

Utvärdering av samhällsbyggnadskontorets krishantering av
dricksvattenproblem i Unnaryd november 2022

Innehållsförteckning

1. UPPDRAG	3
1.1 URSPRUNG	3
1.2 BAKGRUND	3
1.3 SYFTE OCH MÅL	4
1.4 FRÅGESTÄLLNINGAR	4
2. METOD OCH MATERIAL	5
3. REDOVISNING AV UPPDRAGET	6
1) <i>Har krislednings- och stabsarbetet genomförts enligt fastställd krisledningsplan, och hur kan arbetet förbättras ytterligare?</i>	6
2) <i>Hur har kommunikationsarbetet fungerat och vad kan förbättras?</i>	9
3) <i>Finns det tillräckliga interna rutiner för denna typen av situation, har dessa följts och finns det behov av revidering?</i>	11
4) <i>Hur stabens interna och externa samverkan har genomförts?</i>	15
5) <i>Hur stabens stöd har upplevts av verksamheten – vilken nytta har staben genererat för verksamheten?</i>	17
4. AVSLUTNING	18
4.1 SLUTSATSER & FÖRSLAG TILL ÅTGÄRDER	18
5. KÄLLFÖRTECKNING	19

1. UPPDRAG

1.1 URSPRUNG

Söndagen den 6 november 2022 inkom felanmälan att dricksvattnet i Unnaryd var rosafärgat, varpå driftteknikern i beredskap åker ut till platsen för att undersöka och konstaterar att det handlar om två till tre drabbade hushåll. Måndagen den 7 november, så snart VA- och renhållningschefen informerats om problem vid vattenverket i Unnaryd, beslutade denne om att gå ut med uppmaning att inte dricka vattnet som kom från vattenverket i Unnaryd i avvaktan på utredning av vad som skett. VA- och renhållningschefen informerade samhällsbyggnadschefen som beslutade att kalla ihop kontorets krisledningsgrupp samt aktivera samhällsbyggnadskontorets stab. Stabsarbetet fortlöpte under veckan, samtidigt som ett omfattande provtagningsarbete pågick för att säkerställa kvaliteten på vattnet.

I enlighet med *Kontorsvisa rutiner vid kriser och extraordinära händelser för samhällsbyggnadskontoret* som antogs av samhällsbyggnadsnämnden den 2022-02-23, §5, ska efter insats där hela eller delar av kommunens krisberedskapsorganisation varit aktiverad insatsen utvärderas. Vid en kontorsvis händelse är det kontorschefens ansvar att utvärdera händelsen.

Den 21 december 2022 initierades därför ett uppdrag om utredning, där samhällsbyggnadschef Katarina Paulsson gav nämndsekreterare Rebecka Merkel i uppdrag att utvärdera krishanteringen i samband med problemet med dricksvattnet i Unnaryd i november 2022.

1.2 BAKGRUND

Ansvaret för dricksvattenförsörjning till kommuninvånare med kommunalt vatten är ett av samhällsbyggnadskontorets grunduppdrag vilket regleras i Lag (2006:412) om allmänna vattentjänster. Rent organisatoriskt är det miljöenheten som enligt livsmedelslagstiftningen (Livsmedelsverkets föreskrifter om dricksvatten (2001:30)) ansvarar för den offentliga kontrollen av dricksvattnet, vilka också godkänner VA- och renhållningsenhetens dricksvattenanläggningar.

Kaliumpermanganat är en typ av salt som används i vattenreningsprocessen vid Unnaryds vattenverk för att, genom oxidation, reducera förekomsten av järn i vattnet.¹ Kaliumpermanganat löses lätt upp i vatten och ett gram färgar en liter vatten starkt lila.

1.3 SYFTE OCH MÅL

Syftet med utvärderingen är att stärka samhällsbyggnadskontorets beredskap och förmåga att leda framtida kriser.

Samhällsbyggnadskontoret önskar få en utvärdering som är en del av kommunens arbete enligt lagen om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och i höjd beredskap och ska syfta till att förbättra kontorets krishanteringsförmåga. Målet är att utvärderingen minst ska ge svar på stabens uppbyggnad, stabsmetodik, samverkan och stöd till verksamheten.

1.4 FRÅGESTÄLLNINGAR

1. Har krisledning och stabsarbetet genomförts enligt fastställd krisledningsplan?
2. Hur stabsarbetet och krisledningsplan kan utvecklas ytterligare?
3. Hur har kommunikationsarbetet fungerat och vad kan förbättras?
4. Finns det tillräckliga interna rutiner för denna typen av situation, har dessa följts och finns det behov av revidering?
5. Hur stabens interna och externa samverkan har genomförts?
6. Hur stabens stöd har upplevts av verksamheten – vilken nytta har staben genererat för verksamheten?

¹ Nödvattenförsörjningsplan Hylte kommun, 2018-05-03

2. METOD OCH MATERIAL

För att samla in ett så brett underlag som möjligt och för att besvara frågeställningarna som ligger till grund för uppdraget bokades möten in med de olika verksamheter och funktioner som på ett eller annat sätt var inblandade i samband med krishantering av händelsen av rosa vatten i Unnaryd. Dessa delades upp vid fyra olika mötestillfällen:

Grupp 1 - Krisledning och stab

Vid detta tillfälle satt samtliga funktioner tillsammans och diskuterade utifrån frågeställningarna 2, 3, 4 och 5.

Grupp 2 - Kommunikatörer och kommunvägledare

Vid detta tillfälle satt samtliga medverkande tillsammans och diskuterade utifrån frågeställning 3.

Grupp 3 - Medarbetare från VA-enheten, park och gata samt räddningstjänst

Vid detta tillfälle träffades först medverkande från samtliga enheter för att diskutera kring samverkan under krisen, och vilka delar som kan förbättras (frågeställning 6). Efter att samtalet var slut lämnade de medverkande från park och gata samt räddningstjänsten. De medverkande från VA-enheten satt kvar och man diskuterade kring frågorna om interna rutiner samt hur man upplevde att staben stöttade verksamheten (frågeställning 4).

Samverkansaktörer

För att undersöka hur stabens interna och externa samverkan hade genomförts (frågeställning 5) skickades det ut en enkät med åtta stycken frågor. Enkäten skickades ut digitalt till säkerhetshandläggarna på de övriga kontoren i kommunen samt till Region Halland.

För att besvara frågeställning 1, om stabs- och krisledningsarbetet har genomförts enligt fastställd krisledningsplan användes ett flertal styrdokument som grund för jämförelse och analys. Dessa presenteras och analyseras var för sig i kapitel 3.

3. REDOVISNING AV UPPDRAGET

1) Har krislednings- och stabsarbetet genomförts enligt fastställd krisledningsplan, och hur kan arbetet förbättras ytterligare?

Frågeställningen kommer att besvaras genom att punktvis redogöra för respektive styrdokument. Vidare kommer det kring respektive styrdokument diskuteras kring hur samhällsbyggnadskontorets stab och krisledning agerade vid händelsen av rosafärgat vatten i Unnaryd i november 2022.

Rutin för hantering av kriser och extraordinära händelser

Händelsen med rosafärgat vatten i Unnaryd hanterades av samhällsbyggnadskontorets stab och krisledning utifrån stabsläge 1. I praktiken innebär det att det att händelsen bedöms beröra ett kontors verksamhet och att det enbart är den berörda kontorschefen som krishanterar genom att aktivera stab (i samråd med kontorschef).

Nivå 4	Extraordinär händelse	Krisledningsnämnd Beskrivning: Krisledningsnämnden ansvarar för krishanteringen med stöd av kommunens övergripande krisledningsorganisation
Nivå 3	Mycket allvarlig händelse	Kommunchef Beskrivning: Kommunchefen ansvarar för krishanteringen med stöd av krisledningsnämndens ordförande, kommunens samtliga berörda kontorschefer säkerhetssamordnare och kriskommunikatör.
Nivå 2	Allvarlig händelse	Berörda kontorschefer Beskrivning: Kommunens berörda kontorschefer ansvarar för krishanteringen med stöd av nämndsordförande, kommunchef, säkerhetssamordnare och kriskommunikatör
Nivå 1	Störning	Berörd kontorschef Beskrivning: Kommunens enda berörda kontorschef ansvarar för krishanteringen med stöd av nämndsordförande, kommunchef, säkerhetssamordnare och kriskommunikatör

Tabell över nivåer av stabsläge²

² Hämtad från *Rutin för hantering av kriser och extraordinära händelser* Hylte kommun (2020). S. 5

Utredningen visar på att det utav de övriga kontoren var BUK som var mest drabbade. Detta eftersom att de har både skol- och förskoleverksamhet i Unnaryd som blev påverkade av att vattnet i orten stängdes av. Bedömningen är att man genom att gå upp en nivå till eventuellt hade kunnat undvika missar i kommunikationen mellan kontoren, eftersom att BUK också hade gått upp i stabsläge, vilket hade kunnat ge dem bättre förutsättningar för att hantera krisen inom sin verksamhet. På så sätt hade BUK eventuellt snabbare kunnat fatta beslut om att stänga skolan och förskolan, alternativt föra diskussion med kost- och lokalvårdsenheterna på SBK hur man kan hålla skolorna öppna utan vattenförsörjning.

Det går dock inte att dra några hundra procentiga slutsatser om hur händelseförloppet hade utspelat sig om man hade valt att gå upp en nivå, men utifrån detta resonemang går det att resonera kring att det kontorsövergripande arbetet och kommunikationen hade tjänat på att växla upp en nivå. Icke desto mindre, är bedömningen att händelseutvecklingen kring provtagning, vattentankar och det operativa arbetet ute på vattenverket i Unnaryd hade fortlöpt på samma sätt som i nivå 1.

Gällande rutinen för hantering av kriser och extraordinära händelser bör det understrykas att den enbart fokuserar på hur kommunen och dess olika verksamheter påverkas av krisen, snarare än påverkan på kommuninvånarna eller kommunen som geografiskt område. I detta fall var det inte många av kommunens verksamheter, bortsett från Unnaryds skola och förskola som blev drabbade, samtidigt som medborgarna i Unnaryd drabbades i stor utsträckning då vattnet var avstängt under flera dagar. Utifrån samhällsbyggnadskontorets grunduppdrag i att förse medborgarna med dricksvatten, bör man ta in den samhällseliga påverkan som ett perspektiv i bedömningen av en händelse och hur den ska hanteras?

Rutiner för krisberedskap

Hylte kommuns riktlinjer för krisberedskap fastslår de olika organisationsdelarnas roller och ansvar i det förebyggande krisberedskapsarbetet. Det åligger kontorschefen (motsvarande verkställande funktionär gällande Bostadsstiftelsen Hyltebostäder) att se till att:

- Kontoret/stiftelsen har larmrutiner och larmlista
Kommentar: Samhällsbyggnadskontoret satte i samband med utbildning och övning krisledningsorganisationen och uppdaterade larmrutinerna.
- Kontoret/stiftelsen är tillräckligt väl övad och utbildad i krishantering
Kommentar: Samhällsbyggnadskontorets stab och krisledning genomförde 2022-10-28 en övning av en fiktiv kris och genomförde 2022-06-02 samt 2022-06-17 en övning samt utbildning i stabsmetodik och krisledning.
- Kontoret/stiftelsen deltar i arbetet med risk- och sårbarhetsanalyser samt att åtgärdsbehov finns
Kommentar: Arbetet med den kommunövergripande risk- och sårbarhetsanalysen pågick under 2022 och samhällsbyggnadskontoret blev färdig med sin del i september, där de har identifierat risker och sårbarheter, samt tagit fram åtgärdsförslag.
- Kontoret/stiftelsen har uppdaterade riktlinjer för krisberedskap och ser till att dessa är kända inom egen verksamhet
Kommentar: Samhällsbyggnadskontorets egna riktlinjer för hantering av kriser och extraordinära händelser reviderades samt antogs av samhällsbyggnadsnämnden 2022-02-23. Denna presenterades för krisledningsorganisationen i samband med övningen den 2022-10-28.

Avslutningsvis går det att nämna att styrdokumenterna för krisberedskap ska revideras under 2023.

Riktlinjer för hantering av kriser och extraordinära händelser – Samhällsbyggnadskontoret

Samhällsbyggnadskontorets egna, kontorsvisa, riktlinjer för hantering av kriser och extraordinära händelser reviderades som tidigare nämnt i början av 2022. Dokumentet anger hur sammankallning av kontorets krisledningsorganisation ska gå till, samt hur dess möten ska läggas upp. De minnesanteckningar som finns dokumenterade från krislednings- och stabsarbete visar att krisledningsgruppen sammankallades för ett första möte, måndagen den 7 november kl 12:30. Precis som riktlinjerna vidare anger, presenterades vid detta första möte lägesbild och åtgärdsförslag. Vid de kommande mötena fortsätter lägesbilden att uppdateras. Bedömningen är att detta skedde i enlighet med vad riktlinjerna anger.

I riktlinjerna står det att personal kan komma att behöva omfördelas och ges andra arbetsuppgifter vid behov, beroende på situation. Så skedde i fallet kring Unnaryd då medarbetare från gata-park, VA och räddningstjänsten fick ansvar för logistiken kring vattentankarna. Detta var ett omfattande arbete med logistik, påfyllning, placering, rondering mm.

Avslutningsvis anger riktlinjerna att, när beslut om avslut och återgång till normal organisation har fattats, att det ska ges information till de som deltagit eller berörts. Detta för att samtala om vad som har hänt och få lufta. Detta upplever medarbetare från VA-enheten att de inte fick möjlighet till, och att det hade varit bra för gruppen att få prata ihop sig. Det har vid möten med olika funktioner framkommit synpunkter på kommunikationen, och då det råder delade uppfattningar kan utredningen inte göra någon bedömning i sak.

2) Hur har kommunikationsarbetet fungerat och vad kan förbättras?

När frågan om kommunikationsarbetet diskuteras på samtliga möten med samtliga inblandade funktioner konstateras följande:

- Det finns stort behov av att arbeta fram tydligare kommunikationsrutiner, som anger vem som gör vad.
- Kontakten med media blev en stor belastning för såväl kriskommunikatör, som kontorschef och drifttekniker på plats i Unnaryd.

- Inför kommande kriser är det nödvändigt att tydliggöra vem/vilka som ansvarar för kontakten med media, samt hur kontakten ska ske (presskonferens, presstelefon etc.).
- Kontaktcenter såg ett behov av att få en given kontaktperson att vända sig till med frågor, vid ett tidigare skede. Detta för att lättare kunna besvara frågor från allmänheten.

Rutin för kriskommunikation vid stabsarbete är det styrdokument som ska användas av informations- och kommunikationsfunktionen vid händelse av stabsarbete. Rutinen kommer nedan att analyseras utifrån hur kommunikationsarbetet genomfördes i samband med händelsen i Unnaryd i november 2022.

Den sammanfattade bedömningen utifrån utredningsarbetet och samtal med inblandade funktioner är att kommunikationsarbetet behöver förbättras. Funktionsbeskrivningen av kommunikatorens roll beskriver hur denne ska ansvara för det operativa informationsarbetet samt förmedla uppdrag vidare till övriga i informationsfunktionen. Arbetsbelastningen blev alldeles för hög, vilket medförde att kommunikationsflödet inom funktionen, samt till staben inte fungerade som det skulle. De flesta arbetsuppgifter avseende kommunikation landade på kommunikatorernas bord, varför bedömningen är att det vid detta tillfälle var svårt för kriskommunikatören att handha all kommunikation externt och internt. Rekommendationen inför framtida krisledningsarbete blir därför att ta taktpinnen över kontakten med media genom förslagsvis en presskonferens. Utifrån detta resonemang går det att dra slutsatsen att avsaknaden av utvecklings- och hållbarhetschef vid tillfället för krisen, fick konsekvensen att kommunikationsarbetet inte fördelades ut på bästa möjliga sätt.

Utöver det påtagliga trycket från media nådde kommunikatorerna ut till medborgarna via många medier, vilket ses som mycket positivt. Såväl kommunens hemsida som Facebooksida och app uppdaterades kontinuerligt med ny information allt eftersom. Kommunikatorerna förde ständigt även dialog med kommunvägledarna på kontaktcenter vars huvuduppgift är att ansvara för kommunens externa information till allmänheten. Kommunvägledarna understryker att det utifrån den mängden samtal som inkom med frågor, var många äldre medborgare som inte nåddes av informationen via de digitala plattformar (hemsida, app) som kommunen använde sig av. Utifrån detta görs återigen bedömningen att det hade funnits ett behov av en presskonferens med samlad information om händelsen, som hade kunnat gå ut via olika medier.

Utifrån samtal med inblandade parter (stab- och krisledning, kontaktcenter), tillsammans med de synpunkter som har inkommit från medborgare är bedömningen att det VMA (viktigt meddelande till allmänheten) som gick ut på måndagen borde ha formulerats på ett annat sätt. Rubriksättningen på meddelandet angav att det har skett ett kemikalieutsläpp, en formulering som får situationen att framstå som allvarligare än vad den var, vilket i sin tur får medborgarna att bli rädda och ringa in till kontaktcenter. När utredare kontaktar säkerhetssamordnare och räddningschef som ansvarar för VMA i kommunen, konstateras att kontakten med SOS Alarm skedde på telefon, och det går därför inte att härleda vad rubriken kommer ifrån. Vidare konstateras att man vid framtida kriser där ett VMA skickas ut, kan ändra meddelandet allt eftersom, om felaktig information har gått ut, eller om det har framkommit ny information som behövs skickas ut.

Förslag på åtgärder:

- Tydliggöra vem/vilka som ansvarar för kontakten med media, samt hur kontakten ska ske (presskonferens, presstelefon etc.).
- Förenkla styrdokumentet, rutinen, för att göra den lättare att använda vid händelse av kris och stabsarbete.

3) Finns det tillräckliga interna rutiner för denna typen av situation, har dessa följts och finns det behov av revidering?

Inledningsvis det av stor vikt att understryka att den rådande personalbristen och att det för tillfället var många nyanställda ute i verksamheterna, kom att få påverkan på hur arbetet fortlöpte. I lägen av kris och personalbrist ska verksamheten dock kunna falla tillbaka på skriftliga rutiner som stöd för att kunna utföra sina uppdrag. Vad som har konstaterats under de olika diskussionstillfällena som hållits, är att det delvis saknas rutiner att ta till vid händelser av störning i verksamheten. Utifrån fördiskussion på mötet bedöms nedan listade rutiner vara nödvändiga att ta fram för att i framtiden kunna hantera liknande kriser:

- Rutiner för provtagning, när det behövs provtas utöver det vanliga. I fallet med Unnaryd saknades det specifikt rutin för hur man tar mikrobiologiska prover. Hade det funnits, hade det inte behövt uppstå frågeställningar kring när, hur eller var dessa prover ska tas.
- En förteckning över "värsta-tänkbara-scenari" per vattenverk. Om alla kemikalier som används i detta verk läcker ut, hur stor blir skadan?

- En processteknisk handledning som skapar större förståelse för varför man gör på ett visst sätt, och som förklarar de olika kemikaliernas användningsområden och syften i vattenreningsprocessen.

Under diskussionen på mötet framhävs också vikten av att synliggöra rutinerna för medarbetarna, och hur man kan arbeta för att göra dem mer lättillgängliga. I nuläget finns rutinerna i en pärm på samhällsbyggnadskontoret. Utvärderingens rekommendation framåt blir att de även måste finnas tillgängliga i en pärm på varje vattenverk. Kopplat till rutinerna, såväl befintliga som är i behov av revidering som framtagandet av nya rutiner, dras slutsatsen att det behöver samordnas av chef. Detta utifrån bedömningen att delar av krisen hade kunnat undvikas om det hade funnits rutiner att falla tillbaka till.

När det gäller de praktiska momenten konstateras det att samarbetet mellan VA, park och gata samt räddningstjänsten fungerade bra, och att man i framtida kriser kan ha stor nytta av att hjälpas åt över kontors- och enhetsgränser. Men även här skulle det behövas tas fram rutiner för vem som gör vad, och även erbjudas tillfällen där medarbetarna får öva praktiskt. Vid ett sådant tillfälle ges det möjlighet att klargöra vem som ansvarar för de olika delarna samt att man hade fått tillfälle att inventera vilka verktyg och material som finns i lager. Vid krisen i Unnaryd hade mycket stress kunnat undvikas om man från början hade vetat var alla tillbehör till vattentankarna fanns, samt om man hade klargjort vem som skulle göra vad.

Det konstateras också att man behöver skapa rutiner för logistiken kring vattentankarna. Ska de fyllas på med vatten av en tankbil på platsen de ska stå, eller fyllas uppe på gatukontoret för att sedan fraktas till platsen? Det framhävs för- och nackdelar med båda alternativen, men konstateras att det i det långa loppet inte är hållbart att fylla dem på gatukontoret, eftersom att de tankar som används i dagsläget då blir för tunga för att frakta. Att fylla dem på plats kräver dock extra resurser i form av personal från räddningstjänsten samt en tankbil. I nuläget finns inte någon tank som enkom används för dricksvatten, vilket medför extra arbete då tanken på räddningstjänstens fordon måste rengöras för att vara tjänlig att förvara dricksvatten.

Det visar sig också att det inte finns tillräckligt med tillbehör till vattentankarna. Vid situationen i november behövdes ett antal blåsor lånas in från Halmstad vilket blev en logistisk fråga som tog tid från arbetet i Unnaryd.

Som exempel, hade det imorgon inträffat en kris där vattnet i hela Hyltebruk skulle behövas stängas av, så hade det inte funnits tillräckligt med tankar, kranar och blåsor för att kunna ställa fram de åtta hämtstationer som nödvattenplanen fastställer ska finnas i Hyltebruk. Detta ställer krav på att det inventeras hur mycket material som finns, i vilket skick det är och vad som behövs köpas in. Detta är av stor vikt för att uppfylla samhällsbyggnadskontorets grunduppdrag i att förse medborgarna med dricksvatten.

Konkreta förslag på åtgärder i förbättringsarbetet framåt:

- Fiktiva, praktiska övningar där medarbetare från VA, park och gata samt räddningstjänst får möjlighet att träna på tillvägagångssätt och ansvarsområden i olika krissituationer. Fördelaktigt hade varit om dessa skedde i samband med stabs- och krisledningsövning, för att också få öva på samspelet mellan ledning och verksamhet.
- Inventering av material, upprättande av rutiner som fastställer var materialet förvaras och vem som ansvarar för underhåll mm samt säkerställa att det finns tillräckligt med material genom inköp.

Nedan listade punkter var ett par av de frågor som diskuterades under mötet med stab och krisledning, som kräver undersökas vidare för att stärka kontorets hantering av störning i dricksvattenförsörjningen:

- Bör kontaktuppgifter till VA-beredskapen tydliggöras för medborgarna? Hur?
- Kontakt med miljömedicin/VAKA? När ska det ske, vem ska kontaktas? Förtydliga i rutiner. (Viktigt att understryka är att Miljömedicin inte hanterar frågor av akut karaktär)

Utifrån fördiskussion på mötet med stab och krisledning tillsammans med dokumentation från stabs- och krisledningsarbete anser utredningen att den faktiska krisen ha varit att ständigt jaga lägesbilden, och att ta reda på vilka konsekvenser det rosa vattnet kunde medföra. Om det hade funnits tydliga rutiner och uträkningar på vilken mängd utsläpp som krävs för att det ska medföra allvarliga konsekvenser, så hade händelseförloppet eventuellt fortlöpt på ett annat sätt och krisen hade eventuellt kunnat förkortas.

Det åligger samhällsbyggnadskontoret att förse medborgarna med dricksvatten, och händelser av störning av dricksvattenförsörjningen lämnar inget utrymme för risktagande kring dess kvalitet, varför det är av vikt att agera med största möjliga säkerhetstänk.

Därför är det utvärderingens rekommendation att framöver arbeta med att stärka beredskapsförmågan hos verksamheterna genom att ta fram rutiner.

Stab- och krisledning konstaterar att kontakten med och rådgivningen från VAKA (nationell vattenkatastrofgrupp som kostnadsfritt stödjer kommuner och regioner som drabbats eller kan komma att drabbas av problem med dricksvattenförsörjningen) var ett bra stöd i beslutsfattandet.

Vidare omnämns även provtagningen och avsaknaden av rutiner kring hur man ska gå tillväga, vilka provtagningar som behövs göras samt hur många gånger. Eftersom att det inte fanns rutiner att falla tillbaka på valde man att ta det säkra före det osäkra genom att provta vattnet vid flera tillfällen. Här fortsatte diskussionen in på frågan kring odlingsbara prover, eftersom att det efter att vattnet stängdes av flaggades för bakterier i vattnet. Detta konstaterades även av driftteknikerna på VA-enheten. Som tidigare nämnt orsakade avsaknaden av rutiner även här problem då proverna togs på fel ställen.

Nödvattenförsörjningsplan

Hylte kommuns nödvattenförsörjningsplan, antagen av kommunfullmäktige 2018-05-03, syftar till att beskriva ansvarsområden och ansvarsfördelning mellan de olika aktörerna under en störning av vattenförsörjningen. Nödvattenförsörjningsplanen ska också kunna fungera som en översiktlig handbok att använda vid händelse. Nödvattenförsörjningsplanen klargör att det är kommunens ansvar att informera prioriterade abonnenter³ om vad en störning i vattenförsörjningen skulle kunna innebära för verksamheten. Det är dock upp till verksamheten att själv vidta åtgärder och arbeta förebyggande för att minska konsekvenser vid ett eventuellt avbrott i vattenförsörjningen.

Beträffande de tre vattentankar som placerades ut i Unnaryd skedde detta helt i enlighet med vad som anges i nödvattenplanen. Däremot beslutade staben tisdag morgon att flytta vattentanken från Bäckgatan till Södra vägen (vid missionskyrkan). Detta eftersom att man såg att det inte var så många som hämtade vatten från tanken vid Bäckgatan, samt att det var trångt och svårt för räddningstjänsten att ta sig fram med bilen dit.

³ Med prioriterade abonnenter avses de som har särskilda behov av vatten av viss kvalitet och mängd.

Vidare beskrivs i nödvattenplanen att ”övning inom VA-kris bör genomföras minst en gång varje mandatperiod”, samt att kommunens egen personal behöver kontinuerlig utbildning. Detta för att en större insats ska kunna hanteras på ett effektivt och tillfredsställande sätt. Ett antal medarbetare från VA-enheten deltog vid en regional nödvattenövning i Halmstad våren 2022. Icke desto mindre är det av stor vikt att man inom samhällsbyggnadskontorets egen verksamhet ser till att öva för att skapa kunskap, rutin och vana hos medarbetarna.

Gällande nödvattenplanen konstateras att den är i stort behov av revidering för att komplettera med information, samt klargöra de olika ansvarsområdena i händelse av störning i vattenförsörjningen. Den ska revideras en gång per mandatperiod, och det skedde senast 2018-05-23, vilket betyder att den inte reviderades under mandatperioden 2018–2022. Den ska även årligen ses över för att uppdatera med gällande kontaktuppgifter.

Samhällsbyggnadskontoret behöver jobba aktivt med att göra nödvattenplanen mer känd ute i verksamheten, samt spridas till övriga kontor i kommunens verksamhet för att tydliggöra respektive kontors ansvar kopplat till dricksvattenförsörjningen. På sista sidan anges även kontaktuppgifter till de olika funktioner som har att göra med vattenförsörjningen i kommunen. Detta gör det väldigt sårbart, eftersom att den snabbt blir utdaterad när personer avslutar sin tjänst eller byter tjänst inom kommunens verksamhet.

4) Hur stabens interna och externa samverkan har genomförts?

Region Halland ses i detta fall som den enda externa samverkansparten. I den enkät som skickades ut till regionen framkom det att de saknade direktnummer för att komma i kontakt med krisledningen i Hylte. När de ringde upp kontaktcenter fanns inte där heller något nummer till krisledningen, vilket medförde att det dröjde innan man kom i kontakt. Krisledningen på samhällsbyggnadskontoret saknade också telefonnummer till regionens tjänsteperson i beredskap, TiB. Det fick i sin tur påverkan på hur snabbt man på regional nivå kunde gå ut med information om lägesbilden. Resultatet av det blev att oroliga medborgare hann kontakta 1177 och vårdcentral innan man från regionens håll kunde säkerställa informationens riktighet, vad som hade hänt och vilka åtgärder som skulle vidtas. I enkäten ställs även en fråga om verksamheten upplevde att de fick tillräckligt med information för att kunna bedriva sin verksamhet.

Där svarar regionen ”Ja, så småningom. Utifrån provresultaten från vattenproverna och i samråd med giftinformationscentralen”. Regionen understryker dock att när kontakt var etablerad, så fungerade samverkan bra.

Från resterande kontor i kommunen framkommer i enkätsvaren önskemål om att samhällsbyggnadskontoret vid ett tidigare skede skulle ha tagit kontakt för att kontoren snabbare skulle kunna agera. Utifrån minnesanteckningar från kommunledningsgruppens möte på eftermiddagen måndagen den 7 november går det att utläsa att samhällsbyggnadschefen informerade resterande kontorschefer om händelsen i Unnaryd och att man hade gått upp i stabsläge. Detta för att kontoren skulle se över hur deras verksamheter kan komma att drabbas. Bedömningen är att det av de resterande kontoren är barn- och ungdomskontoret som drabbades mest då de har skola och förskola i Unnaryd. Kultur- och folkhälsokontoret upplever att de fick den informationen de behövde för att informera boende i Unnaryd, dvs. asylsökande mm., där socialtjänsten ansvarar för bostäderna. Huruvida resterande kontorschefer förde denna informationen vidare kan inte utvärderingen bedöma.

Den samlade bedömningen utifrån enkätsvaren blir därför att samhällsbyggnadskontoret behöver ta ett samlat grepp kring kontaktuppgifter till Region Halland för att vid kommande kriser lättare komma i kontakt med varandra.

Förslag på åtgärder:

- Tydliggöra kontaktuppgifter till externa aktörer, vårdcentralen och TiB på Region Halland.
- Se till att kontaktcenter i ett tidigt skede blir informerade samt får kontaktuppgifter till krisledningen så att de kan slussa vidare när de ringer in till kommunen.

5) Hur stabens stöd har upplevts av verksamheten – vilken nytta har staben genererat för verksamheten?

Sammanfattningsvis går det att säga att det finns förbättringspotential i kommunikationsarbetet mellan verksamhet och stabs- och krisledning. Att de olika funktionerna inte kommunicerade med varandra medförde att man arbetade utifrån olika lägesbilder och inte drog nytta av varandra fullt ut, något man inför kommande kriser behöver bli bättre på.

Som tidigare nämnt har det vid möten med olika funktioner framkommit synpunkter på kommunikationen, och då det råder delade uppfattningar kan utredningen inte göra någon bedömning i sak. VA-chef kan visa på mailkorrespondens som har skett med verksamheten ute i Unnaryd och de digitala avstämningsmöten som skedde kontinuerligt under veckan som krisen skedde. Detta, samtidigt som medarbetarna ute på plats i Unnaryd inte upplever att de har fått tillräckligt med information.

Vid möte med samhällsbyggnadschef, säkerhetssamordnare, stabschef och medarbetare från VA-enheten är man överens om att kommunikationsarbetet inte fungerade optimalt, och att man inte hade samma lägesbild. Teknikerna på plats i Unnaryd visste vad felet var och påbörjade reparation av det rör där det hade ansamlats kaliumpermanganat som gick ut i vattnet, medan stab- och krisledning antog att det hade skett ett utsläpp i verket så att det gick ut rosafärgat vatten till alla fastigheter med kommunalt vatten. Så var inte fallet, det var två till tre hushåll som var drabbade. Här ligger det på båda parter ansvar att vara tydligare i kommunikationen för att skapa en gemensam bild av vad som har hänt, samt vilka åtgärder som behövs vidtas. Även för kommunikationsarbetet är utvärderingens bedömning att det skulle vara av vikt att ta fram rutiner för hur det ska gå till.

4. AVSLUTNING

4.1 SLUTSATSER & FÖRSLAG TILL ÅTGÄRDER

Sammanfattningsvis går det att konstatera att det i krislednings- och stabsarbetet finns stor förbättringspotential i kommunikationsarbetet. Samarbetet mellan verksamhet och krisledning behöver förbättras, för att likrikta arbetet.

Likväl som att kommunikationsarbetet behöver förbättras, behöver samhällsbyggnadskontoret fortsätta öva. Det faktum att stab och krisledning så tätt inpå hade övat på en fiktiv kris bedöms vara en framgångsfaktor i hanteringen av denna kris, och framhävs av många stabsmedlemmar som positivt och stärkande när det sen blev skarpt läge. Vidare bör man inkludera linjeverksamheten i kommande övningar, dels för att öva på samspelet mellan verksamhet och ledning, dels för att inom linjeverksamheten skapa rutin för arbete under krissituation.

Samhällsbyggnadskontoret behöver samordna arbetet kring rutiner – genom att fastslå vilka rutiner som behövs tas fram alternativt revideras, utse ansvariga samt sätta deadline för när arbetet ska vara klart. Vidare bör det samhällseliga perspektivet tas in som en faktor i bedömningen av en händelse av störning i vattenförsörjningen och hur den ska hanteras. Detta utifrån samhällsbyggnadskontorets grunduppdrag i att förse medborgarna med dricksvatten.

Samtliga medverkande i utvärderingsarbetet upplever att man efter händelsen i Unnaryd har fått en ökad riskmedvetenhet. Genom att ha upplevt en faktisk kris och hanterat den efter bästa förmåga har samhällsbyggnadskontoret fått en uppfattning om hur det är att gå i skarpt läge och vad som krävs av alla och envar. Inför framtida kriser är förhoppningen att såväl stab, som krisledning och medarbetare i linjeverksamheten tar med sig lärdomar från krishanteringen av dricksvattenproblem i Unnaryd november 2022.

5. KÄLLFÖRTECKNING

- Nödvattenförsörjningsplan (2018-05-23)
- Riktlinjer för hantering av kriser och extraordinära händelser – Samhällsbyggnadskontoret (2022-02-23)
- Riktlinjer för krisberedskap (2019-11-28)
- Rutin för hantering av kriser och extraordinära händelser – Hylte kommun (2020-07-23)
- Rutin för kriskommunikation vid stabsarbete (2018–12)