



Handlingsplan

Krishantering

2017-06-30

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 1 (38)

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Syfte, omfattning.....	3
2. Organisation.....	5
3. Dödsfall inom verksamheten	6
4. Allvarlig olyckshändelse inom verksamheten.....	15
5. Händelse med hot, våld eller allvarligt brott	20
6. Akut sjukdom	24
7. Underrättelse till Arbetsmiljöverket, § 2 Anmälan	27
8. Sekretessinformation/avtal	27

BILAGOR

Bilaga 1 – Om Krisreaktioner	29
Bilaga 2 – Psykologisk första hjälpen, riktlinjer	31
Bilaga 3 - Kriskommunikation, massmedia.....	35

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 2 (38)

1. SYFTE, OMFATTNING

Denna Handlingsplan för krishantering reglerar organisation, planering och genomförande av krishantering och krisledning till följd av allvarliga krishändelser som inträffar inom verksamhet som bedrivs av Svensk Elitsimning AB nedan kallad ("SES") eller verksamhet som bedrivs inom SES medlemsförening.

Syftet med rutinbeskrivningen är att skapa goda förutsättningar för hantering av situationer då verksamheten eller enskilda personer drabbas av en allvarlig krishändelse.

1.1 POLICY KRISHANTERING

- Alla medarbetare, funktionärer, utövare inom SES verksamhet är viktiga och SES ska verka för personer i verksamheten som drabbats av allvarlig krishändelse ska ges behovsanpassat stöd
- SES ska ha en organisation, planläggning och beredskap för att hantera allvarliga krishändelser inom verksamheten
- Ansvar för genomförande av behovsanpassat stöd vilar hos berörd medlemsförening. SES ska vid behov stödja medlemsförening med rådgivning.
- SES ska kontinuerligt tillse att medarbetare utbildas för sin del i arbetet med att hantera allvarliga krishändelser.

1.2 BEGREPP

Allvarlig krishändelse avser när en medarbetare i verksamheten drabbas av konstaterat dödsfall, befarat dödsfall eller allvarlig kroppsskada såsom skallskada (ej käke), ryggskada, inre blödning (buk, skalle), befarad förlamning eller annat livshotande tillstånd. Med allvarlig krishändelse avses också om medarbetare råkar ut för våld, hot eller brott som ej kan anses vara ringa eller drabbas av akut sjukdom av allvarlig beskaffenhet eller om någon dennes närmaste omgivning utsätts för likande allvarliga händelser.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning	Sida 3 (38)	

Beredskapsgrupp utgörs av SES särskilt utsedda ledningsgrupp som sammankallandes vid en allvarlig krishändelse för att snabbt och situations anpassat kunna styra och koordinera krishantering.

Handlingsplan krishantering avser en förberedande planering för hantering av allvarliga krishändelser och ska vara känd för de personer som ingår i beredskapsgruppen. Utöver detta ska medarbetare och företrädare för medlemsföreningar ha kunskap om handlingsplan för krishantering utifrån perspektivet att medarbetaren ska kunna agera i ett inledande skede vid en allvarlig krishändelse.

Krisreaktioner avser psykologiska reaktioner till följd av en traumatisk händelse. Kännetecknen på krisreaktioner finns i **bilaga 1**.

Krishantering är alla de verksamheter och insatser som krävs för att hantera situationer där medarbetare, verksamhet och/eller infrastruktur drabbas av olyckor eller incidenter.

Krisledning avser de åtgärder, den organisation och det ledningssystem som krävs för att leda och samordna krishantering, kriskommunikation och krisstöd.

Akut krisstöd avser det första psykologiska hjälpen och direkt praktiskt stöd som ges till personer som drabbats av en allvarlig krishändelse. Krisstöd kan lämnas till drabbade personer eller andra personer som till följd av allvarlig händelse kan antas vara i psykologisk chock.

Långsiktigt krisstöd avser det psykologiska stöd som efter beslut av beredskapsgrupp lämnas till drabbade eller andra personer som till följd av allvarlig händelse bedöms ha behov av att bearbeta en allvarlig krishändelse. Långsiktigt krisstöd påbörjas efter att drabbade lämnat chockfasen (vanligtvis mellan 1-3 dygn efter en allvarlig krishändelse).

Kriskommunikation är de verksamheter som vidtas för att hantera och kommunicera bilden av krisen, internt och externt. Press- och informationstjänst är delar i kriskommunikationen.

Medarbetare avses anställd eller ideellt arbetande funktionär inom verksamhet som bedrivs av SES eller ansluten simidrottsklubb.

Utövare avses person som utövar simidrott inom simidrottsklubb som är medlem i SES.

Medlemsförening avses simidrottsklubb som är medlem i SES.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning	Sida 4 (38)	

2. ORGANISATION

2.1 BEREDSKAPSGRUPP

Vid SES organiseras en beredskapsgrupp som ansvarar för att lämpliga åtgärder vidtas vid krissituationer. Kontaktuppgifter till de personer som ingår beredskapsgruppen punkten 2.2.

Beredskapsgruppen larmas/sammankallas vid konstaterad eller befarad allvarlig krishändelse som inträffar inom SES verksamhet.

Beredskapsgruppen samlas på särskilt förberedd plats som beslutas av den sammankallade.

2.2 TELEFONLISTA, LARM

Funktion	Telefon	Notering
Ambulans	112	
Polis	11414	(Vid nödläge 112)
Sjukvårdsrådgivningen	1177	(Vid akuta besvär 112)
Arbetsmiljöverket (jour nr.)	08-737 15 55	Se P 7 i handlingsplan
Extern krisgrupp (POSOM)	08-714 87 50	
Personer i beredskapsgruppen		Uppgift
Petter Sikén	0732-32 88 88	Samman kallande
Martina Aronsson Palmborg	0708-777571	
Beatrice Sjölund	076-102078	
Ensio Andersson	076-6328877	

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 5 (38)

3. DÖDSFALL INOM VERKSAMHETEN

I syfte att göra allt som är möjligt för att rädda en medmänniska ska ett befarat dödsfall i första hand hanteras som att den drabbade är skadad. Ett dödsfall ska konstateras av läkare. I händelse av att ett befarat dödsfall inträffar inom verksamheten är det viktigt att man gör saker i rätt ordning och på rätt sätt.

3.1 RÄDDA SKADADE

Hjälp först drabbade. Sjukvårdsutbildad person tillkallas och ger första hjälpen till den drabbade.

3.2 LARMA 112

Vid befarat dödsfall larmas ambulans för omedelbar insats. Larma erforderlig hjälp i form av brandkår, ambulans, ambulanshelikopter eller polis. (Typ av hjälpinsats bedöms i det enskilda fallet).

När du ringer, tänk på att informera om följande:

- Ditt namn
- Varifrån du ringer, kunna beskriva färdväg för utryckningsfordon
- Typ av olycka
- Antal skadade personer
- Typ av skada eller besvär

3.3 SPÄRRA AV OLYCKSPLATSEN

Det är viktigt att avspärrning sker så snabbt som möjligt. Detta för att skapa lugn och ro kring olycksplatsen både för den drabbade och för dem som hjälper till. Underlätta polisens arbete genom att inte ändra något på platsen. Avspärrningen skall också göras så att det är enkelt för räddningstjänsten att komma fram till olycksplatsen.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 6 (38)

3.4 MÖT UPP RÄDDNINGSPERSONAL

Besluta var räddningspersonal ska möta upp den/de drabbade. Avdela personal med lokalkännedom att möta upp och visa väg för räddningspersonalen. Besluta i samråd med räddningspersonal hur den drabbade ska transporteras till ambulans eller landningsplats för ambulanshelikopter.

3.5 BEREDSKAPSGRUPPEN INKALLAS

Medarbetare eller utövare inom SES eller annan som får kännedom om olyckshändelse med allvarlig personskada eller befarat dödsfall ansvarar för att utan dröjsmål informera sammankallande för beredskapsgruppen enligt **Punkt 2.2**. Detta sker genom direktkontakt över telefon med ansvarig och sammankallande för beredskapsgruppen. I det fall sammankallande ej går att nå ska övriga personer i beredskapsgruppen kontaktas i angiven turordning.

3.5.1 BESLUTSLOGG

Beredskapsgruppen ska föra dagboksanteckningar och beslutslogg vid hantering av ärenden där beredskapsgruppen har sammankallats.

3.6 ARBETSUPPGIFTER FÖRDELAS

Beredskapsgruppen fördelar arbetsuppgifterna och utser ansvariga för verkställande av de delmoment i denna handlingsplan som beredskapsgruppen beslutar.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 7 (38)

3.7 MEDDELA ANHÖRIGA

I det fall dödsfall har konstaterats av läkare bör den avlidnes anhöriga vara de som först får information om dödsfallet. I samråd med sjukhus, polis utser beredskapsgruppen den/de personer som ska meddela anhöriga. Finns anhöriga på annan ort har polismyndigheten ansvaret för informationen om olyckan/dödsfallet.

Att förmedla ett budskap om någons död till en närstående är en viktig uppgift. Detta skall ske med omsorg och följande punkter bör man tänka på.

- Personlig kontakt, lämna ej beskedet per telefon eller på annat sätt.
- Förbered dig mentalt inför samtalet.
- Lämna beskedet i en lämplig miljö. Miljön bör vara lugn och avskild.
- Ha en öppen, ärlig och direkt kommunikation.
- Ge dig tid att lyssna.
- Ha god tid för samtalet och låt det ta den tid som behövs.
- Ha beredskap för och erbjud eventuellt stöd för anhöriga hos POSOM
- Om den avlidne kommer från ett annat land, tänk då även på språkets och kulturens betydelse.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 8 (38)

3.8 LARMA POSOM-GRUPP

Vid befarat eller konstaterat dödsfall ska beredskapsgruppen kontakta POSOM-grupp på telefon

08-714 87 50. Tjänsteman i Beredskap (TiB) tar emot samtalet och ställer följande frågor som syftar till att ligga till grund för bedömning av åtgärdsbehov.

- Vad har inträffat?
- Vilket är den/de drabbades tillstånd?
- -Lindrigt skadad
- -Allvarligt skadad
- -Livshotande skador
- -Död (bekräftat av läkare)
- Plats för händelsen?
- Tidpunkt för händelsen?
- Namn på den/de drabbade
- Den/de drabbades personnr?
- Hemort?
- Simklubb?
- Är anhöriga underrättade?
- Kontaktuppgifter till anhöriga?
- Uppgiftslämnares kontaktuppgifter

3.9 AKUT KRISSTÖD

Behoven av krisstöd efter ett dödsfall beror en del på omständigheterna runt dödsfallet. Närstående och personer med relationer till en omkommen löper stor risk att drabbas av krisreaktion som inleds med en chock fas. Chockfasens längd varar 1-3 dygn men kan för nära anhöriga pågå under betydligt längre tid.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 9 (38)

Medarbetare eller utövare som agerat i situationen kan hamna i en stressreaktion, vilket i ett normalfall inte kräver bearbetning genom krisstödssamtal. Beredskapsgruppen bör uppmärksamma att det finns risk för att medarbetare som haft en ansvarsposition skuldbelägger sig själva och hamnar i krisreaktion och det finns risk att enskilda medarbetare som bär på tidigare icke bearbetade upplevelser också kan drabbas av en krisreaktion som inleds med en chock fas som varar i 1-3 dygn.

Under chockfasen ska beredskapsgruppen tillse att krisstöd inriktas på psykologisk första hjälp till personer som hamnat i psykologisk chock. Psykologisk första hjälp syftar till att förstärka upplevelsen av fysisk- och emotionell trygghet hos drabbade individer. Visa medmänsklig omtanke, skapa lugn och ro, ge värme en filt eller något varmt att dricka. Ordna så att den/de drabbade får kontakt med närstående eller andra hjälpinstanser.

Allmänna råd för psykologisk första hjälp finns i **Bilaga 2**.

3.10 INTERN INFORMATION

Samla medarbetare och berörda utövare och informera vad som hänt. Var precis och korrekt samt ge all nödvändig information. Det man inte får höra skapar lätt ryktesspridning. Övriga berörda ges information genom ordinarie informationsvägar.

3.11 PERSONUPPGIFTER

Beredskapsgruppen tillser att den omkomnes personuppgifter tas bort från hemsida och annan publik information inom verksamheten.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 10 (38)

3.12 INFORMATION TILL MEDIA

Pressinformation om dödsfall till följd av olycka utformas snarast och publiceras på medlemsföreningens hemsida. Detta sker i princip alltid efter det att anhöriga har underrättats.

Det är av synnerlig vikt att informationsbudskapen är sakliga och präglas av empati. Har anhöriga ej kunnat nå kan dock en kort information utgå som bekräftar vad som har inträffat men utelämnar detaljer.

All extern information rörande dödsfall ska ske genom en av beredskapsgruppen särskild utsedd talesperson, vilken bör ha genomgått medieträning. Vid större olycka förbereds presskonferens. Vid befarat dödsfall finns anledning att skapa en beredskap för hantering av extern information genom att upprätta ett "Frågor & Svar" dokument.

Allmänna råd för kriskommunikation finns i **Bilaga 3**.

3.13 ANMÄLAN TILL ARBETSMILJÖVERKET

I det fall den omkomne haft anställning eller uppdrag inom medlemsföreningens verksamhet är det av synnerlig vikt att Arbetsmiljöverket underrättas om dödsfall i fall detta har inträffat till följd av olycksfall. Se särskilda instruktioner under **punkten 7**.

3.14 STÖD TILL KLUBBKAMRATER

I samband med dödsfall uppstår ofta behov av gemensam samling för den drabbades närmaste klubbkamrater. Plats för sådan samling förbereds av beredskapsgruppen. Vid samling av klubbkamrater bör enklare servering förberedas.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 11 (38)

3.15 MINNESSTUND

Det är oftast rätt att ha en minnesstund över en bortgångne medarbetare eller utövare

Följande bör beaktas vid genomförandet av en minnesstund:

- Familjen och klubbkamrater till den bortgångne bör underrättas om att minnesstunden skall äga rum.
- Minnesstunden bör äga rum dagen efter dödsfallet.
- Minnesstunden bör om möjligt äga rum i ett avskilt rum.
- Minnesstunden bör ledas av företrädare för medlemsförening eller av vän till den omkomne.
- Ett levande ljus och en blombukett bör vara placerat på ett bord framför åhörarna.
- Några ord om den omkomne bör sägas.
- En dikt kan exempelvis läsas och avslutas med en tyst minut.
- Om möjligt kan musikstycken spelas som inledning och avslutning

Vid genomförande av en minnesstund kan det vara lämpligt att beredskapsgruppen tillser att en kondoleansbok finns tillgänglig, i vilken klubbkamrater kan skriva några ord, en sista hälsning, eller liknande. Boken kan sedan, i samband med begravningen eller vid annat lämpligt tillfälle, överlämnas till de anhöriga. Överlämnandet kan utgöra ett sätt att sätta punkt för det officiella sörjandet inom medlemsföreningen.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 12 (38)

3.16 FLAGGNING

I det fall det i anslutning till lokal där medlemsförening bedriver verksamhet har tillgång till flaggstång bör flaggning på halv stång ske under följande dagar:

- Samma dag som dödsfallet inträffade
- Dagen efter dödsfallet eller nästföljande arbetsdag
- Begravningsdagen

Flagga aldrig före anhöriga har underrättats om dödsfallet. Flaggning på halv stång sker enbart med den Svenska flaggan som först hissas i topp och därefter sänkas till lämplig höjd. På en fristående flaggstång bör flaggan sänkas till cirka 2/3 av flaggstångens höjd, medan den på en fasadstång kan halas in till stångens halva längd.

3.17 HEDRANDE BILD OCH PERSONLIGA TILLHÖRIGHETER

Beredskapsgruppen bör tillse att det på lämplig plats sätts upp ett fotografi av den avlidne tillsammans med tända ljus och blommor kan vara ett lämpligt sätt att hedra den omkomne. Beredskapsgruppen bör besluta hur länge detta ska stå framme och informera om detta så att det inte senare upplevs som okänsligt när det avlägsnas.

Beredskapsgruppen bör tillse att anhöriga vid lämpligt tillfälle kontaktas för att hämta personliga ägodelar. I samband med detta är det lämpligt att den som utses avsätter tillräckligt med tid för att ta emot dem till exempel för att ta en kopp kaffe eller äta en gemensam lunch.

Beredskapsgruppen bör också överväga om den avlidnes privata tillhörigheter ska gås igenom innan de överlämnas till anhöriga. Det är viktigt att ta ställning till hur oväntade fynd ska hanteras, om man till exempel hittar tabletter, alkohol eller annat som kan tyda på ett dolt missbruk, eller annat som kan väcka misstanke om exempelvis otrohet.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 13 (38)

3.18 LÅNGSIKTIGT STÖD TILL ANHÖRIGA

Det är viktigt för den omkomnes familj att SES eller medlemsförening ger stöd till anhöriga och visar förståelse för de anhörigas förlust. Detta stärker relationerna och ger trygghet. Se till att omvårdnad för anhöriga (t ex barn), finns under inledande/akuta krisreaktioner.

Beredskapsgruppen bör lämpligen hjälpa anhöriga som vill få möjlighet att besöka platsen för dödsfallet samt visa deltagande genom att tillse att blommor eller annan gåva samt telegram skickas till begravningen. Beredskapsgruppen bör lämpligen tillse att företrädare från SES eller medlemsförening närvarar vid begravningen. Beredskapsgruppen utser också en person som får till uppgift att genomföra samtal med den omkomnes anhöriga efter begravningen samt inför årsdagen av dödsfallet.

Vid de fall beredskapsgruppen över tiden uppmärksammar anhöriga med särskilda behov av psykologiskt stöd ska beredskapsgruppen överväga om POSOM ska aktiveras för långsiktigt krisstöd till anhöriga.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 14 (38)

4. ALLVARLIG OLYCKSHÄNDELSE INOM VERKSAMHETEN

Denna rutin ska tillämpas i det fall en medarbetare eller utövare råkar ut för en allvarlig olyckshändelse som medfört allvarlig kroppsskada såsom skallskada (ej käke), ryggskada, inre blödning (buk, skalle), befarad förlamning eller annat livshotande tillstånd. I det fall olyckshändelsen varit en allvarlig incident med stor risk för allvarlig kroppsskada kan drabbade hamna i en psykologisk krisreaktion som innebär att denna rutin bör tillämpas från punkt 4.5 och framåt.

4.1 RÄDDA SKADADE

Hjälp först den drabbade. Sjukvårdsutbildad person tillkallas och ger första hjälpen till den drabbade.

4.2 LARMA 112

Larma erforderlig hjälp i form av brandkår, ambulans, ambulanshelikopter och polis. (Typ av hjälpinsats bedöms i det enskilda fallet).

När du ringer, tänk på att informera om följande:

- Ditt namn
- Varifrån du ringer, kunna beskriva färdväg för utryckningsfordon
- Typ av olycka
- Antal skadade personer
- Typ av skada eller besvär

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 15 (38)

4.3 SPÄRRA AV OLYCKSPLATSEN

Det är viktigt att avspärrning sker så snabbt som möjligt. Detta för att skapa lugn och ro kring olycksplatsen både för den drabbade och för dem som hjälper till. Underlätta polisens arbete genom att inte ändra något på platsen. Avspärrningen skall också göras så att det är enkelt för räddningstjänsten att komma fram till olycksplatsen.

4.4 MÖT UPP RÄDDNINGSPERSONAL

Besluta var räddningspersonal ska möta upp den skadade. Avdela personal med lokalkännedom att möter upp och visar väg för räddningspersonalen. Besluta i samråd med räddningspersonal hur den drabbade ska transporteras till ambulans eller landningsplats för ambulanshelikopter.

4.5 KALLA IN BEREDSKAPSGRUPPEN

Medarbetare eller utövare som får kännedom om olyckshändelse med allvarlig personskada ansvarar för att utan dröjsmål informera sammankallande för beredskapsgruppen enligt **punkt 2.2**. Detta sker genom direktkontakt över telefon med ansvarig och sammankallande för beredskapsgruppen. I det fall sammankallande ej går att nå ska övriga personer i beredskapsgruppen kontaktas i angiven turordning.

4.6 FÖRDELA ARBETSUPPGIFTER

Beredskapsgruppen fördelar arbetsuppgifterna och utser ansvariga för verkställande av de delmoment i denna handlingsplan som beredskapsgruppen beslutar.

4.6.1 BESLUTSLOGG

Beredskapsgruppen ska föra dagboksanteckningar och beslutslogg vid hantering av ärenden där beredskapsgruppen har sammankallats.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 16 (38)

4.7 KONTAKTA ANHÖRIGA

Anhöriga till den drabbade kontaktas av person som utses av beredskapsgruppen. Den som utses att kontakta anhöriga ska återkoppla ärendet till beredskapsgruppen.

4.8 LARMA POSOM-GRUPP

Vid allvarlig olyckshändelse som medfört allvarlig kroppsskada ska beredskapsgruppen kontakta POSOM-grupp på telefon **08-714 87 50**. Tjänsteman i Beredskap (TiB) tar emot samtalet och ställer följande frågor som ligger till grund för bedömning av åtgärdsbehov.

- Vad har inträffat?
- Vilket är den/de drabbades tillstånd?
- Plats för händelsen?
- Tidpunkt för händelsen?
- Namn på den/de drabbade
- Den/de drabbades personnr?
- Hemort?
- Simklubb?
- Är anhöriga underrättade?
- Kontaktuppgifter till anhöriga?
- Uppgiftslämnares kontaktuppgifter

4.9 KRISSTÖD

Behoven av krisstöd efter en allvarlig olycka beror en del på omständigheterna runt olyckan. Närstående och personer med relationer till den skadade löper stor risk att drabbas av krisreaktion som inleds med en chock fas som normalt varar 1-3 dygn.

Medarbetare eller utövare som agerat i situationen kan hamna i en stressreaktion, vilket i ett normalfall inte kräver bearbetning genom krisstödssamtal. Beredskapsgruppen bör uppmärksamma att det finns risk för att medarbetare som haft en ansvarsposition

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 17 (38)

skuldbelägger sig själva och hamnar i krisreaktion och det finns risk att enskilda medarbetare som bär på tidigare icke bearbetade upplevelser också kan drabbas av en krisreaktion som inleds med en chock fas som varar i 1-3 dygn.

Under chockfasen ska beredskapsgruppen tillse att krisstöd inriktas på psykologisk förstahjälp till personer som hamnat i psykologisk chock. Emotionell första hjälp syftar till att förstärka upplevelsen av fysisk- och emotionell trygghet hos drabbade individer. Visa medmänsklig omtanke, skapa lugn och ro, ge värme en filt eller något varmt att dricka. Ordna så att den/de drabbade får kontakt med närstående eller andra hjälpinstanser.

SES allmänna råd för psykologisk första hjälp finns i **Bilaga 2.**

4.10 INTERN INFORMATION

Samla medarbetare och berörda utövare och informera vad som hänt. Var precis och korrekt samt ge all nödvändig information. Det man inte får höra skapar lätt ryktesspridning. Övriga berörda ges information genom ordinarie informationsvägar.

4.11 INFORMATION TILL MEDIA

Beredskapsgruppen bedömer i det enskilda fallet om pressinformation rörande allvarlig olycka ska utformas och publiceras på medlemsföreningens hemsida. I förekommande fall sker publicering först efter det att anhöriga har underrättats.

Det är av vikt att informationsbudskapen är sakliga och präglas av empati. Har anhöriga ej kunnat nås kan dock en kort information utgå som bekräftar vad som har inträffat men utelämnar detaljer. Vid större olycka förbereds presskonferens.

All extern information rörande allvarlig olycka ska ske genom en av beredskapsgruppen särskild utsedd talesperson, vilken bör ha genomgått medieträning. Vid större olycka förbereds presskonferens. Vid allvarlig olycka med personskador finns anledning att skapa en beredskap för hantering av extern information genom att upprätta ett "Frågor & Svar" dokument.

SES allmänna råd för kriskommunikation finns i **Bilaga 3.**

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 18 (38)

4.12 UNDERÄTTA ARBETSMILJÖVERKET

I det fall den/de skadade haft anställning eller uppdrag inom medlemsföreningens verksamhet är det av synnerlig vikt att händelsen rapporteras till Arbetsmiljöverket. Se särskilda instruktioner under **punkten 7**.

4.13 STÖD TILL KLUBBKAMRATER

I samband med allvarlig olycka uppstår ofta behov av gemensam samling för den drabbades klubbkamrater och anhöriga. Plats för sådan samling förbereds av beredskapsgruppen. Vid samling av klubbkamrater bör enklare servering förberedas.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 19 (38)

5. HÄNDELSE MED HOT, VÅLD ELLER ALLVARLIGT BROTT

Om en medarbetare eller utövare utsätts en oförberedd och plötslig händelse som innebär våld, allvarligt brott, hotfull eller annan farlig situation kan de drabbade hamna i en krisreaktion som i normalfallet inleds med en chockfas som varar i 1-3 dygn.

5.1 RÄDDA SKADADE

Sjukvårdsutbildad person tillkallas och ger första hjälpen till den drabbade.

5.2 LARMA 112 OCH GENOMFÖR EVENTUELL UTRYMNING

Larma erforderlig hjälp i form av ambulans och polis.

När du ringer, tänk på att informera om följande:

- Ditt namn
- Varifrån du ringer, kunna beskriva färdväg för utryckningsfordon
- Typ av händelse
- Antal skadade personer
- Typ av skada eller besvär

5.3 SPÄRRA AV BROTTSPLATSEN

Det är viktigt att avspärrning sker så snabbt som möjligt. Detta för att skapa lugn och ro kring brottsplatsen både för den drabbade och för dem som hjälper till. Underlätta polisens arbete genom att inte ändra något på platsen. Avspärrningen skall också göras så att det är enkelt för räddningstjänsten att komma fram till brottsplatsen.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 20 (38)

5.4 MÖT UPP RÄDDNINGSPERSONAL

Avdela personer med lokalkännedom för att möta upp och visa väg för räddningspersonalen.

5.5 SAMMANKALLANDE FÖR BEREDSKAPSGRUPPEN INFORMERAS

Medarbetare eller utövare som får kännedom om våld eller hot (ej ringa) mot medarbetare eller utövare ansvarar för att utan dröjsmål informera sammankallande för beredskapsgruppen vid SES. Detta sker genom direktkontakt över telefon. Sammankallande för beredskapsgruppen överväger och beslutar om beredskapsgruppen i sin helhet ska inkallas och kontaktar i förekommande fall övriga medlemmar i beredskapsgruppen enligt **punkt 2.2**. I det fall sammankallande ej går att nå ska övriga personer i beredskapsgruppen kontaktas i angiven turordning.

5.6 ARBETSUPPGIFTER FÖRDELAS

Samman kallande i beredskapsgruppen eller inkallad beredskapsgrupp fördelar arbetsuppgifterna och utser ansvariga för verkställande av delmoment i denna handlingsplan samt bistår den drabbade med att upprätta eventuell polisanmälan.

5.6.1 BESLUTSLOGG

Beredskapsgruppen ska föra dagboksanteckningar och beslutslogg vid hantering av ärenden där beredskapsgruppen har sammankallats.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 21 (38)

5.7 KONTAKTA ANHÖRIGA

Anhöriga till den drabbade kontaktas av person som utses av sammankallande i beredskapsgruppen eller av inkallad beredskapsgrupp. Är händelsen allvarlig bör en person i ledande ställning ta personlig kontakt och om det är lämpligt att denne följer med anhöriga till sjukhuset.

5.8 INTERN INFORMATION

Samla medarbetare och berörda utövare och informera vad som hänt. Var precis och korrekt samt ge all nödvändig information. Det man inte får höra skapar lätt ryktesspridning. Övriga berörda ges information genom ordinarie informationsvägar.

5.9 EXTERN INFORMATION

All extern information rörande hot, våld eller allvarligt brott ska ske genom en av beredskapsgruppen särskild utsedd talesperson, vilken bör ha genomgått medieträning. Vid större olycka förbereds presskonferens. Vid allvarlig olycka med personsador finns anledning att skapa en beredskap för hantering av extern information genom att upprätta ett "Frågor & Svar" dokument.

SES allmänna råd för kriskommunikation finns i **Bilaga 3**.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 22 (38)

5.10 KRISSTÖD

Vid en svår händelse med inslag av hot, våld eller allvarligt brott är det normalt att den drabbade individen och även andra inblandade hamnar i en krisreaktion som inleds med en chockfas som normalt varar 1-3 dygn.

Medarbetare eller utövare som agerat i situationen kan hamna i en stressreaktion, vilket i ett normalfall inte kräver bearbetning genom krisstödssamtal. Beredskapsgruppen bör uppmärksamma att det finns risk för att medarbetare som haft en ansvarsposition skuldbelägger sig själva och hamnar i krisreaktion och det finns risk att enskilda medarbetare som bär på tidigare icke bearbetade upplevelser också kan drabbas av en krisreaktion som inleds med en chock fas som varar i 1-3 dygn.

Under chockfasen ska beredskapsgruppen tillse att krisstöd inriktas på psykologisk förstahjälp till personer som hamnat i psykologisk chock. Emotionell första hjälp syftar till att förstärka upplevelsen av fysisk- och emotionell trygghet hos drabbade individer. Visa medmänsklig omtanke, skapa lugn och ro, ge värme en filt eller något varmt att dricka. Ordna så att den/de drabbade får kontakt med närstående eller andra hjälpinstanser.

Allmänna råd för psykologisk första hjälp finns i **Bilaga 2**.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 23 (38)

6. AKUT SJUKDOM

I det fall en medarbetare eller utövare drabbas av akut sjukdom av allvarlig art ska den drabbade ges vård efter behov och att nära anhöriga meddelas om det inträffade så att dessa kan komma i kontakt med den drabbade.

6.1 HJÄLP DEN DRABBADE.

Sjukvårdsutbildad person tillkallas och ger första hjälpen till den drabbade.

6.2 LARMA 112

Larma ambulans, ambulanshelikopter eller akutbil (Typ av hjälpinsats bedöms i det enskilda fallet).

När du ringer, tänk på att informera om följande:

- Ditt namn
- Varifrån du ringer, kunna beskriva färdväg för utryckningsfordon
- Antal drabbade
- Typ av sjukdom eller besvär

6.3 MÖT UPP RÄDDNINGSPERSONAL

Besluta var räddningspersonal ska möta upp den sjuke. Avdela personal med lokalkännedom att möter upp och visar väg för räddningspersonalen.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 24 (38)

6.4 SAMMANKALLANDE FÖR BEREDSKAPSGRUPPEN INFORMERAS

Medarbetare eller utövare som får kännedom om akut sjukdom hos medarbetare eller utövare ansvarar för att utan dröjsmål informera ansvarig sammankallande för beredskapsgruppen. Detta sker genom direktkontakt över telefon. Sammankallande för beredskapsgruppen beslutar om beredskapsgruppen ska inkallas och kontaktar i förekommande fall övriga medlemmar i beredskapsgruppen enligt **punkt 2.2**. I det fall sammankallande ej går att nå ska övriga personer i beredskapsgruppen kontaktas i angiven turordning.

6.5 ARBETSUPPGIFTER FÖRDELAS

Sammankallande för beredskapsgruppen eller inkallad beredskapsgrupp fördelar arbetsuppgifterna och utser ansvariga för verkställande av delmoment i denna handlingsplan som sammankallande för beredskapsgruppen eller inkallad beredskapsgrupp beslutar.

5.5.1 BESLUTSLOGG

Beredskapsgruppen ska föra dagboksanteckningar och beslutslogg vid hantering av ärenden där beredskapsgruppen har sammankallats.

6.6 KONTAKTA ANHÖRIGA

Anhöriga till den drabbade kontaktas av person som utses av sammankallande i beredskapsgruppen eller av inkallad beredskapsgrupp. Är händelsen allvarlig bör en person i ledande ställning ta personlig kontakt och om det är lämpligt att denne följer med anhöriga till sjukhuset.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 25 (38)

6.7 INTERN INFORMATION

Samla medarbetare och berörda utövare och informera vad som hänt. Var precis och korrekt samt ge all nödvändig information. Det man inte får höra skapar lätt ryktesspridning. Övriga berörda ges information genom ordinarie informationsvägar.

6.8 EXTERN INFORMATION

I normalfallet finns det vid en sjukdomshändelse i en persons privatliv inte något behov av extern information. På samma sätt som vid intern information gäller här att all information ges på ett likformigt sätt och att extern information enbart ges av den som i beredskapsgruppen utsetts som ansvarig för extern information.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 26 (38)

7. UNDERRÄTTELSE TILL ARBETSMILJÖVERKET, § 2 ANMÄLAN

Enligt Arbetsmiljöverket har arbetsgivare ett lagstadgat arbetsmiljöansvar. Enligt § 2 Arbetsmiljöförordningen måste anmälan om en olycka/händelse till Arbetsmiljöverket ske skyndsamt.

Detta skall ske om olyckan/händelsen:

- medfört dödsfall eller
- svårare personskada eller
- en mindre skada som drabbat flera anställda samtidigt

Observera att även tillbud som inneburit allvarlig fara för liv och hälsa också skall anmälas.

Så anmäler du:

Anmälan kan göras via telefon, e-post eller fax till närmaste distriktskontor inom Arbetsmiljöverket. Elektronisk blankett för anmälan om finns på: www.anmalarbetskada.se

Arbetsmiljöverket

112 79 Stockholm
Tel: 010 - 730 90 00
Fax: 08 - 730 19 67

Vid en allvarigare arbetsolycka med personskada och/eller dödsfall inträffar efter kontorstid, ringer du till journalnummer 08-737 15 55

Arbetsmiljöverkets hemsida: www.av.se

Anmälan skall innehålla:

Namn och adress på arbetsstället där händelsen inträffat, arbetsgivarens organisationsnummer, namn på den som anmäler och på den som skadats samt beskrivning av vad som hänt.

8. SEKRETESSINFORMATION/AVTAL

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 27 (38)

Medarbetare som tjänstgör vid en krishändelse och därigenom får kännedom om enskilda personliga förhållanden ska av beredskapsgruppen informeras om att uppdraget omfattas av sekretess.

BILAGOR

I följande bilagor finns information som kan utgöra stöd till beredskapsgruppen och medarbetare som agerar vid en krishändelse.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning	Sida 28 (38)	

BILAGA 1 – OM KRISREAKTIONER

En krisreaktion är en normal reaktion på en traumatisk händelse. Kännetecknande för en krisreaktion är den inleds med chockfas. Kunskaper om krisreaktioner är väsentliga för att beredskapsgruppen/omgivningen ska kunna bedöma drabbade personers behov av akut- och långsiktigt krisstöd.

REAKTIONER I SAMBAND MED EN KRISITUATION (FYRA FASER):

Chockfas, som inträder direkt och kan vara upp till tre dygn. Tillståndet skärmar av och skyddar den drabbade från den skrämmande upplevelsen. Att en chockad person verkar opåverkad misstolkas ofta av omgivningen som att han eller hon är oberörd.

Reaktionsfas, då den drabbade börjar inse och reagera på vad som har hänt. Känslorna uttrycks ofta starkt, vilket kan vara påfrestande för omgivningen. Fasen kan pågå upp till åtta veckor.

Bearbetningsfas, då den drabbade på ett mer metodiskt sätt återupplever intryck och därmed bearbetar problemet. Självpupptagenheten avtar och intresset för omgivningen återkommer. Fasen kan pågå under flera års och kan avkortas genom olika former av samtalsstöd.

Nyorienteringsfas, då såren är mer eller mindre läkta, obehagliga känslor och tankar har bearbetats och den drabbade kan gå vidare. Fasen kan fortsätta livet och en drabbad kan uppleva sig stärkt av att ha lämnat en kris bakom sig.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 29 (38)

KÄNNETECKEN PÅ ATT EN PERSON DRABBATS AV EN KRISREAKTION

- Blekhet och håglöshet, svaghet
- Irrationellt beteende, verkar oberörd eller orolig och stressad drar sig undan lever i "en annan värld"
- Försämrad aptit
- Förhöjt blodtryck orsakat av ökad puls/andning
- Temperaturkänningar, svettningar eller frysning oavsett omgivningens temperatur
- Sömnsvårigheter, mardrömmar, återupplevelser, trötthet
- Gråt-, ångestattacker
- Svårt att kommunicera
- Försämrat minne
- Försämrad logisk förmåga
- Skuld känslor och känsla av otillräcklighet tappat lusten till det mesta
- Irritation, aggressivitet, rädsla, rastlöshet
- Depression, missbruk, självmordstankar

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 30 (38)

BILAGA 2 – PSYKOLOGISK FÖRSTA HJÄLPEN, RIKTLINJER

I bilagan tillhandahåller SES riktlinjer som stöd till medarbetare att användas i omedelbar anslutning till allvarlig krishändelse där drabbade uppvisar tecken på krisreaktion.

SYFTE MED PSYKOLOGISK FÖRSTA HJÄLPEN

- Etablera mänsklig kontakt på ett inkännande och icke påträngande sätt.
- Förstärka omedelbar säkerhet och förmedla fysisk och emotionell trygghet.
- Lugna och sansa drabbade som är emotionellt överväldigade och utom sig.
- Hjälpa drabbade att artikulera omedelbara problem och behov samt inhämta ytterligare nödvändig information.
- Erbjud praktiskt stöd och information för att hjälpa drabbade att ta itu med sina problem och behov.
- Koppla samman drabbade så snart som möjligt med nätverk för socialt stöd, inkluderat familjemedlemmar, vänner, grannar, och samhällets hjälpinstanser.
- Stödja positiva bemästringsstrategier, uttrycka erkänsla för och ge understöd till drabbades starka sidor och bemästringsansträngningar; uppmuntra vuxna, tonåringar barn och familjer att ta aktiv del i sin återhämtning.
- Förmedla information som kan hjälpa drabbade att bemästra traumats psykologiska påverkan.
- Förstärka kontinuiteten i krisstödet genom att klargöra hur länge förmedlaren av Psykologisk första hjälp kan vara tillgänglig samt, när så är möjligt, koppla ihop den drabbade med personal från POSOM, andra krisstödsinstanser, hälso- och sjukvårdsinrättningar, psykiatriska mottagningar, kommunala stödinstitanser eller andra organisationer.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 31 (38)

RIKTLINJER FÖR FÖRMEDLING AV PSYKOLOGISK FÖRSTA HJÄLP

- Börja med vänlig observation, träng dig inte på. Ställ sedan enkla, respektfulla frågor för att komma fram till hur du kan vara behjälplig.
- Ett bra sätt att ta kontakt kan vara genom att förmedla nödvändig praktisk assistans, till exempel med vatten, mat eller filter.
- Initiera kontakten först efter det att du har observerat situationen, personen eller familjen och efter att ha kommit fram till att din kontakt sannolikt varken blir påträngande eller avbrytande.
- Var beredd på att bli endera avisad eller överbelastad av drabbade individer.
- Tala lugnt. Var tålmodig, tillgänglig och mottaglig.
- Tala långsamt och använd enkla, konkreta termer; använd inte förkortningar eller jargong.
- Om drabbade vill tala, var beredd att lyssna. När du lyssnar, fokusera på vad de vill framföra och hur du kan hjälpa.
- Ge erkänsla för de saker som individen redan har gjort för att förbättra sin situation.
- Anpassa din information och dina klargöranden för att möta individens behov efter hand.
- Förmedla korrekt och åldersanpassad information och korrigerar oriktiga antaganden.
- När du kommunicerar via tolk, titta på den du talar med och inte på tolken.

- Kom ihåg att Psykologisk första hjälp är till för att minska nödställdhet, att hjälpa till med det nödvändigaste och främja anpassningsförmågan, inte för att locka fram detaljer om traumatiska erfarenheter eller förluster.

Undvik följande

- Gör inga antaganden om drabbades upplevelser eller vad de varit med om.
- Utgå inte från att alla som varit exponerade för en allvarlig händelse kommer att bli traumatiserade.
- Sjukförklara inte. De flesta reaktioner är förståeliga och förväntade med hänsyn till vad individer som varit utsatta för allvarliga händelser kan ha upplevt. Benäm inte reaktioner för "symtom" och tala inte i termer av "diagnos", "tillstånd", "sjuklighet" eller "störningar."

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 32 (38)

- Bemöt inte drabbade med beskyddande nedlåtenhet och fokusera inte heller på deras hjälplöshet, svaghet, misstag eller oförmåga. Vänd istället fokus mot vad individen har gjort bra eller om denne har bidragit till att hjälpa andra, under eller efter händelsen.
- Utgå inte från att alla drabbade vill eller behöver tala med dig. Ofta kan man genom att vara fysiskt närvarande, stödjande och lugn, hjälpa människor att känna sig tryggare och att hantera situationen bättre.
- Genomför inte någon "debriefing" genom att fråga om detaljer kring vad som hände.
- Spekulera inte och förmedla inte vilseledande eller grundlös information. Om du inte har kunskap om något som du blir frågad om, gör istället ditt bästa för att ta reda på fakta.

Barn och tonåringar

- Sätt dig eller huka dig så att du kommer i barnets ögonhöjd.
- Hjälp barnen att sätta ord på sina känslor, sina bekymmer och sina frågor; förmedla enkla benämningar på vanliga känslomässiga reaktioner, till exempel arg, ledsen, rädd eller orolig. Öka inte på deras farhågor genom att använda ord som "förskräckt" eller "skräckslagen".
- Lyssna inkännande och kontrollera genom frågor till barnet att du har förstått rätt.
- Var medveten om att barn kan regrediera i sitt beteende och val av ord
- Anpassa ditt språk till barnets utvecklingsnivå. Typiskt för yngre barn är att de har mycket mindre förståelse för abstrakta begrepp som till exempel "död" och metaforer (omskrivningar) jämfört med vuxna. Använd ett direkt och enkelt språk så mycket som möjligt.
- Tala med tonåringar som "vuxen till vuxen" så att du förmedlar att du respekterar deras känslor, bekymmer och frågor.
- Försök att stödja föräldrar/vårdnadshavare att förhålla sig på liknande sätt för att hjälpa dem att i sin tur stödja sina barn.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 33 (38)

Äldre personer

- Äldre personer har både styrkor och svagheter. Många äldre har lärt sig effektiva bemästringsstrategier genom livet för att hantera svårigheter.
- Tala tydligt till dem som har hörselnedsättningar.
- Dra inte förhastade slutsatser om äldre bara baserat på ålder eller beteende, till exempel att en för tillfället något förvirrad person hela tiden har nedsatt med minne, förstånd eller bedömningsförmåga. Orsakerna till en plötslig förvirring kan vara själva den svåra händelsen, på grund av att omgivningen är ändrad, nedsatt syn eller hörsel, bristande födointag eller vätskebrist, sömnbrist, andra hälsoproblem, biverkan av medicin, social isolering eller känslor av hjälplöshet eller sårbarhet.
- Äldre med psykiska problem kan bli mer upprörd eller förvirrad i okända miljöer. Om du kommer i kontakt med en sådan individ försök att se till att denne får adekvat omhändertagande.

Drabbade med funktionshinder

- Försök vid behov att förmedla stöd i ett område där ljudnivån är lägre och andra stimuli förekommer i begränsad omfattning.
- Tala direkt med individen och inte med eventuell vårdare om inte direkt kommunikation är svår att etablera.
- Om kommunikationen beroende på nedsatt hörsel, minne eller talförmåga är nedsatt tala enkelt och långsamt.
- Lita på den individ som hävdar att denne har ett handikapp även om det inte är uppenbart eller känt av dig.
- Om du är osäker på hur du kan hjälpa till, fråga "Vad kan jag göra för att vara till hjälp"? och lita på vad individen säger till dig.
- Om möjligt, tillåt individen att klara sig själv.
- Erbjud din arm som stöd till en blind eller någon med nedsatt syn för att göra det möjligt för denne att förflytta sig i okänd miljö.
- Vid behov se till att individer som önskar det får skriftlig information.
- Se till att individer som behöver det har tillgång till nödvändig medicin, sjukvårdsutrustning och annan utrustning såsom syrgas, andningsutrustning eller rullstol.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning	Sida 34 (38)	

BILAGA 3 - KRISKOMMUNIKATION, MASSMEDIA

När massmedia engagerar sig i en krissituation ska SES/medlemsföreningen kommunikation med media ske av beredskapsgruppen särskilt utsedd talesperson. Hänvisa därför media så långt det är möjligt till den person som utsetts att svara på medias frågor av beredskapsgruppen.

Det är dock inte alltid möjligt att undvika alla sorters mediekontakter i en krissituation. Det är inte heller önskvärt, eftersom SES/medlemsföreningen välkomnar journalistisk granskning av verksamheten.

Självklart ska de drabbade i en krissituation inte behöva utstå ytterligare påfrestning. Därför kan ledare och andra ansvariga behöva träda in för att skydda dem, exempelvis genom att i stället själva framträda i media och låta sig intervjuas.

Drabbade har rätt att själva avgöra om de går med på att möta media eller ej. Medarbetare och andra ansvariga ska hjälpa och stödja dem, vilket val de än gör.

KONTAKT MED JOURNALISTER

Här följer några råd inför kontakter med journalister.

När journalisten ringer:

- Fråga vad det gäller, även om det kan verka uppenbart
- Spekulera inte
- Vid minsta osäkerhet, be att få återkomma när du själv informerat dig
- Kontakta förbundets informatör eller utsedd beredskapsgrupp för råd, innan du återkommer till journalisten
- Återkom till journalisten inom så kort tid som möjligt, helst inom mindre än en halvtimme från den första kontakten
- Om du verkligen inte vill prata med journalisten, förklara varför och ge kontaktuppgifter till någon som är bättre skickad att svara på frågorna

När du blir intervjuad:

- Var vänlig och hjälpsam

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 35 (38)

- Där människor tagit skada är inget annat viktigare än att ta hand om drabbade och anhöriga. - **Visa empati!**
- Informera sakligt – propagera inte
- Spekulera aldrig – tala bara om fakta
- Tala sanning, förneka inte det uppenbara
- Berätta vad som görs för att lösa problemet
- Försök inte dölja det, om du själv är psykologiskt påverkad av händelsen
- Var kortfattad och ge raka svar
- Vill du inte besvara en fråga – förklara varför. Säg aldrig: "Inga kommentarer"
- Om du sätter in händelsen i ett perspektiv – undvik att göra det till en ursäkt

Exempel på vad du inte behöver berätta för journalister:

- Omständigheter som kan göra drabbade ytterligare utsatta
- Namn på drabbade, i synnerhet inte innan anhöriga har underrättats
- Uppgifter som normalt är konfidentiella
- Egna spekulationer eller teorier där du inte är säker på fakta
- Någonting "off the record"

Du kan be om att få granska artikeln före publicering, vilket journalister brukar gå med på. I så fall: De förväntar sig snabbt svar, annars publicerar de i alla fall. Påpeka faktafel men försök inte dämpa eventuell kritik eller dölja besvärande omständigheter. Du har ingen kontroll över vilken version av artikeln som publiceras.

Försök att underrätta övriga inblandade om intervjun innan den publiceras.

De som är ovana vid att intervjuas kan känna sig pressade och uppfatta journalisten som fientlig även när så inte alls är fallet. Den bästa attityden i en intervju är en av samarbete, att du hjälper journalisten informera sig om det som skett – och att därför intervjun inte handlar om dig.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 36 (38)

NÄR DREVET GÅR:

Journalister är inte initialt ute efter att kritisera eller hitta en skyldig. Det kommer om de tycker sig finna fog för detta.

Frågor som journalisters ofta vill få svar på är:

- Vad har hänt?
- Hur har människor drabbats?
- Varför har det hänt?
- Kunde det ha undvikits?
- Om det kunde ha undvikits, varför gjordes inte det?
- Om det borde ha undvikits, vems ansvar är det att så ej skedde?

Ju större olycka det är fråga om, desto envisare kommer journalister att söka svar på dessa frågor. Det är av godo även om föreningen eller förbundet drabbas, eftersom det är en process som i längden bidrar till att värna om människor. Därför rekommenderar SES en fortsatt hjälpsamhet gentemot media även om de koncentrerar sig på kritik och skuldfrågan.

Egen information

I en kris är det viktigt att ta egna initiativ till information, såväl till drabbade som deras anhöriga och sedan i lämplig grad allmänheten.

Om krisen medför intensiv mediebevakning kan det vara aktuellt med pressmeddelande eller i särskilda fall som presskonferens. I ett omfattande krisläge är det även för media naturligt att SES genom beredskapsgruppen sköter den formella presskontakten och att pressmeddelanden kommer från SES.

Var medveten om att pressmeddelanden leder till att journalister tar förnyad kontakt. Räkna aldrig med att media nöjer sig med enbart med den information som framgår i ett pressmeddelande.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 37 (38)

Skulle det visa sig att ett pressmeddelande innehöll felaktigheter bör det skyndsamt följas av ett nytt pressmeddelande med rättelser. Var också medveten om att media alltid har flera källor. Försök aldrig uttrycka åsikter eller spekulationer om vad andra källor kan ha att säga. Var försiktig med att kommentera dessa källors yttranden, även om journalister önskar det. Du kan så gott som alltid hävda att det vore ren spekulation, eftersom du inte kan känna till de grunder andra källor har för sina yttranden.

Datum 2017-06-30	Utfärdad av M Johansson	Godkänd av	Process	Reviderad	Version 1.0
Titel Handlingsplan Krishantering			Typ Rutinbeskrivning		Sida 38 (38)