralkommitté strävar man efter att garantera kvaliteten på hjälpen. Kravbeskrivningen tar fasta på både gruppens och den enskilda medlemmens kunskapsnivå, verksamhet, rättigheter och skyldigheter.

Allt vad första omsorgens hjälparbetare i egenskapen av frivilliga, arbetare eller förtroendepersoner gör inverkar på hurdan verksamheten är och hur utomstående ser på den. Alla aktörer är sålunda ansvariga för hjälpens kvalitet. Det är även viktigt att de frivilliga är lätta att känna igen och att de bär sin egen organisations eller Vapepas västar och emblem.

### Minimikrav på larmgrupper

För att agera som en larmgrupp måste frivilligruppen uppfylla följande minimikrav:

- efterlevnad av principerna för den egna organisationen och Vapepa
- tillräcklig kompetens för larmuppgifterna
- regelbundna utbildningar och övningar
- representation i eller kontakter till lokalkommittén
- regelbunden rapportering om verksamheten
- utrustning enligt överenskommelse som är underhållen och i bra skick
- inloggning i larmsystemet OHTO.

Larmgruppens ledare ansvarar för sin grups kompetensnivå och skicket på den utrustning som anmälts för larmuppgiften. Genom att i larmsystemet OHTO anteckna uppgifterna om en utbildad och utrustad frivilligrupp registreras den som en larmgrupp som bistår myndigheterna.

### Larmsystemet OHTO

Vlarmgrupperna som tillhör Vapepa-nätverket använder det nationella sms-baserade larmsystemet OHTO.

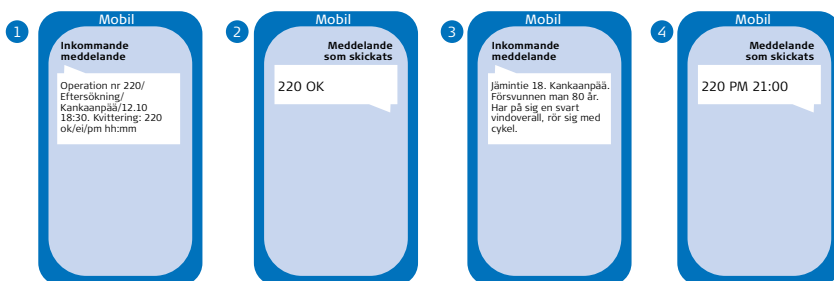
När myndigheten behöver hjälp av frivilliga kontaktar den Vapepas beredskapsjour på det sätt som avtalats regionalt. Efter detta larmar jourhavande Vapepa-ledarna och de nödvändiga frivilliga.



Foto: Misa Kaartinen

I systemet OHTO upprätthålls larmgruppernas larmkort, som man skriver ut som reservsystem. Alla larmsituationsrapporter registreras i systemet, även för de larm där larmet har gjorts via något annat system.

När frivilliggruppen uppfyller minimikraven för en larmgrupp registrerar dess medlemmar sig i OHTO på webbplatsen ohto.vapepa.fi. Varje gruppmedlem registrerar sig själv, varefter larmgruppens administratör ansluter varje gruppmedlem till sin egen larmgrupp. Alla som är inloggade i systemet upprätthåller själv sin egen personliga information och kontaktinformation. De uppgifter som medlemmen lämnar är skyddade på ett lämpligt sätt. Sekretesspolicyn finns på ingångssidan i systemet OHTO.



- 1 Larmet skickas till dig per sms. T.ex. "Operation nr 220/Eftersökning/Kankaanpää/12.10, 18:30. Kvittring: 220. ok/ei/pm hh:mm"
- 2 Svara på meddelandet:  
 220 OK = Jag kan komma vid den angivna tidpunkten  
 220 EI = Jag kan inte komma  
 220 PM 20:00 = Jag kan komma senare, kl. 22.00

Bild: Hanteringsanvisningar för OHTO-larmtextmeddelanden. Meddelandet ska alltid besvaras, oavsett om man har möjlighet att delta i larmuppgiften.

## Larmgruppmedlemmens egen beredskap

### Kom ihåg:

- rätt attityd till hjälpuppdraget
- godkännande och iakttagande av värdegrunden
- förmåga att fungera under ledning, även under hård press.

### Observera:

- familj och arbete
- den egna konditionen och eventuella begränsningar
- åldersrekommendationer, medlemmarna i en larmgrupp måste vara myndiga.

### Att kontrollera:

- beredskap enligt vad som avtalats/lovats
- utrustningen är i skick och klar att användas
- den egna kompetensen.

## Ledning i larmsituationer

Ledarna för frivilligverksamheten leder olika första omsorgssituationer i samarbete med myndigheterna. De utbildar sig i Vapepas eller den egna organisationens ledarutbildningar och får färdigheter att leda dessa specialsituationer. Ledaren för frivilligverksamheten får hjälp av en ledningsgrupp, som består av en grupp olika experter, samt team- och grupp- ledare för att leda den operativa verksamheten.

Aktörerna inom ledningsgruppen är utbildade för att se till följande uppgifter:

- information och kommunikation (enligt myndigheternas anvisningar och Vapepas anvisningar om medier)
- kontorsarbete (mottagande, registrering, digitala hjälpmedel, kommunikation och kontorstjänster)
- service (matsservering, inkvartering, transport, materiell hjälp)
- psykiskt stöd och första hjälpen.

I stora första omsorgssituationer kan det behövas flera grupper från olika branscher som var och en har sin egen gruppleadare. Grupperna bildar ett team som leds av en teamledare.

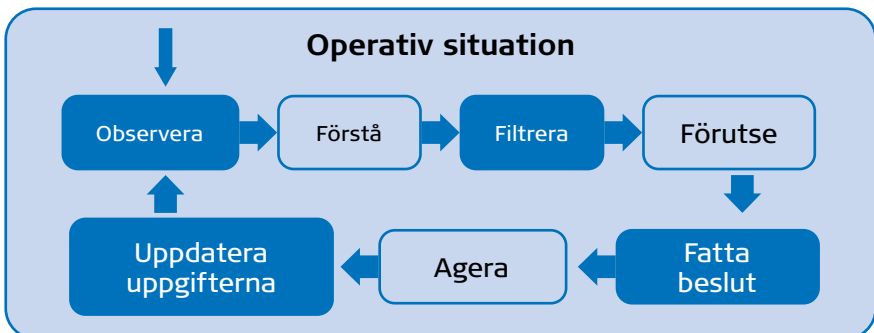


Foto: Timo Heikkala, Finlands Röda Kors

Grunden och utgångspunkten för ledningens situationshantering och styrning av verksamheten är en lägesbild i realtid. Detta gör det möjligt att upprätthålla sin egen situationsmedvetenhet samt att förmedla korrekt information som förutser framtiden till myndigheterna.

Lägesbilden är en uppfattning av situationen och resurserna som sammanställs av enskild information i det ögonblicket och utgör grunden för situationsmedvetenheten. Skapandet av lägesbilden utgår från den uppgift som myndigheten ger. Endast väsentlig information samlas in för lägesbilden: till exempel vad som har hänt, när det hände, var det hände, hur många saker eller händelser som har hänt, vilka resurser som finns tillgängliga etc. Det är bra att dela upp lägesbilden i relevanta åtgärder i de viktigaste delarna.

### Skeden i skapandet av lägesbilden



Situationsmedvetenhet är en individs eller en grups egen tolkning av en viss situation genom sina egna erfarenheter och observationer. En situationsmedveten aktör vet vad som händer omkring hen, vad som troligen kommer att hända och kan agera utgående från informationen hen har.

Speciellt i en operativ situation betonas god situationsmedvetenhet eftersom situationerna fortskrider snabbt, det finns flera aktörer som fattar beslut och ger informationen om situationen, och uppgifterna är ofta spridda mellan olika aktörer eller system.

### **Konfidentialitet och tystnadsplikt**

I en olycks- eller störningssituation ansvarar myndigheterna för kommunikationen och informationen. Frivilliga aktörer kan ge information externt endast om sin egen del och endast i den utsträckning som överenskomits med myndigheterna. I larmsituationer ansvarar frivilligledaren som leder situationen, till exempel Vapepa-ledaren, för kommunikationen på Vapepas vägnar.

De frivilliga har tystnadsplikt som gäller för de hjälpbehövande och den hjälp som riktas mot dem. Det är också viktigt att beakta tystnadsplikten i användningen av sociala medier. Tystnadsplikten innebär dock inte att man inte kan informera om Vapepas verksamhet. Sociala medier, särskilt Vapepas Facebook och Twitter, är behändiga informationskanaler i en hjälpsituation. Om Vapepa i ditt område har sociala medier lönar det sig att använda dem. Vetskapen om hjälparnas närvaro skapar en känsla av trygghet. I sociala medier kan man berätta att Vapepa finns på plats för att hjälpa och hurdan hjälp som ges. I vissa situationer är det också bra att berätta var man får hjälp. Det kan hända att information i sociala medier också väcker mediernas intresse. I Vapepas medieanvisningar förklaras hur och varför man arbetar med medier. Efter hjälpsituationen är det ett utmärkt tillfälle att berätta hur Vapepa hjälpte och samtidigt berätta hur man kan gå med i verksamheten. Kommunikationen om hjälpsituationer kan väcka intresse för verksamheten hos nya frivilliga.



Foto: Saara Mansikkamäki, Finlands Röda Kors

## En trygg verksamhet i första omsorgsuppgifterna

I en larmsituation är den viktigaste säkerhetsfaktorn varje medlem i larmteamet. I situationen är det viktigt att agera i enlighet med de givna instruktionerna, lugnt och genom att anpassa sitt eget beteende efter situationens krav. Anvisningarna ska vara tydliga och aktuella för att verksamheten ska vara trygg. Varje frivillig har rätt att få en lämplig inskolning även ur ett säkerhetsperspektiv.

Om man upptäcker missförhållanden eller risker som kan påverka hanteringen av situationen, ska man omedelbart informera om dem till den ledande frivilliga och/eller den myndighet som har hand om situationen. Om situationen blir hotfull eller farlig ska man om möjligt lämna den omedelbart och tillkalla mer hjälp. Många medlemsorganisationer erbjuder också säkerhetsutbildning till sina medlemmar.

Genom att använda Vapepas eller vår egen organisations logotyper i vår verksamhet representerar vi Vapepa-nätverket och är lättare att känna igen. Att arbeta i par gör verksamheten tryggare och är psykiskt lättare. Man bör ta hand om att man orkar själv och vid behov söka stöd för att orka.



Foto: Jonas Brandt, Finlands Röda Kors

## Hjälparens ork

Hjälparen ska ta hand om sitt eget välbefinnande och känna till sina egna gränser. Man måste kunna tacka nej till uppgifter som inte är lämpliga för en själv. Livssituationen för alla människor – även för frivilliga – kan ibland vara sådan att det helt enkelt inte finns ork för att hjälpa andra. Då är det ansvarsfullt att ta en kort paus från hjälparbetet. En enskild hjälpsituation kan ha ett sådant innehåll att det berör den frivilliga eller hans livserfarenheter för nära, och då har den frivilliga både rätt och skyldighet att tacka nej till uppgiften. Man behöver aldrig ge en skild motivering för att tacka nej till en larmuppgift.

I en hjälpsituation reagerar även hjälparna själva på det som händer och sker. Hjälparna kan reagera på samma sätt som de hjälpbehövande. Reaktionen kan också framträda i efterhand-

För att du ska orka hjälpa, kom ihåg följande:

- Inom hjälparbetet kan både själva situationen och personkemi eller ledningen orsaka stress.
- Du kan känna dig otillräcklig, frustrerad och trött i hjälpsituationen och efteråt. Det är helt normalt.
- Ta tillräckligt med pauser. Kom överens med gruppledaren eller arbetsparet om pauserna. Ledaren för situationen måste alltid veta var varje frivillig som arbetar i situationen befinner sig.

- Delta i avlastningssamtalet innan du går hem.
- Gå vid behov igenom hjälpsituationen tillsammans med gruppen.
- Håll en tillräckligt lång paus innan du åker väg på nästa larmuppdrag.
- Undvik att använda alkohol och andra rusmedel för att koppla av.
- Ta redan innan uppgiften reda på hur du vid behov kan få stöd för att orka, till exempel vem du ska kontakta i din medlemsorganisation om du behöver stöd för att hantera en belastande situation

Avlastningssamtal (defusing) ska alltid hållas efter en sådan händelse som kan orsaka psykisk stress hos hjälparen och som kan försvåra hens återgång till normal livsrytm.

Avlastningssamtalet hålls bland hjälparna direkt efter hjälpsituationen. Det är ett förtroligt samtal i en liten grupp och innehållet i samtalet delges inte till utomstående. Gruppledaren eller någon annan person man kommit överens om kan ta ansvar för att leda samtalet. I samtalet får de frivilliga möjlighet att gå igenom händelserna och prata om sina främsta känslor. Avlastningssamtal innebär inte ett kritikmöte eller en teknisk genomgång. Under avlastningssamtalet bedöms behovet av eventuell professionell debriefing och man diskuterar och kommer överens om fortsatta åtgärder.

### Före situationen

- ✓ Upprätthåll dina hjälpfärdigheter
- ✓ Tänk igenom hjälpsituationen
- ✓ Fundera på hur du beter dig i en stressituation
- ✓ Ta reda på när det behövs professionell hjälp
- ✓ Neka till att delta i en uppgift om dina mentala resurser inte räcker till

### Under situationen

- ✓ Fokusera på din uppgift
- ✓ Skydda dig själv
- ✓ Arbeta alltid i par
- ✓ Ät och vila regelbundet
- ✓ Be om hjälp om du behöver det

### Efter situationen

- ✓ Kom ihåg tystnadsplikten
- ✓ Reaktionen i efterhand är normala
- ✓ Återgå till vardagsrutinerna
- ✓ Vila och slappna av
- ✓ Ägna dig åt dina fritidsintressen som vanligt
- ✓ Gå igenom situationen med gruppen
- ✓ Delta i avlastningssamtal som erbjuds
- ✓ Sök ytterligare hjälp vid behov

Figur: Minneslista för hjälparens ork.

# KÄLLFÖRTECKNING

Ordlista om övergripande säkerhet (TSK 50, 2017)

Räddningslagen 379/2011

Lagen om penninginsamlingar 863/2019

Socialvårdslagen 1301/2014

Handbok för beredskapsplanering inom socialväsendet.  
Social- och hälsovårdsministeriets publikationer 2008:12.

Beredskapslagen 1552/2011

Äkillisten traumaattisten tilanteiden psykososiaalisen tuen kehittämisen  
työryhmän loppuraportti. STM:n raportteja ja muistioita 2019:46





Första omsorgen är hjälp och stöd som frivilliga ordnar på ett mångsidigt sätt för olycksoffren och deras närstående. Första omsorgen inleds direkt efter räddningen och fortgår vid behov de närmaste dygnet efter en olycka.

I handboken i första omsorgen för frivilliga behandlas första omsorgens olika verksamhetsformer, beredskapen hos den Frivilliga räddningstjänsten, praktiska situationer då hjälp behövs samt myndighetsverksamhet. Handboken är avsedd som utbildningsmaterial om första omsorgen för Frivilliga räddningstjänsten.

Finlands Röda Kors  
Centralbyrån  
020 701 2000  
Fabriksgatan 1a  
00140 Helsingfors  
vapepa.fi