

**Verksamhetsplan för
Räddningstjänsten Västra
Blekinge**

2012

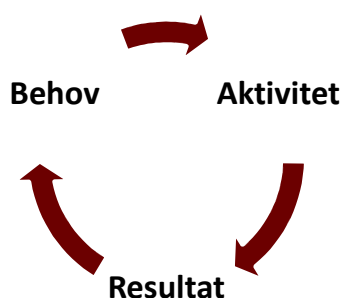
1. INLEDNING

Kommunen har en rad åtaganden inom hot- och riskområdet. Åtagandena regleras i tre lagstiftningar, lagen (2003:778) om skydd mot olyckor, lagen (2010:1011) om brandfarliga och explosiva varor och lagen (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap. Räddningstjänsten Västra Blekinge ansvarar för kommunens rättigheter och skyldigheter enligt de två första lagstiftningarna och ansvarar för samordningen enligt den tredje. Räddningstjänsten samordnar också medlemskommunernas frivilliga åtaganden för att skapa en trygg och säker kommun. I det handlingsprogram som är antaget av kommunalförbundets direktion anges att detaljerade prestationsmål för verksamheten årligen skall upprättas i verksamhetsplaner av de tre processerna stöd till enskilda, insatser vid oönskade händelser samt analys och utredning. Direktionen skall årligen vid årets sista sammanträde fastställa verksamhetsplanerna. Föreliggande dokument utgör kommunalförbundets verksamhetsplan för 2012.

2. ORGANISATION

Räddningstjänsten Västra Blekinge organiseras i en processorganisation med de tre processerna stöd till enskilda, insatser vid oönskade händelser samt analys och utredning. Dessa huvudprocesser leds av en processledare vars uppgift är att samordna verksamheten inom processen och samverka med de andra huvudprocessledarna. Varje process är sedan indelad i flera delprocesser med en delprocessledare som är ansvarig för samordningen inom respektive delprocess.

Verksamheten inom Räddningstjänsten utgår från definitionen av begreppet process där processen består i en struktur av behov, aktiviteter och resultat. Behoven leder till olika aktiviteter som sedan följs upp (resultat). Resultatet kan sedan leda till nya behov som blir nya aktiviteter.



Processnunnan

Behoven måste ses ur medborgarens perspektiv där Räddningstjänstens vision, om det skadefria samhället, utgör grunden för hela organisationens uppdrag. Andra behov är det som uttrycks i lagstiftning och i Räddningstjänstens inriktningsmål behoven anges i mer konkreta termer. **Aktiviteterna**, som fastställs i verksamhetsplanen, utgår från behoven och skrivs som prestationsmål. Därefter ska **resultatet** tydligt anges. Det ska också beskrivas hur resultatet ska följas upp eller utvärderas.

3. STÖD TILL ENSKILDA

Inom huvudprocess "Stöd till enskilda" har ett antal mål tagits fram. Inom processen ska vi:

- på ett öppet, informativt och tillmötesgående sätt möta de som bor, vistas och verkar i våra kommuner både via personliga möten och sociala medier
- ständigt arbeta med att finna nya vägar för att lyckas nå ut till de som bor, vistas och verkar i våra kommuner
- tillse att de som bor, vistas och verkar i våra kommuner erhåller den kunskap som krävs för att förbereda sig, på såväl små som stora oönskade händelser, samt att kunna lindra konsekvenserna då sådana inträffar
- tillse att god kunskap finns inom samtliga delprocesser så att de arbetsuppgifter som ryms inom dessa kan utföras på ett professionellt sätt

Myndighet

Behov

1. Räddningstjänsten ska utöva tillsyn för att tillse att verksamheter efterlever lag om skydd mot olyckor (LSO) samt lag om brandfarliga och explosiva varor (LBE) . Varje år tas omvärldshändelser samt kommunernas behov i beaktande då ett tema för tillsyner enligt LSO utses.
2. Det finns ett behov av att samtliga tillsynsförare ska arbeta enligt samma tillvägagångssätt och därmed ge alla tillsynsobjekt samma förutsättningar och budskap.
3. Våren 2011 genomförde SKL en servicemätning av kommunernas myndighetsutövande, Insikt 2011. I undersökningen har verksamhetsutövare besvarat ett antal frågor gällande Räddningstjänstens tillsyn av verksamheten. Av de olika områden som betygsattes var rättssäkerhet ett område där lägre betyg gavs. Det finns alltså ett behov av att öka vår tydlighet och information gällande tillsynsprocessen.

Aktivitet

1. Ett tillsynsprogram för år 2012 är framtaget och presenteras separat i bilaga 1 till verksamhetsplanen. Detta program utgör sedan grund för arbete år 2012. Tillsyner enligt LBE utförs enligt de tidsfrister som beslutats.
2. Utöver de checklistor som idag tas fram, för tillsyn av en specifik objektstyp, ska en generell checklista för tillvägagångssättet vid tillsyn tas fram.
3. Ett informationsmaterial ska tas fram och skickas till objektsägaren/ verksamhetsutövaren inför tillsyn. Detta ska innehålla information om varför tillsyn utförs, hur den utförs och vad som sker efter att den utförts. Vid tillsynen ska häftet diskuteras så att objektsägaren/ verksamhetsutövaren ges tillfälle att ställa frågor.

Resultat

1. Tillsynsverksamheten följs kontinuerligt upp i myndighetsgruppen. I början av varje år diskuteras det slutliga resultatet av föregående års tillsyner. Då beslutas också om eventuella åtgärder, till exempel informationsinsatser, med anledning av detta resultat.
2. Checklistan ska diskuteras och tas fram vid möte i myndighetsgruppen. Genomförande och resultat ska kontinuerligt följas upp samt diskuteras vid dessa möten.
3. Informationsbladet ska vara framtaget senast 2012-02-28 och därefter börja brukas i tillsynsverksamheten. Resultatet ska analyseras efter att Insikt 2013 genomförts.

Kommersiella utbildningar

Behov

1. De utbildningar som utförs, inom vårt kompetensområde, ska vara anpassade till kursdeltagarnas behov och önsningar samt spegla riskerna i dagens samhälle. Utbildningarna ska även inneha en god kvalitet och presenteras på ett professionellt sätt. Det finns ett behov av att se över både material och tillvägagångssätt vid de utbildningar vi genomför idag. Detta för att kunna utveckla våra utbildningar och bemöta behoven i våra kommuner.
2. För att kunna möta kursdeltagarnas behov måste vi få reda på hur våra utbildningar uppfattas. Det finns ett stort behov av att kvalitetssäkra utbildningsinsatserna.

Aktivitet

1. En arbetsgrupp ska tillsättas för att se över och eventuellt utveckla de utbildningar vi utför idag. Det ska bland annat undersökas hur kris- och säkerhetsinformation kan implementeras i brandskyddsutbildningen.
2. Varje utförd utbildning ska utvärderas. Enkät ska tas fram och fyllas i av deltagarna efter genomförd utbildning. För att erhålla en hög svarsfrekvens och få ut maximalt av enkäterna är det viktigt att enkäten fylls i vid rätt tillfälle. Tillvägagångssätt för detta ska undersökas.

Resultat

1. Arbetet ska medföra ett uppdaterat utbildningsmaterial som innehar hög kvalitet. Utvecklingen av utbildningsverksamheten kommer kontinuerligt att följas upp. 2012-06-30 ska det vara utrett hur säkerhets- och krisinformation kan förmedlas vid de brandskyddsutbildningar som genomförs. Utbildningsmaterialet, för denna utbildning, ska då även ha utvecklats.
2. Enkät ska vara framtagen senast 2012-02-28 för att sedan börja användas. Enkäterna ska kontinuerligt ses över så att eventuella förändringar i verksamheten kan

genomföras löpande. Under hösten 2012 ska resultatet från enkäterna sammanställas. Eventuella identifierade behov kan då tas med i kommande års verksamhetsplan.

Övrig utbildning

Behov

1. Varje år genomförs utbildning för barn och ungdom i förskola och skola. Det finns ett behov av att utreda hur detta arbete ska bedrivas. Bland annat är det nödvändigt att besluta om vilka årskurser som ska besökas och hur utbildningarna ska genomföras för att på bästa sätt nå fram till eleverna. Med detta blir behovet av ett väl utvecklat och anpassat utbildningsmaterial tydligt.
2. I Karlshamn genomförs årligen ett antal kommunikationsinsatser i form av besök på mindre företag. Under år 2011 identifierades ett behov av att besöka objekt vilka används för tillfällig övernattnig. Detta för att informera om systematiskt brandskyddsarbete samt få en bild av hur brandskyddet ser ut i dessa byggnader.

Aktivitet

1. En arbetsgrupp ska tillsättas för att utreda vilka årskurser som ska utbildas och hur upplägget för respektive årskurs ska se ut. Detta arbete ska resultera i en utbildningsplan för skolorna. Det ska även tillses att det utbildningsmaterial som används är väl anpassat för målgruppen.
2. En checklista ska tas fram så att varje besök utförs på liknande sätt oavsett vilken grupp som utför det. Besöken ska dokumenteras och följas upp. I de fall styrkan bedömer att en tillsyn är nödvändig ska tillsynsförrättare meddelas.

Resultat

1. Utbildningsplanen ska medföra att vi på ett organiserat sätt kan utföra utbildningsinsatser som är anpassade för respektive åldersgrupp. Utbildningsplanen ska tas fram under våren 2012 för att sedan träda i kraft från och med hösten 2012.
2. Verksamhetsbesöken ska resultera i ökad kunskap hos ägare/verksamhetsutövare och även medföra lokalkännedom hos räddningspersonalen. Genom att informera och uppmärksamma brister på dessa objekt ökar säkerheten för den som tillfälligt ska övernatta. Checklista ska vara framtagen senast 2012-02-28 och besöken ska sedan ske löpande under året.

Kommunikationsverksamhet

Behov

Den enskilde kommuninvånaren har ett eget ansvar att förebygga och i viss mån även hantera oönskade händelser. Vi ser ett behov av att kommunicera ut hur detta egenansvar ser ut och att sprida kunskap hur den enskilde kan stärka sitt eget skydd.

Informationen skall vara lättillgänglig (lätt att hitta, förstå, ta till sig och sprida vidare) och vi behöver även "bredda" kommunikationen för att nå samtliga grupper i samhället, med ett tydligt fokus på de mest sårbara grupperna. Det är viktigt att säkerställa att våra informations- och kommunikationsinsatser når ut med det budskap som vi vill förmedla. Räddningstjänsten har behov av en tydlig strategi med vår externa kommunikation, både analog (personliga möten) och digital (hemsida/sociala medier). På samma gång behövs även en förankring och kommunikation internt kring det vi vill förmedla externt.

Förbundets hemsida är eftersatt och behöver uppdateras och förbättras för att bli mer lättillgänglig, sökbar och framför allt mer användarvänlig. Hemsidan skall vara en naturlig källa till information för samtliga medborgare oavsett ålder, den skall knyta ihop vår närvaro i sociala medier och även möjliggöra tvåvägskommunikation. Genom hemsida och sociala medier skall räddningstjänsten ha en tydlig och förankrad kommunikationskanal där kommuninvånare vet att de kan söka information som rör allt ifrån den lilla olyckan till den stora.

Aktivitet

1. En kartläggning och beskrivning av nuvarande informationsinsatser, både analog och digitala. Information och statistik från bostadsbesök ska samlas, dokumenteras, utvärderas och analyseras. Detsamma gäller aktiviteter på "gator och torg" samt öppet hus.
2. En extern kommunikationsstrategi skall tas fram baserat på punkt ett (kartläggning och utvärdering av samtliga nuvarande insatser). Strategin skall innehålla planering för hur olika typer av budskap skall kommuniceras till olika målgrupper, hur informationen skall tas fram internt, hur våra publika engagemang skall utformas, hur framtida utveckling av hemsida och sociala medier ska se ut samt hur information från insatserna skall spridas internt. Samordning skall ske med övriga delprocesser, framför allt kommersiell och övrig utbildning.
3. En ny hemsida skall arbetas fram (samt intranät). Dessutom skall plan för underhåll samt drift av hemsida och intranät tas fram.

Resultat

- Aktivitet 1 och 2: En kommunikationsstrategi skall vara klar senast 2012-12-31.
- Aktivitet 3: En ny hemsida skall vara i drift senast 2012-03-31. Plan för framtida underhåll och drift samt uppföljning av hemsida skall vara framtaget senast 2012-12-31. Ett nytt intranät skall vara i drift senast 2012-03-31.

Säkerhetssamordning

Behov

1. Många av våra vårdboenden har byggts med avseende på personer med andra behov än de som bor där idag. De som tidigare förväntades utrymma för egen maskin är idag sängliggande eller på annat sätt helt beroende av hjälp för att sätta sig i säkerhet. Brandskyddet utformades för decennier sedan och fungerar under ett regelverk som inte har hängt med i utvecklingen. Brandskyddet på våra vårdboenden måste anpassas till de förhållanden som råder idag.
2. Nationell statistik visar att drunkning årligen kräver lika stort antal dödsoffer som bränder. Räddningstjänsten jobbar ständigt för att förebygga bränder och vardagsolyckor och har under 2011 tagit de första stegen att försöka göra insatser även på området suicid. Drunkning är nästa stora olycksområde för samhällets fokus. För att påverka antalet drunkningsoffer krävs av varje kommun att man arbetar aktivt med förebyggande åtgärder kring kommunens vattenlinjer och vattendrag.
3. Såväl vår lokala som den nationella statistiken visar att en majoritet av de som omkommer eller skadas till följd av bränder eller andra olyckor i samhället tillhör grupperingar som på ett eller annat sätt har svårt att hantera antingen riskerna för olyckan eller dess konsekvenser. Dessa personer är på grund av drogrelaterade problem, funktionsnedsättningar eller social utsatthet mer sårbara än andra när de hamnar i en nödsituation eller utsatta för större risk att drabbas av olyckor. Det finns ett behov av att synliggöra dessa grupper, synliggöra deras utsatthet och visa vilka åtgärder som kan göras för att minska dessa personers sårbarhet.

Aktivitet

1. Räddningstjänsten har sedan tidigare utfört en grundlig inventering av alla kommunala vårdboenden i västra Blekinge. I en utförlig förstudie undersöktes vilka parametrar som påverkar brand- och utrymningssäkerheten mest och vårdboendena sattes i en prioritetsordning utifrån vilka boenden som uppvisade störst behov av åtgärder. Räddningstjänsten genomför nu tillsammans med omsorgsförvaltningarna och bostadsbolagen ett arbete som går ut på att noggrant analysera varje boende för sig med utgångspunkt i prioritetslistan för att ta fram förslag på åtgärder som kan ta brand- och utrymningssäkerheten till en nivå som är jämförbar med de krav som idag ställs vid nybyggnation av vårdboenden.
2.
 - Tillsyn av säkerhet vid badplatser, kajer och vattendrag ska genomföras och åtgärdsförslag ska sedan tas fram
 - Utredda behovet av flytvästdepå i varje kommun och eventuellt stödja upprättandet av dessa.
 - Inventering av simkunnighet hos kommuninnevånarna.
 - Informationsinsatser kring risker i samband med vattenaktiviteter.

3. Räddningstjänsten bör under året verka för att en förstudie kommer till stånd i nära samarbete med främst kommunernas omsorgsförvaltningar och bostadsbolag. Förstudien bör visa vilka dessa grupper omfattar, hur de kan nås med samhällsinsatser och vilka åtgärder som kommunerna kan vidta.

Resultat

1. Under 2012 skall tre boenden i var kommun analyseras och åtgärdspaket föreslås. De tre högst prioriterade boendena i respektive kommun analyserades under 2011. Under 2012 föreslås åtgärder för boendena 4-6 i respektive prioritetslista. Åtgärdspaketen presenteras i rapportform och lyfts för beslut i kommunernas omsorgsnämnder under året.
2. Rapport om säkerhet och åtgärder vid badplatser och vattendrag. I denna rapport kommer även övergripande kommunal statistik över simkunnighet samt utredning gällande flytvästdepåer att presenteras.
3. Förstudien genomförs och färdigställs under året och presenteras för kommunledning och berörda nämnder.

Krissamordning

Behov

1. Upprättade planer och analyser, ofta övergripande dokument, behöver hållas levande, uppdateras och informeras om med jämna intervall. Detta för att upprätthålla kunskapen och säkerställa att ny personal med nyckelfunktioner är medveten om sitt ansvar vid större händelser. Viktigt är även att arbeta vidare med dessa planer ute i de kommunala verksamheterna och arbeta fram lokalt anpassade rutiner utefter deras behov.
2. Kommunerna ska inom sitt geografiska områdesansvar verka för att olika aktörer i kommunen samverkar och samordnar sina insatser vid en extraordinär händelse. Det finns ett behov av att identifiera dessa samt skapa förutsättningar för detta arbete. Arbetet behövs för att komplettera den årliga risk- och sårbarhetsanalysen.
3. Ingen har idag en samlad bild av behov och åtgärder i klimatfrågorna varför frågorna riskerar att skjutas på framtiden. Det finns behov av att anpassa samhället till förväntade konsekvenser och se långsiktigt på planfrågor.
4. Vid större händelser kommer påfrestningarna på kommunens resurser vara stora. Kommunerna kommer att vara i behov av att gemensamt fatta beslut om hur man på bästa sätt använder de resurser som finns tillgängliga. Behov av att skapa förutsättningar för en väl fungerande samverkan med gemensamma värderingar och samsyn innan det inträffar.

Aktivitet:

1.
 - Stödja de samhällsviktiga verksamheterna i sitt krisförberedande arbete m.a.p rutiner, praktiska lösningar och egna krisorganisationer utifrån gjorda analyser.
 - Kontinuerligt arbeta med att driva och stödja enheterna i sitt säkerhetsarbete genom att ge information/utbildning vilken även består av krishanteringsfrågor.
 - Stödja verksamheterna i arbetet med att upprätta rutiner samt införa förbättringar.
2.
 - Verka för bildandet av ett Krishanteringsråd med kontinuerligt informationsutbyte.
 - Beskriva dessa lokala aktörer och deras förmågor in den årliga uppdateringen av risk- och sårbarhetsanalysen.
3.
 - Inventera och sammanställa klimatpåverkansfaktorer för kommunerna.
 - Påbörja arbetet med planering för hur framtida arbete, med klimatfrågorna, ska bedrivas inom kommunerna. En ansvarig bör utses och tillse att en klimatanpassningsplan tas fram.
4.
 - Deltagande i utbildningsprojektet Samverkan och inriktning vid stora olyckor och kriser.
 - Anpassning av kommunens krisledning till projektets gemensamma slutsatser.

Resultat

1. Förbättrad förmåga ute i verksamheterna att hantera analyserade händelser. År 2012 kommer omsorgen att prioriteras som samhällsviktig verksamhet. Rutiner utifrån den enskilde verksamhetens behov.
2.
 - Bildande av ett krishanteringsråd i kommunerna under 2012.
 - Uppdatering av årlig risk- och sårbarhetsanalys 2012-09-15.
3.
 - Beskrivning av hur klimatförändringen enligt dagens prognoser kommer att påverka kommunen utifrån länsstyrelsens pågående klimatprojekt.
 - Kommunen utser var övergripande ansvar att driva klimatfrågan skall finnas inom organisationen. 2012-12-31.
4. Ökad förmåga att gemensamt hantera en större händelse. Projektet har för avsikt att ha en övning för regionala samverkansledningen. Utfallet av denna övning är ett av flera resultat av arbetet.

4. INSATSER VID ÖNSKADE HÄNDELSER

Processen Insatser vid önskade händelser innefattar fyra stycken processmål.

- kontinuerligt arbeta med modernisering av hela Räddningstjänsten Västra Blekinge för att ha en säker och effektiv organisation vid insats
- sätta den drabbades trygghet i fokus genom att alltid ha ett snabbt mervärde vid en inträffad händelse
- verka för en god samverkan vid en inträffad händelse såväl internt som externt
- medverka till att den anställda upprätthåller en god förmåga inom det område denna verkar inom

Transportmedel

Behov

För att utföra en säker och trygg utryckningsverksamhet så behövs säkra transportmedel.

Delprocessen **transportmedel** avser främst att:

- Allt extra materiel som är placerat i transportmedlen ska ses över. All lös materiel som inte är fastsatt eller som kan lossa vid en ev. olycka skall åtgärdas på lämpligaste sätt.
- Skapa säkra och trygga transportmedel samt även framföra dem så säkert som möjligt
- Bistå med stöd till upphandlingar vid nyinköp/leasing av transportmedel
- Undersöka möjlighet till att upprätta serviceavtal med påbyggare för transportmedlen, samt upprätta serviceplaner och underhållsplaner för samtliga transportmedel.

Aktivitet

För att uppfylla behoven enligt ovan skall:

1. Allt extra materiel som är placerat i transportmedlen ska ses över. All lös materiel som inte är fastsatt eller som kan lossa vid en ev. olycka skall åtgärdas på lämpligaste sätt.
2. Upprätta en ekonomisk plan för underhåll av höjdfordonen.
3. Följa upp samt genomföra den service och de reparationer som avser 2012.

Resultat

- Aktivitet 1: I första kvartalet ska fordonshyttorna ha undersökts samt åtgärdats i hela förbundet.
- Aktivitet 2: En ekonomisk plan ska under året ha upprättats tillsammans med budgetsansvarig samt ha avstämts med controller.
- Aktivitet 3: Samtliga planerade serviceåtgärder och reparationer ska genomföras under 2012.

Individuell skyddsutrustning

Behov

Arbetsmiljön skall vara tillfredsställande med hänsyn till arbetets natur och den sociala och tekniska utvecklingen i samhället. Delprocessen individuell skyddsutrustning verkar för att modernisera och stärka den anställdes skydd, för att bemöta framtidens räddningsuppdrag.

I delprocessen individuell skyddsutrustning så verkar vi för:

- Byta ut samtliga larmställ i förbundet.
- Stärka den anställdes fallskydd, för att bemöta framtidens räddningsuppdrag på hög höjd.
- Modernisera andningsskyddet i förbundet

Aktivitet

För att uppfylla behoven enligt ovan skall:

1. Befintliga upphandlingsplaner om utbyte av underställ och larmkläder tidigareläggas. Detta innebär att resterande stationer inom resten av förbundet får nya kläder under 2012.
2. En modernisering av det befintliga andningsskyddet ska utredas.
3. Fortsatt uppföljning av underhållsplanen av tak och fallskyddsutrustning ska genomföras. Detta innebär ett inköp av nya rep för höghöjdsräddning sker under 2012.

Resultat

- Aktivitet 1: Alla får nya bättre larmkläder. De befintliga används i stor utsträckning under övningar, vilket förlänger hållbarheten för de nya larmkläderna.
- Aktivitet 2: En undersökning av utbudet på nya andningsskydd fortsätter under 2012. Undersökningen ska avgöra om en ny upphandling ska genomföras, eller en uppgradering av befintligt andningsskydd. Detta ska vara klart under andra halvåret 2012.
- Aktivitet 3: Inköpet ska vara genomfört i första kvartalet 2012.

Räddningsmateriel

Behov

En utav många förutsättningar för att kunna bedriva en effektiv räddningsinsats är att ha moderna räddningsmateriel. Den räddningsmateriel som finns inom förbundet idag täcker dagens behov. På längre sikt får vi titta på både teknik, metod och hur utvecklingen går vidare för att möta framtida arbetsuppgifter både när det gäller en säkrare arbetsmiljö och för att få insatserna ännu effektivare.

Behoven är uppdelat i två underkategorier, det är förbrukningsmateriel och nya investeringar:

- Förbrukningsmateriel är befintlig utrustning i bilar, släp och containrar, slang, skumvätska, pulver, verkstadsmateriel, m.m.
- Nya investeringar räknas till de behov som föranleder en planering av något slag.

Behovet av ny räddningsmateriel, kan uppstå vid insatser/övningar eller eventuellt mötandet av nya produkter på marknaden. Dessa behandlas enligt en lista och prioriteras i nummerordning utefter ekonomin.

Aktivitet

För att uppfylla behoven enligt ovan skall:

1. Nya investeringar kommer att göras enligt tidigare upprättad lista samt även bemöta nya behov.
2. Regelbundet verka för att den räddningsmateriel som finns idag sköts och underhålls på ett optimalt sätt.

Resultat

- Aktivitet 1: Följs upp på nästkommande processmöte. Processmöten kommer att genomföras regelbundet under 2012.
- Aktivitet 2: Besöka mässor, konferenser m.m. för att kunna scanna av marknaden samt ta del av andra räddningstjänsters erfarenheter av räddningsmateriel.

Personalkompetens

Behov

För att upprätthålla, utveckla förmågan hos den anställda, samt att kunna genomföra effektiva räddningsinsatser, så måste den anställda tränas och övas regelbundet. Planering av övningsprogrammet sker idag delvis enligt en grundprincip, samt en annan del utefter behov. Det finns också 12 st. kvalitetsövningar. Dessa är begränsade till 12 st. livräddande moment. För heltidsanställda är det 60 st. grundövningar om året. En del av dessa genomförs två gånger om året. Dessa kompletteras med fyra temadagar, där ny utbildning och fördjupning inom olika område genomförs.

För deltidsanställda är det 32 st. grundövningar. En del övningarna genomförs varje år, några vart annat och några vart tredje. På tre år har samtliga övningar genomförts utefter behovet. 6 st. brandmän i Karlshamn deltid är utsedda till maskinförare och har 12 timmars övning per år för denna specialuppgift. Övningarna bedrivs av heltidsanställd personal där man har ansvar för olika områden. Det innefattar planering, genomförande och utveckling inom respektive område. Detta har skapat en bättre förutsättning att höja kvalitén på övningsmomenten. Utöver detta bedrivs vid behov också mentorskap för brandmän.

För att fortsätta hålla en bra kvalitet och samtidigt utveckla vår förmåga att genomföra effektiva räddningsinsatser finns följande behov:

- Fortsatt utveckling av övningsfältet
- Modernisera vårt utbildningsmaterial.
- Följa upp kompetensbehovet inom förbundet samt ge instruktörer möjlighet till fortbildning.
- Skapa en gemensam rutin för test vid nyrekrytering
- Skapa en rutin för området mentorskap brandmän

Aktivitet

För att uppfylla behoven ovan skall:

1. Fortsatt planering av övningsfältet utefter behoven.
2. Utse ansvariga för utbildningsmateriel samt skapa förutsättningar för att dessa genomförs.
3. Kartlägga behovet av fortbildning.
4. Upprätta riktlinjer vid nyrekrytering av operativ personal.
5. Skapa rutiner för mentorskap samt utvärdera mentorskapet.

Resultat

- Aktivitet 1: Sker under hela perioden 2012. Avstämning sker på processmötena.
- Aktivitet 2: Innan första kvartalets utgång ska utsedda ansvariga för utbildningsmateriel ha förutsättningarna klara.
- Aktivitet 3: Innan andra kvartalet utgång ska processgruppen ta fram lämplig fortbildning och presentera för ledningsgruppen.
- Aktivitet 4: Innan första kvartalets utgång ska riktlinjer för nyrekrytering tas fram i samråd med operativ personal samt ledning.
- Aktivitet 5: Utvärdering av mentorskap ska ha varit genomfört innan första kvartalets utgång.

Teknik metod Brand/CBRNE

Behov

Inom området brand och CBRNE har vi redan idag många bra tekniker och metoder idag som vi har skapat standardrutiner för. Dessa fungerar bra i normalfallet, men när vi t.ex. möts inför mera komplexa bränder så finns det ett behov av utveckling på det området. När det gäller CBRNE så är behovet av att utveckla metoder inte lika stort då det sällan förekommer några olyckor i större omfattning att jämföra med. Ett behov som dock uppkommit inom kem är bättre beslutsstöd, som kan användas både såväl inom CBRNE, som inom brand.

Efter insatsutvärderingar som genomförts, har bedömningen gjorts att en utveckling inom teknik och metod brand är nödvändig.

Följande behov har uppstått:

- Utveckla begränsningsarbete och metoder för att bemöta de komplicerade vindsbränder vi har ställts inför tidigare.
- Kartlägga behovet av att utveckla eftersläkningsarbetet i syfte att minimera skador på egendom och miljö.

Aktivitet

För att uppfylla behoven enligt ovan skall:

1. Utveckla de befintliga tekniker och metoder som redan finns idag, samt optimera kombinationen av dessa tillsammans.
2. Undersöka nya metoder samt ge förslag till inköp av materiel som kan passa våra behov
3. Ta fram förslag till bättre beslutsstöd och lägga fram dessa till driftfunktionen.

Resultat

- Aktivitet 1: Översynen ska vara klar innan första kvartalets utgång.
- Aktivitet 2: Innan andra kvartalets utgång ska nya förslag till metoder ha presenterats.
- Aktivitet 3: Innan andra kvartalets utgång ska förslag till beslutsstöd ha lagts fram till driftfunktionen.

Teknik metod övrig räddning

Behov

I övrig räddning innefattas av akutsjukvård, trafikolycka tung-lätt, järnväg, is/ytvattenlivräddning, räddning på hög höjd samt egendomsräddning djur. Inom akutsjukvård arbetar vi idag efter PHTLS/L-ABCDE konceptet i hela förbundet. Trafikolyckor så har vi idag utvecklat bra metoder, inom lätt räddning så utgår vi från MSB:s och Holmatro:s koncept. Räddning på järnväg så ingår räddningsfrånkoppling där vi tagit fram nya checklistor för att göra arbetsmiljön säkrare. Is/yt-livvattenräddning gäller kustområdet samt insjöar. Räddning på hög höjd har vi idag bra metoder, men ett behov att utveckla är räddning mot vindkraftverk. Egendomsräddning djur finns bra metoder, men ett behov är att utse en ansvarig inom området.

Följande behov har uppstått:

- Fortsatt utbildning av PHTLS samt sprida kunskapen i förbundet
- Ta fram förslag till förmåga för hög höjdräddning vindkraftverk samt införa denna i larmplanen.

Aktivitet

1. En översyn av kompetenser samt behov av nya utbildningar PHTLS.
2. Utveckla en metod kopplad till förmågan för höghöjd räddning på vindkraftverk.

Resultat

- Aktivitet 1: Översyn av kompetensen inom grupperna samt i hela förbundet ska vara klart senast i innan första kvartalets utgång.
- Aktivitet 2: Innan tredje kvartalets utgång ska nya förslag till metoder ha presenterats.

Ledning

Behov

Ledningsförmågan hos befälen är en viktig förutsättning för en bra genomförd insats. För att möta framtidens riskbild i samhället, så verkar delprocessen ledning för att befälen vidhåller samt utvecklar sin förmåga inom sin beslutsdomän som denna verkar inom. För att detta ska vara möjligt så behövs t.ex. stabsarbete, regelbundna befälsträffar, befälsmöten, befälsövningar samt bra insatsstöd. Vid behov så tillämpas mentorskap även för befäl.

Befälsmöten sker två ggr per år och berör heltidsbefäl. Befälsträffar ska ske minst en gång om året och berör samtliga befäl. Stabsarbetsprojektet löper vidare och nästa år kommer inriktning ligga mot uthållighet och överlämning i stabsarbete.

Varje år ska ledningspersonalen övas minst 20 tim, varav tio är ledningsträning. Ett färdigt projekt kallat förmågor ledning bedrivs redan, där fokus ligger mot olyckan. Det löper under en tvåårsperiod.

Följande behov har uppstått:

- Införa funktionen Första insatsperson, Fip, i Olofströms kommun i syfte att korta ankomsttiden till skadeplatsen.
- Ledningsträning för IL och RCB.
- Mentorskap för befäl
- Befälsträffar, befälsmöten, temadagar med innehåll utefter behov
- Undersöka insatsstöden för befälen
- Planera integrera befälsövningar med övrig övningsverksamhet

Aktivitet

1. Införa funktionen Första insatsperson, Fip, i Olofströms kommun
2. Fortbildning för IL och RCB med en två dagars utbildning. i Revinge.
3. Mentorskap kommer att bedrivas efter behov.
4. Två befälsmöten kommer att genomföras
5. En styck temadag med inriktning på teknik och metod
6. Ta fram förslag till driftfunktionen på lämpliga insatsstöd, som t.ex. IR-kamera, datorstöd vid insatser för befäl.
7. Fortsatt planering av ledningsövningar under 2012.

Resultat

- Aktivitet 1: Fip i Olofström ska vara infört senast 2012-06-30.
- Aktivitet 2: Ska vara klar under 2012

- Aktivitet 3: Mentorskapet kommer att utvärderas i första halvåret 2012.
- Aktivitet 4: Befälsmötena ska ha genomfört under 2012
- Aktivitet 5: Genomföra temadagen teknik och metod samt utvärdera den under 2012.
- Aktivitet 6: Förslag till insatsstöd ska ha tagits fram från driftfunktionen under första kvartalet 2012. Dessa ska provas samt utvärderas under resterande period 2012.
- Aktivitet 7: Ledningsövningar planeras och integreras med övrig verksamhet under 2012.

5. ANALYS OCH UTREDNING

Inom processen för analys och utredning ryms sex delprocesser som syftar till att:

- Analysera verksamheten som helhet och kvalitativt bedöma organisationens förmåga att uppnå inriktningsmålen i handlingsprogrammet.
- Kontinuerligt utreda olyckor och utvärdera insatser för att hitta olyckstrender i samhället, förebygga olyckor samt minska konsekvenserna av en olycka om olyckan ändå uppstår.
- Bevaka räddningstjänstens intresseområden nationellt och internationellt

Olycksutredning

Behov

Enligt lagen om skydd mot olyckor har kommunen ansvar för att utreda olyckor i skälig omfattning och att lära från dem. Olyckorna ska utredas med fokus på orsak, förlopp och räddningstjänstens insats.

I AFS 2001:1 regleras arbetsgivarens skyldighet att utreda ohälsa och olycksfall i arbetet samt om något allvarligt tillbud har inträffat i arbetet. Utredningen ska ge svar på orsakerna till olyckan/ohälsan så att risken för likande olyckor förebyggs.

Delprocessen **olycksutredning** avser främst utredning av olyckans orsak och förlopp i enlighet med LSO eller AFS i syfte att:

- Ge ett underlag för att finna olyckstrender i samhället
- Hitta orsaker till olyckor för att förhindra att liknande olyckor uppstår
- Hitta orsaker till olyckors konsekvenser för att kunna mildra framtida olycksförlopp

De personer som arbetar med olycksutredning bör tillhandahålla en grundutbildning motsvarande "Grundkurs olycksutredning" som ges av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

Aktivitet

För att uppfylla behoven enligt ovan skall:

1. Insatsrapport, som är den enklaste formen av olycksutredning (nivå 1), skrivs efter varje insats. En ny rutin för genomgång av insatsrapporterna ska tas fram. Den nya rutinen syftar främst till att underlätta uppföljningen av insatserna. De som skriver insatsrapporter ska ges ytterligare utbildning i detta. Utbildningen ska ges under 2012.
2. Samtliga olyckor som uppfyller kriterierna i styrdokumentet för fördjupad olycksutredning utredas på nivå 2 eller på nivå 3. Utredningarna ska översändas till berörda samt till MSB. Om olyckan är av sådan karaktär att andra aktörer, än de som är direkt berörda av olyckan, kan ha intresse av olycksutredningen, ska olycksutredningen även delges dessa. Exempel på sådana aktörer är Länsstyrelsen, Polismyndigheten och Elsäkerhetsverket.

3. Utredning enligt AFS ska göras när allvarliga tillbud el. olyckor inträffar inom organisationen.
4. De personer som ingår i olycksutredningsgruppen och som inte erhållit någon extern utbildning i olycksutredning, genomgå Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps (MSB) grundkurs i olycksutredning.

Resultat

- Aktivitet 1: Följs upp varje måndag på måndagsmötet. Utvärderingen i insatsrapporten ska kontrolleras varje fredag och därefter delges på måndagsmötet. Vid behov av åtgärder ska insatsrapporten delges den processledare som berörs. Utbildningsaktiviteten följs upp i december månad 2012.
- Aktivitet 2: Följs upp månadsvis. Samtliga insatsrapporter som skrivits under månaden kontrolleras så att fördjupade olycksutredningar är genomförda enligt kriterierna samt att de är tillsända de berörda.
- Aktivitet 3: Följs upp efter inträffat tillbud eller olycka inom organisationen.
- Aktivitet 3: Följs upp senast 31/12-2013.

Insatsutvärdering

Behov

Enligt lagen om skydd mot olyckor har kommunen ansvar för att utreda olyckor i skälig omfattning och att lära från dem. Olyckorna ska utredas med fokus på orsak, förlopp och räddningstjänstens insats. Delprocessen insatsutvärdering syftar främst till att utreda räddningsinsatsens genomförande. Insatsutvärdering är en väsentlig del i att arbeta med skydd mot olyckor och syftar främst till att:

- Ge svar på om målet med räddningstjänst uppnåtts (förhindra, hindra och begränsa skador på människor, egendom och miljö).
- Ge svar på om räddningsinsatsen varit effektiv.
- Ge svar på vilka svårigheter – framgångar som uppstått under insatsen, enligt MTO - perspektivet (människa, teknik, organisation)
- Ge åtgärdsförslag och ta tillvara på erfarenheter för att utveckla och förbättra förmågan att genomföra räddningsinsatser.

De personer som arbetar med insatsutvärdering bör tillhandahålla en grundutbildning motsvarande "Grundkurs olycksutredning" som ges av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

Aktivitet

För att uppfylla behoven enligt ovan skall:

1. Insatsrapport, som är den enklaste formen av insatsutvärdering (nivå 1), skrivs efter varje insats. En ny rutin för genomgång av insatsrapporterna ska tas fram. Den nya rutinen syftar främst till att underlätta uppföljningen av insatserna. De som skriver

insatsrapporter ska ges ytterligare utbildning i detta. Utbildningen ska ges under 2012.

2. Samtliga insatser som uppfyller kriterierna i styrdokumentet för fördjupad insatsutvärdering, utredas. Utredningarna översänds till berörda samt till MSB. Om insatsen är av sådan karaktär att andra aktörer, än de som är direkt berörda av insatsen, kan ha intresse av insatsutvärderingen, delges även dessa utredningen.
3. Riktlinjer för insatsutvärderingar i nivå två och tre utvecklas.
4. Ett system utarbetas för hur åtgärdsförslag och erfarenheter ska tas tillvara, och precisera vilken del av organisationen som ska förmedla dessa.
5. De personer som ingår i olycksutredningsgruppen och som inte erhållit någon extern utbildning i olycksutredning, genomgå MSBs grundkurs i olycksutredning.
- 6.

Resultat

- Aktivitet 1: Följs upp varje måndag på måndagsmötet. Utvärderingen i insatsrapporten skall kontrolleras och därefter delges den processledare som berörs.
- Aktivitet 2: Följs upp varje måndag på måndagsmötet. Samtliga fördjupade insatsutvärderingar som skrivits under året kontrolleras senast den 31/12-2012, så att åtgärdsförslagen är förmedlade till respektive processledare samt att utvärderingen är tillsänd de berörda.
- Aktivitet 3: En nivåanpassad insatsutvärderingsmall presenteras i juni 2012.
- Aktivitet 4: Hur åtgärdsförslag lämpligen förmedlas presenteras i juni 2012
- Aktivitet 5: Följs upp senast 31/12-2013.

Återkoppling till enskild

Behov

En olycka som föranleder räddningsinsats är "vardagsmat" för Räddningstjänstens personal. För den drabbade är dock händelsen något av det värsta som någonsin inträffat. Räddningstjänsten Västra Blekinge ser ett behov av att, efter en avslutad räddningsinsats, placera den drabbade i fokus och ge honom/henne möjlighet att berätta sina upplevelser samt att framföra sina åsikter på insatsen. Internt är det värdefullt för organisationen att ta del av den enskildes åsikter, både positiva och negativa, i syfte att utvecklas.

Aktivitet

För att uppfylla behoven enligt ovan skall:

1. Insatsledare/Räddningsledare kontakta den/de drabbade och erbjuda ett möte snarast efter insatsen. Detta ska i första hand ske då räddningsinsats skett hemma hos någon kommuninvånare eller vid insats av betydande karaktär på företag. Vid mötet med den/de drabbade ska Insatsledaren/Räddningsledaren informera om insatsen och medborgaren ska ges möjlighet att få svar på sina frågor. Mötet ska dokumenteras i särskild enkät, se styrdokumentet.

2. En folder med värdefull information erbjudas den drabbade efter insatsen. Första anlända styrkeledare ansvarar för att foldern delas ut i de fall han bedömer att informationen kan vara användbar för den drabbade.

Resultat

1. RCB ansvarar för att informera berörd Insatsledare/Räddningsledare om att återkoppling ska ske. Dokumentationen, i form av ifylld enkät, granskas och sammanställs fortlöpande av delprocessledare. Återkommande, eller i övrigt värdefulla synpunkter, tas upp för intern diskussion där det beslutas om vilka åtgärder som ska vidtas. Vid återkommande problem/oklarheter skall detta vidarebefordras till processägaren.
2. Rutinen ska vara införd senast 1/4 - 2012.

Verksamhetsanalys

Behov

I takt med att samhället förändras måste även räddningstjänsten se över rutiner och planer för att möta förändringen. Delprocessen verksamhetsanalys syftar främst till att, ur ett kostnads-/nytta perspektiv, analysera om genomförda förändringar har fått avsedd effekt och om befintliga rutiner och planer är utformade så att bäst effekt uppnås.

I syfte att korta ankomsttiden till skadeplatsen infördes rutinen med Första insatsperson, Fip, 2010 i Sölvesborgs kommun. Behov föreligger nu om att analysera om den införda rutinen har fått avsedd effekt och vilka åtgärder som behöver vidtas för att förbättra verksamheten.

Översyn av ledningsstrukturen vid räddningsinsatser genomfördes 2001 vilket bland annat resulterade i att en ny ledningsnivå, Insatsledaren, infördes. Behov föreligger nu om att analysera om den införda rutinen har fått avsedd effekt och vilka åtgärder som behöver vidtas för att förbättra verksamheten.

Aktivitet

För att uppfylla behoven enligt ovan skall:

1. analys av Fip-organisationen genomförs med fokus på ankomsttider, Fip'ens åtgärder och hur organisationen kan utvecklas.
2. analys av insatsledarorganisationen genomförs med fokus på utnyttjandegrad, kompetens och hur organisationen kan utvecklas.

Resultat

1. Aktivitet 1: Analysen ska vara rapporterad senast 2012-06-30.
2. Aktivitet 2: Analysen ska vara rapporterad senast 2012-12-31.

Tidsbegränsade utredningar

Behov

Det finns ett kontinuerligt behov av att genomföra tidsbegränsade utredningar samt att revidera befintliga analyser/utredningar. Behovet varierar från år till år och även under året. Följande utredningsbehov har framkommit under 2011.

1. Räddningstjänsten är av uppfattningen att viltolyckorna längs E22 i Karlshamns kommun har ökat och därav finns ett behov av en inventering och en analys av dessa.
2. Riskanalyserna för Sölvesborgs och Olofströms kommuner upprättades 2007 och är i behov av revidering.
3. Festivalanalyserna (Sweden Rock och Östersjöfestivalen) behöver revideras inför festivalerna 2012.

Eventuellt kan det uppstå ett behov av ytterligare tidsbegränsade utredningar under 2012. Detta beslutas i så fall av direktionen, ledningsgruppen, processägaren eller processledarna.

Aktivitet

För att uppfylla behoven enligt ovan skall:

1. Viltolyckorna utredas under första halvåret 2012.
2. Riskanalysen för Sölvesborgs kommun revideras under 2012. Riskanalysen för Olofströms kommun revideras under andra halvan av 2012 och färdigställs senast 2013-04-01.
3. Festivalanalyserna revideras senast två veckor innan respektive festivalstart.

Resultat

1. Utredningen av viltolyckorna presenteras i rapportform senast 2012-06-30. Rapporten delges Trafikverket.
2. Riskanalysen för Sölvesborgs kommun färdigställs senast 2012-06-30. Olofströms kommuns riskanalys färdigställs senast 2013-04-01. Riskanalyserna publiceras på Räddningstjänstens hemsida och delges Sölvesborgs respektive Olofströms kommun.
3. Reviderad festivalanalys för Östersjöfestivalen presenteras för berörda på säkerhetsmötet inför festivalen v.29. Reviderad festivalanalys för Sweden Rock presenteras för Sölvesborgs kommun v.22.

Omvärldsbevakning

Behov

I alla organisationer, finns behov av en ständig omvärldsbevakning för att hålla sig uppdaterad avseende förändringar och nyheter inom branschen samt samhället i stort. Det kan gälla ny lagstiftning, ny teknik och metod eller andra nyheter inom verksamhetsområdet. Det är upp till den enskilde arbetstagaren att hålla sig uppdaterad inom sitt arbets- och kompetensområde, men det finns även behov av att på en mer strukturerad och

övergripande nivå ha en systematisk omvärldsbevakning på nyheter och samhällsförändringar som kan påverka vår bransch.

Aktivitet

1. Skapa ett enkelt verktyg för hur förbundets omvärldsbevakning skall ske, där hänsyn tas till så många som möjligt av förbundets intresseområden samtidigt som möjlighet till specialbevakning skall finnas.
2. Skapa en plan och struktur för hur nyheter och relevanta ämnen skall bearbetas och, i förekommande fall, spridas inom förbundet på ett regelmässigt sätt.

Resultat

1. Ett grundverktyg skall vara framtaget senast 2012-03-31.
2. En plan skall vara framtagen och i drift senast 2012-12-31.



Beslutat av:
Reviderad:

Tillsynsprogram 2012

Bakgrund

Enligt 5 kap. 1§ i Lag om skydd mot olyckor (LSO) skall kommunen utöva tillsyn över efterlevande av de delar av lagen som faller under kommunens område. Till skillnad från tidigare lagstiftning finns det inte klarlagt hur och när tillsyn skall genomföras. Kommunerna har därför möjligheten att själva utforma tillsynsverksamheten enligt denna lagstiftning.

Med detta som bakgrund har räddningstjänsten formulerat följande prestationsmål i sitt handlingsprogram för skydd mot olyckor:

"Direktionen skall årligen vid årets sista sammanträde fastställa tillsynsprogram gällande efterföljande års tillsynsverksamhet".

Tillsynsverksamhet

Ett av inriktningsmålen i Västra Blekinge lyder enligt följande: "räddningstjänsten skall aktivt arbeta med att identifiera risker och förebygga olyckor". Tillsynsverksamheten är en viktig del i detta arbete.

Räddningstjänsten Västra Blekinge har sett fördelarna med att göra så kallade "tematillsyner" där man systematiskt går igenom och gör tillsyn på alla objekt med liknande verksamhet. Tidigare år har vi gjort tillsyn på hotell (2005), vårdboenden (2006), kulturbyggnader (2006), samlingslokaler (2007), skolor (2008), radhus (2009), flerbilsgarage och medelstora företag (2010) samt större butiker (2011).

Räddningstjänsten har identifierat ett antal områden som bedöms som angelägna för tillsynsverksamheten under följande år. Nedan listas de område som räddningstjänsten skall fokusera på under året 2012.

Tillsyn hotell, pensionat och vandrarhem

Hotellverksamheter tillsynades senast år 2005 och det anses därför vara dags att åter igen besöka dessa objekt. I rubricerade objekt, där gästen vistas tillfälligt, förväntas denna ej kunna orientera sig i byggnaden och inte heller känna till verksamhetens brandskydd. Detta i kombination med att gästen är sovande ställer höga krav på brandskyddet och organisationen kring detta. Fokus vid tillsynen kommer att ligga på kontroll av det systematiska brandskyddsarbetet då det är av stor vikt att detta fungerar. Räddningstjänsten kommer först och främst fokusera på de verksamheter som har tillstånd enligt lag om hotell- och pensionat rörelse men kan även komma att utföra tillsyn på andra uppmärksammade objekt.

Tillsynen utförs enligt LSO men i de fall verksamheten har tillstånd för brandfarlig vara kommer tillsyn enligt LBE (Lag om brandfarliga och explosiva varor) att utföras vid samma tillfälle.

Tillsyn på anläggningar för sjuk- och hälsovård

Tillsyn har tidigare utförts på Blekingesjukhuset i Karlshamn. Det finns ett behov av att utföra tillsyn även på anläggningar utanför sjukhuset. Detta behov

har uppmärksammats av Landstinget i Blekinge och Räddningstjänsten kommer därför att utföra tillsyn på anläggningar för primärvård, psykiatri och tandvård.

Tillsyn på anläggningar med farlig verksamhet (2 kap. 4 §, LSO)

Totalt finns 15 objekt i Västra Blekinge som av Länsstyrelsen är klassade som "farlig verksamhet" enligt 2 kap. 4 § i Lag om skydd mot olyckor. Verksamheterna är enligt lagen skyldiga att analysera sina risker. För de risker som anses oacceptabla skall åtgärdsförslag tas fram.

Under år 2009 granskades de återstående riskanalyser som verksamheterna är skyldiga att upprätta. Under år 2010 och 2011 utfördes tillsyner, enligt LSO, vid några av verksamheterna. Vid dessa kontrollerades det bland annat att verksamheterna utfört en åtgärdsplan för att reducera de oacceptabla risker som identifierats. Utförandet av dessa tillsyner ska fortsätta under år 2012.

Övriga objekt

Räddningstjänsten kommer att utföra tillsyn även på andra objekt än de inplanerade. Ett exempel på detta är tillsyn som utförs för att kunna lämna ett yttrande i samband med ansökan om serveringstillstånd.

Andra objekt som kommer att tillkomma är objekt där större brister uppmärksammats av Räddningstjänsten eller allmänheten.