



Handlingsplan Krishantering

Riktlinjer för organisation, planering
och genomförande av krisstöd
inom Sveriges MotorCyklister, SMCs
verksamhet

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 0 (29)	

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	2
1.1 Syfte och mål.....	2
1.2 Styrdokument.....	2
1.3 Begrepp.....	3
1.4 Krisnivåer.....	4
2. Organisation.....	5
2.1 Beredskapsgrupp.....	5
2.2 Telefonlista till viktiga kontakter.....	6
3. Checklista – Krishändelse, krisnivå 1.....	7
4. Checklista – Särskild krishändelse, krisnivå 2.....	8
5. Checklista – Allvarlig krishändelse, krisnivå 3.....	11
BILAGOR.....	14
Bilaga 1 – Om krisreaktioner.....	15
Bilaga 2 – Psykologisk första hjälpen, riktlinjer.....	16
Bilaga 3 - Arbetsordning för beredskapsgruppen.....	18
Bilaga 4 - Underrättelse till Arbetsmiljöverket, § 2 Anmälan.....	19
Bilaga 5 – Särskilda åtgärder vid konstaterat dödsfall.....	20
Bilaga 6 - Kriskommunikation, massmedia.....	23
Bilaga 7 - Tips för stöd till vuxna efter svåra händelser.....	26
Bilaga 8 - Loggbok.....	29

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 1 (29)	

1. Inledning

Denna krishandlingsplan reglerar organisation, planering och genomförande av krishantering och krisledning till följd av allvarliga krishändelser som inträffar inom verksamhet som bedrivs av organisationen Sveriges MotorCyklister, hädanefter kallad SMC.

1.1 Syfte och mål

Syftet med handlingsplanen är att skapa goda förutsättningar för hantering av situationer då verksamheten eller enskilda personer drabbas av en allvarlig krishändelse. Målet med krishandlingsplanen är att vara en plattform för ett tydligt och strukturerat arbete i krisituationer.

1.2 Styrdokument

Arbetsmiljölagen och Arbetsmiljöverkets föreskrifter:

- AFS 1993:2, Våld och hot i arbetsmiljön
- AFS 1999:7, Första hjälpen och krisstöd

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krihantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krihantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 2 (29)	

1.3 Begrepp

Allvarlig krishändelse avser att en person i verksamheten drabbas av konstaterat dödsfall, befarat dödsfall eller allvarlig kroppsskada såsom skullskada, ryggskada, inre blödning (buk, skalle), befarad förlamning eller annat livshotande tillstånd. Händelse där en person i verksamheten drabbas av våld, hot eller brott som ej kan anses vara ringa.

Beredskapsgrupp avser ledningsgrupp vid SMC som organiseras vid särskild, och allvarlig krishändelse och ansvarar för att lämpliga åtgärder vidtas vid krissituationer. Sammanställande för beredskapsgruppen är utsedd tjänsteperson inom SMC som har jour utanför ordinarie arbetstid.

Kansliet avser anställda av SMC och inhyrd personal.

Kris avser en händelse där ens tidigare erfarenheter och inlärd reaktionssätt inte är tillräckliga för att man ska förstå och psykiskt hantera den aktuella situationen (AFS 1999:7).

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

Krishändelse avser händelse i verksamheten som innebär olyckshändelse eller brott med lindriga skador på person och/eller materiella skador som innebär väsentliga störningar av verksamheten. Kan också utgöra särskild eller allvarlig krishändelse som drabbar enskild medarbetares närstående eller annan svår händelse i enskild medarbetares privatliv som medför förhöjd stressnivå hos medarbetaren.

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

Krisnivåer avser gradering av olika kriser (tre nivåer) som kan uppstå inom SMC:s verksamhet och instruktioner om vilka åtgärder som ska vidtas vid specifik krisnivå, hänvisning punkt 1.5.

Krisstöd avser ”psykologisk första hjälpen” som utförs under det akuta skedet vid en allvarlig krishändelse i syfte att skapa trygghet och ge omsorg. Den drabbade skyddas från ytterligare hot och ges ett medmänskligt omhändertagande. Det är viktigt för den drabbade att få dela upplevelsen med andra personer, t.ex. medarbetare. Ett gott omhändertagande i den akuta situationen är av stor betydelse för att mildra stressreaktioner och förebygga framtida sjukdomstillstånd. En god beredskap skapar även tillit och trygghet för individerna i organisationen. Krisstöd bör alltid ges till drabbade personer eller andra personer som till följd av allvarlig händelse kan antas vara i psykologisk chock.

Krisstödssamtal avser det samtalsstöd som efter bedömning av individuellt behov erbjuds med medarbetare som drabbats av en krishändelse. Krisstödssamtal påbörjas efter att drabbade lämnat chockfasen (vanligtvis 1-3 dygn efter en krishändelse).

Medarbetare avser anställd eller inhyrd personal som utför arbete inom SMC:s verksamhet. Som medarbetare i texten avses även ideella inom organisationen och deltagare/medlemmar i SMC:s verksamhet.

POSOM avser extern krisgrupp med uppgift att bistå SMC med krisledning och krisstödsamtal inom SMC.

Rutinbeskrivning 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 ha kunskap om krishandlingsplanen utifrån perspektivet att medarbetaren ska kunna agera i ett inledande skede vid en allvarlig krishändelse.

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krihantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 3 (29)	

Särskild krishändelse innebär att en person i verksamheten drabbas av hot, våld eller brott, kroppsskada eller sjukdom av allvarlig art men som ej bedöms utgöra omedelbar fara för liv eller hälsa. Kan också vara allvarlig krishändelse (krisnivå 3) som inträffar men där tidigare erfarenheter från liknande händelser gör att medarbetaren ej uppvisar tecken på krisreaktion.

1.4 Krisnivåer

Det finns olika typer av kriser som kan uppkomma inom SMC och de ska hanteras på olika sätt beroende på omfattningen av krisen.

- Ansvarig enhetschef eller,
- Sammankallande för SMC beredskapsgrupp eller,
- Tjänsteperson i beredskap vid POSOM

bedömer och fastställer vilken krisnivå som en krishändelse utgör. SMC har definierat **tre krisnivåer** enligt nedan.

	Krisnivå 1	Krisnivå 2	Krisnivå 3
Definition	<p>Krishändelse avser händelse i verksamheten som innebär olyckshändelse eller brott med lindriga skador på person och/eller materiella skador som innebär väsentliga störningar av verksamheten.</p> <p>Krishändelse kan också utgöra särskild eller allvarlig krishändelse som drabbar enskild medarbetares närstående eller annan svår händelse i enskild medarbetares privatliv som medför förhöjd stressnivå hos medarbetaren.</p>	<p>Särskild krishändelse som innebär att en person i verksamheten drabbas av hot, våld eller brott, kroppsskada eller sjukdom av allvarlig art men som ej bedöms utgöra omedelbar fara för liv eller hälsa.</p> <p>Särskild krishändelse kan också vara allvarlig krishändelse (krisnivå 3) som inträffar men där tidigare erfarenheter från liknande händelser gör att medarbetaren ej uppvisar tecken på krisreaktion.</p>	<p>Allvarlig krishändelse som innebär att en person i verksamheten drabbas av konstaterat dödsfall, befarat dödsfall eller allvarlig kroppsskada såsom skallskada, ryggskada, inre blödning (buk, skalle), befarad förlamning eller annat livshotande tillstånd.</p> <p>Allvarlig krishändelse som innebär att en person i verksamheten drabbas av våld, hot eller brott som ej kan anses vara ringa.</p>
Enhetschef	Informeras	Informeras	Beordras till tjänstgöring
Sammanställande Beredskapsgrupp	Informeras	Larmas	Larmas
Beredskapsgruppen	Informeras vid behov	Sammanställas	Larmas
POSOM	-	Informeras	Larmas
Hanteras	Enl. checklista krisnivå 1	Enl. checklista krisnivå 2	Enl. checklista krisnivå 3

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 4 (29)	

2. Organisation

Vid SMC organiseras en beredskapsgrupp som ansvarar för att lämpliga åtgärder vidtas vid krissituationer. SMC är ansluten till POSOM som utgör företagets externa krisgrupp.

2.1 Beredskapsgrupp

Beredskapsgruppen larmas/sammankallas av medarbetare inom SMC som får kännedom om **särskild krishändelse** (krisnivå 2) eller **allvarlig krishändelse** (krisnivå 3) som inträffar inom SMC:s verksamhet.

Beredskapsgruppen samlas på särskilt förberedd plats som beslutas av den sammankallade. I det fall sammankallande för beredskapsgruppen ej går att komma i kontakt med är reservförfarandet att larma tjänsteperson i beredskap vid POSOM.

Arbetsordning för sammankallande för beredskapsgrupp och beredskapsgrupp finns i [bilaga 3](#).

Följande personer ingår i beredskapsgruppen:

Namn	Ansvarsområde	Telefon	Övrigt/e-post
Kanslichef Roger Berzell	Sammankallande och krisledning	073-154 43 90	roger.berzell@svmc.se
Kanslichef Roger Berzell	Intern kommunikation	073-154 43 90	roger.berzell@svmc.se
Generalsekreterare Jesper Christensen	Extern kommunikation	070-557 75 00	jesper.christensen@svmc.se
Administrativ chef Magdalena Agrell	HR	072-219 98 08	magdalena.agrell@svmc.se
Malin Kullberg	Säkerhet	070-439 42 44	malin.kullberg@svmc.se
Ordförande Rolf Skoog	Styrelseordförande	070-627 06 12	rolf.skoog@raskteknik.com
Johan Ström	Fackklubben	070-600 06 31	Johan.strom@svmc.se

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 5 (29)	

2.2 Telefonlista till viktiga kontakter

Som stöd för beredskapsgruppens arbete har nedan upprättats en kontaktlista till viktiga aktörer och intressenter som kan stödja SMC vid hantering av en krishändelse.

Funktion	Telefon	Notering
Ambulans	112	
Polis	114 14	(Vid nödläge 112)
Sjukvårdsrådgivningen	1177	www.1177.se (Vid akuta besvär 112)
Närmaste sjukhus, akutmottagning		
Info vid omfattande olyckor, kriser	113 13	www.11313.se (nationell info)
Giftinformationscentralen	010-456 67 00	(Vid akuta besvär 112)
Arbetsmiljöverket (jour nr.)	08-737 15 55	010-737 90 00 (vard 08.00-16.30)
Extern krisgrupp (POSOM)	08-24 92 00	Larmcentral, telefon 08-714 87 50
Taxi		

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Kriشانtering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Kriشانtering SMC			Kategori Rutinbeskrivning		Sida 6 (29)

3. Checklista – Krishändelse, krisnivå 1

Denna checklista används vid en krishändelse som innebär en händelse i verksamheten såsom olyckshändelse eller brott med lindriga skador på person och/eller materiella skador som innebär väsentliga störningar av verksamheten. Krishändelse kan också utgöra särskild eller allvarlig krishändelse som drabbar enskild medarbetares närstående eller annan svår händelse i enskild medarbetares privatliv som medför förhöjd stressnivå hos medarbetaren.

3.1 Rädda

Vid pågående olycksfall eller pågående brott - hjälp först skadade och försök begränsa skadans omfattning. Sätt dig själv och andra i säkerhet.

3.2 Larma 112

Larma erforderlig hjälp i form av brandkår, ambulans 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/brott
- Antal skadade personer
- Typ av skada eller besvär

3.3 Spärra av olycks-/brottsplatsen

Genomför avspärning av olycks- eller brottsplatsen så snabbt som möjligt. Detta för att skapa lugn och ro kring olycks- eller brottsplatsen både för den drabbade och för dem som hjälper till. Underlätta polisens arbete genom att inte ändra något på platsen. Avspärningen skall också göras så att det är enkelt för räddningstjänsten att komma fram till olycksplatsen.

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.

3.5 Informera sammankallande för beredskapsgruppen

Medarbetare inom SMC som får kännedom om olyckshändelse eller brott (krisnivå 1) ska omgående informera sammankallande för beredskapsgruppen. Sammankallande för beredskapsgruppen bedömer händelsen och ansvarar för att informera enhetschef.

3.6 Beslut om vilka åtgärder som ska vidtas

- Sammankallande för beredskapsgruppen beslutar och verkställer de omedelbara åtgärder som ska vidtas.
- Sammankallande för beredskapsgruppen beslutar om information om händelsen ska lämnas till arbetsmiljöombud eller regionalt arbetsmiljöombud.
- Enhetschef beslutar om och verkställer de åtgärder som ska vidtas från och med nästkommande arbetsdag.

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 7 (29)	

4. Checklista – Särskild krishändelse, krisnivå 2

Denna checklista används vid en särskild krishändelse som innebär att en person i verksamheten drabbas av hot, våld eller brott, kroppsskada eller sjukdom av allvarlig art men som ej bedöms utgöra omedelbar fara för liv eller hälsa. Särskild krishändelse kan också vara allvarlig krishändelse (krisnivå 3) som inträffar men där tidigare erfarenheter från liknande händelser gör att medarbetaren ej uppvisar tecken på krisreaktion.

4.1 Rädda skadade

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

4.2 Larma 112 och genomför eventuell utrymning

Larma erforderlig hjälp i form av brandkår, ambulans 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/brott
- Antal skadade personer
- Typ av skada eller besvär

4.3 Spärra av olycks-/brottsplatsen

Genomför avspärrning av olycks- eller brottsplatsen så snabbt som möjligt. Detta för att skapa lugn och ro kring olycks- eller 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 olycksplatsen.

4.4 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.

4.5 Informera sammankallande för beredskapsgruppen

Medarbetare inom SMC som får kännedom om en konstaterad eller befarad särskild krishändelse ska omgående informera sammankallande för beredskapsgruppen. Kontaktuppgifter se [punkt 2.1](#).

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 8 (29)	

4.6 Sammankallande för beredskapsgruppen, omedelbara åtgärder

Samman kallande för beredskapsgruppen bedömer vad som hänt. I de fall händelsen bedöms vara en särskild krishändelse (krisnivå 2) ska denne vidta följande åtgärder:

- Sammankalla beredskapsgruppen
- Informera ansvarig enhetschef
- Informera tjänsteperson i beredskap (TiB) vid POSOM
- Besluta om ansvarig enhetschef ska beordras till tjänstgöring
- Tillse att drabbade ges krisstöd enligt punkt 4.7
- Kontakta anhöriga till den drabbade. I normalfallet delegeras uppgiften till den drabbades närmaste chef.
- Informera arbetsmiljöombud eller regionalt arbetsmiljöombud
- Besluta om en anmälan till Arbetsmiljöverket ska genomföras, se [bilaga 4](#)
- Föra dagboksanteckningar och beslutslogg vid hantering av händelsen

4.7 Krisstöd

Vid en särskild krishändelse med inslag av hot eller våld kan det inträffa att den skadade och även andra inblandade hamnar i en krisreaktion som inleds med en chockfas som normalt varar 1-3 dygn. Tecken på krisreaktion, se [bilaga 1](#).

Under chockfasen ska ansvarig för chefsberedskap 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](#).

4.8 Intern information till personal

Beredskapsgruppen bedömer i samråd med enhetschef och beslutar om att samla medarbetare och informera om vad som hänt. Var precis och korrekt samt ge all nödvändig information. Det man inte får höra skapar lätt ryktesspridning.

Riktlinjer vid intern information:

- Vem/vilka som ska informeras
- När och hur ska informationen ges
- Vad informationen ska innehålla
- Vad som gjorts och kommer att göras
- Hur frånvarande personal ska kontaktas

4.9 Extern information

All extern information skall ske av utsedd talesman, vilken bör ha genomgått medieträning. Det är av stor vikt att informationsbudskapen är sakliga och präglas av empati. Riktlinjer för kriskommunikation i media, se [bilaga 6](#).

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 9 (29)	

4.10 Överlämning av ansvar till enhetschef

Sammanställande för beredskapsgruppen ska nästkommande vardag överlämna ansvar för uppföljning av en särskild krishändelse (krisnivå 2) till ansvarig enhetschef.

Vid överlämning ska:

- Kopia på dagboksanteckningar och beslutslogg vid hantering av händelsen överlämnas till enhetschef
- Ansvar för genomförande av intern information och krisstödssamtal överlämnas till enhetschef

4.11 Krisstödssamtal

I det fall en särskild krishändelse (krisnivå 2) inneburit att den/de drabbade visat tecken på krisreaktion, se bilaga 1, ska den/dessa enligt SMC:s policy ges behovsanpassat krisstöd. Enhetschef ansvarar för att medarbetare som drabbats av krisreaktion erbjuds krisstödssamtal hos POSOM.

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 10 (29)	

5. Checklista – Allvarlig krishändelse, krisnivå 3

Denna checklista används vid en allvarlig krishändelse som innebär att en person i verksamheten drabbas av konstaterat dödsfall, befarat dödsfall eller allvarlig kroppsskada såsom skallskada, ryggskada, inre blödning (buk, skalle), befarad förlamning eller annat livshotande tillstånd. Allvarlig krishändelse kan också innebära att en person i verksamheten drabbas av våld, hot eller brott som ej kan anses vara ringa.

5.1 Rädda skadade

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

5.2 Befarat dödsfall

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.

5.3 Larma 112 och genomför eventuell utrymning

Larma erforderlig hjälp i form av brandkår, ambulans 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/brott
- Antal skadade personer
- Typ av skada eller besvär

5.4 Spärra av olycks-/brottsplatsen

Genomför avspärrning av olycks- eller brottsplatsen så snabbt som möjligt. Detta för att skapa lugn och ro kring olycks- eller 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 olycksplatsen.

5.5 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.

5.6 Informera sammankallande för beredskapsgruppen

Medarbetare inom SMC som får kännedom om en konstaterad eller befarad allvarlig krishändelse ska omgående informera sammankallande för beredskapsgruppen.

Kontaktuppgifter se [punkt 2.1](#).

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 11 (29)	

5.7 Sammankallande för beredskapsgruppen, omedelbara åtgärder

Samman kallande för beredskapsgruppen bedömer vad som hänt. I de fall händelsen bedöms vara en allvarlig krishändelse (krisnivå 3) ska den denne vidta följande åtgärder:

- Tillse att drabbade ges krisstöd enligt punkt 5.9
- Sammankalla beredskapsgrupp
- Larma POSOM larmcentral, telefon **08-714 87 50**

5.8 Beredskapsgruppen samlas, omedelbara åtgärder

Beredskapsgruppen sammanträder över telefon eller samlas på plats som sammankallande har beslutat. Beredskapsgruppen fördelar arbetsuppgifterna och utser ansvariga för verkställande av de delmoment i denna handlingsplan som beredskapsgruppen beslutar. Beredskapsgruppens arbetsordning, se [bilaga 3](#).

Beslut om omedelbara åtgärder:

- Kontakta anhöriga till den drabbade. I normalfallet delegeras uppgiften till den drabbades närmaste chef. Vid **dödsfall** sker först samråd med polis och sjukvård. **Se bilaga 5.**
- Informera arbetsmiljöombud eller regionalt arbetsmiljöombud
- Göra en anmälan till Arbetsmiljöverket ska genomföras, se [bilaga 4](#)
- Att föra dagboksanteckningar och beslutslogg vid hantering av händelsen
- Vidta särskilda åtgärder vid konstaterat **dödsfall**, se [bilaga 5](#)

5.9 Krisstöd

Vid en särskild krishändelse med inslag av hot eller våld kan det inträffa att den skadade och även andra inblandade hamnar i en krisreaktion som inleds med en chockfas som normalt varar 1-3 dygn. Tecken på krisreaktion, se [bilaga 1](#).

Under chockfasen ska ansvarig för chefsberedskap 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](#).

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 12 (29)	

5.10 Intern information till personal

Beredskapsgruppen bedömer och beslutar om att samla medarbetare och informera om vad som hänt. Var precis och korrekt samt ge all nödvändig information. Det man inte får höra skapar lätt ryktesspridning.

Riktlinjer vid intern information:

- Vem/vilka som ska informeras
- När och hur ska informationen ges
- Vad informationen ska innehålla
- Vad som gjorts och kommer att göras
- Hur frånvarande personal ska kontaktas

5.11 Extern information

All extern information ska ske av utsedd talesperson, vilken bör ha genomgått medieträning. Det är av stor vikt att informationsbudskapen är sakliga och präglas av empati. Riktlinjer för kriskommunikation i media, se [bilaga 6](#).

5.12 Krisstödssamtal

I det fall en särskild krishändelse (krisnivå 3) inneburit att den/de drabbade visat tecken på krisreaktion, se [bilaga 1](#), ska dessa enligt SMC:s policy ges behovsanpassat krisstöd. Enhetschef inom SMC ansvarar för att medarbetare som drabbats av krisreaktion erbjuds krisstödssamtal hos POSOM.

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 13 (29)	

BILAGOR

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

Bilaga 1 - Om krisreaktioner

Bilaga 2 - Psykologisk första hjälpen, riktlinjer

Bilaga 3 - Arbetsordning för beredskapsgruppen

Bilaga 4 - Underrättelse till Arbetsmiljöverket, § 2 Anmälan

Bilaga 5 - Särskilda åtgärder vid konstaterat dödsfall

Bilaga 6 - Kriskommunikation, massmedia

Bilaga 7 - Tips för vuxna efter svåra händelser

Bilaga 8 - Loggbok

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 14 (29)	

Bilaga 1 – Om krisreaktioner

En krisreaktion är en normal reaktion på en traumatisk händelse. Kännetecknande för en krisreaktion är att den inleds med chockfas. Kunskaper om krisreaktioner är väsentliga för att beredskapsgruppen/omgivningen ska kunna bedöma drabbade personers behov av akut och långsiktigt krisstöd. Reaktionerna i samband med en krissituation brukar följa fyra faser:

1. **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.
2. **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 i upp till åtta veckor.
3. **Bearbetningsfas**, då den drabbade på ett mer metodiskt sätt återupplever intryck och därmed bearbetar problemet. Självupptagenheten 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 ut, och den drabbade kan uppleva sig stärkt av att ha lämnat en kris bakom sig.

Kännetecknen 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

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 15 (29)	

Bilaga 2 – Psykologisk första hjälpen, riktlinjer

I bilagan tillhandahåller SMC riktlinjer som stöd till ansvariga chefer och medarbetare som ger krisstöd till en medmänniska under en krishändelse.

Syfte med psykologisk första hjälpen

- Etablera mänsklig kontakt på ett inklämmande 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 stödinstitutioner eller andra organisationer.

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 avvisad 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".
- 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.

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 16 (29)	

- 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 föra att ta reda på fakta.

Bemötande/omhändertagande av 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.

Bemötande/omhändertagande av äldre personer

- Äldre personer har både styrkor och svagheter. Många äldre har lärt sig effektiva bemästringsstrategier för att hantera svårigheter genom livet.
- Tala tydligt till dem som har hörselnedsättning.
- 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 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.

Bemötande/omhändertagande av 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 direktkommunikation 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.

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 17 (29)	

Bilaga 3 - Arbetsordning för beredskapsgruppen

Sammanställande för beredskapsgruppen leder och fördelar arbetet för kontakt med:

- Den/de drabbade
- Ansvariga chefer
- Medarbetare
- Anhöriga till drabbade
- POSOM
- Polis, sjukhus, räddningstjänst eller liknande
- Eventuell media

Beredskapsgruppens uppgifter är att ta ställning till:

- Vad har hänt?
- Vilka risker/konsekvenser som händelsen medför?
- Vilka är de drabbade/inblandade?
- Vilka behov har de drabbade på kort sikt?
- Vilka behov har de drabbade på lång sikt?
- Vad har gjorts?
- Vilka åtgärder som ska vidtas?
- Nästa möte för beredskapsgruppen (vid behov)

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 18 (29)	

Bilaga 4 - 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.

Underrättelse till Arbetsmiljöverket ska 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 skall anmälas.

Så anmäler du:

Anmälan kan göras via telefon, e-post eller fax till närmaste distriktskontor inom Arbetsmiljöverket. Elektroniskt formulär för anmälan om allvarliga olyckor, allvarliga tillbud och arbetsskada finns på:

www.anmalarbetsskada.se

Arbetsmiljöverket

Box 9082
171 09 Solna
Tel: 010 - 730 90 00 (Vardagar 08.00-16.30)

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.

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 19 (29)	

Bilaga 5 – Särskilda åtgärder vid konstaterat dödsfall

5.1 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 ev ska medfölja Polis och 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, kulturens och ev religionens betydelse.

5.2 Intern information till personal

Beredskapsgruppen bedömer och beslutar om att samla medarbetare och informera om vad som hänt. Var precis och korrekt samt ge all nödvändig information. Det man inte får höra skapar lätt ryktesspridning.

Riktlinjer vid intern information:

- Vem/vilka som ska informeras
- När och hur ska informationen ge
- Vad informationen ska innehålla
- Vad som gjorts och kommer att göras
- Hur frånvarande personal ska kontaktas

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 20 (29)	

5.3 Extern information, media

Det är av synnerlig 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.

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 6](#).

5.4 Anmälan till Arbetsmiljöverket

I det fall den omkomne haft anställning eller uppdrag inom SMC:s verksamhet är det av synnerlig vikt att Arbetsmiljöverket underrättas om dödsfall, i de fall detta har inträffat till följd av olycksfall. Se särskilda instruktioner i [bilaga 4](#).

5.5 Stöd till arbetskamrater

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

5.6 Minnesstund

Det är oftast rätt att ha en minnesstund över en bortgångne medarbetare.

Följande bör beaktas vid genomförandet av en minnesstund:

- Familjen och arbetskamrater 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 SMC 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 arbetskamrater 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 på arbetsplatsen.

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 21 (29)	

5.7 Flaggning

I det fall det i anslutning till lokal där SMC bedriver verksamhet finns 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 innan anhöriga har underrättats om dödsfallet. Flaggning på halv stång sker enbart med den svenska flaggan som först hissas i topp och därefter sänks 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.

5.8 Personuppgifter

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

5.9 Den avlidnes arbetsplats och tillhörigheter

Beredskapsgruppen bör tillse att den avlidnes arbetsplats ställs i ordning. Att sätta upp ett fotografi av den avlidne tillsammans med tända ljus och blommor kan vara ett lämpligt sätt att hedra medarbetaren. 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 närmaste chefen 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.

5.10 Stöd till anhöriga

Det är viktigt för den omkomnes familj att SMC 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 medarbetare från SMC 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.

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 22 (29)	

Bilaga 6 - Kriskommunikation, massmedia

När massmedia engagerar sig i en krissituation ska SMC:s kommunikation med media ske av beredskapsgruppen särskilt utsedd talesperson. Hänvisa därför media så långt det är möjligt till den talesperson som av beredskapsgruppen utsetts att svara på medias frågor. Det är dock inte alltid möjligt att undvika alla sorters mediekontakter i en krissituation. Detta är inte heller önskvärt, eftersom SMC välkomnar journalistisk granskning av verksamheten.

6.1 Talesperson

All extern information ska ske av utsedd talesman, vilken bör ha genomgått medieträning. Det är av stor vikt att informationsbudskapen är sakliga och präglas av empati.

6.2 Rutiner för kontakt med media

Drabbade i en krissituation ska 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.

All fakta i ett krisärende ska omgående kommuniceras till utsedd talesperson. Under pågående kris bör personalen och styrelsen hållas informerad och uppdaterad. Alla journalistkontakter under krisen hänvisas till utsedd talesperson.

6.2.1 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

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 23 (29)	

När du blir intervjuad:

- Var vänlig och hjälpsam
- 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 att 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
- Någoting "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.

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 incident/olycka det är fråga om, desto envisare kommer journalister att söka svar på dessa frågor. Det är av godo (även om det är mitt företag/organisation/myndighet som drabbas), eftersom det är en process som i längden bidrar till att värna om människor. Därför rekommenderas SMC en fortsatt hjälpsamhet gentemot media även om de koncentrerar sig på kritik och skuldfrågan.

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 24 (29)	

6.2.2 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 till allmänheten.

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

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

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.

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 25 (29)	

Bilaga 7 - Tips för stöd till vuxna efter svåra händelser

Reaktioner eller beteenden	Din respons	Exempel på vad man kan göra eller säga
<p><u>Hög ångestnivå eller hyperkänslighet</u> Spänningar och ångest är vanligt efter en allvarlig händelse. Vuxna kan uppvisa uttalad oro för framtiden, ha svårt att sova, svårt att koncentrera sig och kan känna sig lättskrämda och nervösa. Reaktionerna kan också bestå av hjärtklappning och svettningar.</p>	<p>Använd andningsövningar eller avslappningstekniker.</p>	<p>Avsätt tid under dagen för att lugna dig själv genom avslappningsövningar för att göra det lättare för dig att sova och för att hitta mer energi.</p> <p>Gör följande andningsövning: Andas in långsamt genom näsan och fyll dina lungor ända ned till magen, samtidigt som du säger till dig själv, "Min kropp är fylld med lugn." Andas ut långsamt genom munnen och töm dina lungor samtidigt som du säger till dig själv, "Min kropp släpper spänningarna." Upprepa detta långsamt fem gånger och genomför denna övning så många gånger per dag som behövs.</p>
<p><u>Oro eller skamkänslor över sina egna reaktioner.</u> Många människor får starka reaktioner efter en allvarlig händelse: rädsla, ångest, svårigheter att koncentrera sig, skamkänslor över hur man reagerat och kan känna skuld för något. Det är förväntat och förståeligt att uppfyllas av många olika känslor efter en allvarlig händelse.</p>	<p>Hitta ett lämpligt tillfälle att diskutera dina reaktioner med någon anhörig eller förtrogen vän.</p> <p>Kom ihåg att dessa reaktioner är vanliga och att det kan ta tid för dem att försvinna.</p> <p>Korrigera dina självanklagelser med en mer realistisk värdering av vad som egentligen var möjligt att göra.</p>	<p>När du vill tala med någon, försök då finna en lämplig plats och tidpunkt och fråga om det är okej att pratat om dina känslor.</p> <p>Påminn dig själv om att dina känslor är förväntade och att du inte håller på att bli psykiskt sjuk och att du inte har förorsakat den svåra händelsen.</p> <p>Om reaktionerna fortsätter över en månad så kan det finnas anledning att söka professionell hjälp.</p>
<p><u>Känner sig överväldigad</u> Av allt som måste ordnas: boende, mat, försäkringshandlingar, barnomsorg, och att själv ta hand om barnen.</p>	<p>Klara ut de viktigaste prioriteringarna.</p> <p>Ta reda på vilka inrättningar som är tillgängliga för att hjälpa dig att hantera dina behov.</p> <p>Gör en plan som bryter ned problemen i hanterbara enheter.</p>	<p>Gör en lista över det du måste hantera och bestäm vad du ska ta itu med först. Ta sedan en sak i taget.</p> <p>Ta reda på vilka samhällsinrättningar som kan hjälpa dig med dina behov och hur du ska komma i kontakt med dem.</p> <p>Beroende på vad som är lämpligast, luta dig mot anhöriga, vänner och kommunala tjänster för att få praktiskt stöd.</p>

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 26 (29)	

Reaktioner eller beteenden	Din respons	Exempel på vad man kan göra eller säga
<p><u>Rädsla för att händelsen ska inträffa igen och för sådant som påminner om händelsen</u> Det är vanligt att drabbade är rädda för att händelsen ska upprepas och att man reagerar på sådant som påminner om den svåra händelsen.</p>	<p>Var medveten om att du kan påminnas av människor, platser, ljud, lukter, känslor och tiden på dygnet.</p> <p>Kom ihåg att mediebevakningen kan påminna och trigga rädsla för att allt ska inträffa igen.</p>	<p>Om du påminns, försök då att säga till dig själv: "Jag är orolig därför att jag påminns om den svåra händelsen men skillnaden är att händelsen inte inträffar nu och jag känner mig trygg."</p> <p>Ta kontroll över och begränsa ditt bevakande av nyhetsprogram så att du får den information du behöver.</p>
<p><u>Förändrad attityd, syn på omvärlden och på sig själv</u> Det är vanligt med stora förändringar i människors attityder efter en allvarlig händelse. Det kan handla om att man ifrågasätter sina andliga övertygelser, och sitt förtroende för samhällsinrättningar. Man kan också oroa sig för sina egna förmågor och beredskap att hjälpa andra.</p>	<p>Skjut upp större förändringar i livssituationen den närmaste tiden.</p> <p>Kom ihåg att hanterandet av en allvarlig händelse också kan öka din känsla av mod och effektivitet.</p> <p>Bidra till och delta i kommunens ansträngningar för återuppbyggnad.</p>	<p>Kom ihåg att återgången till en mer strukturerad tillvaro kan underlätta beslutsfattande.</p> <p>Påminn dig själv om att erfarenheterna från en allvarlig händelse kan ha positiv effekt på hur man värderar olika saker i framtiden och hur man använder sin tid.</p> <p>Överväg deltagande i kommunens återuppbyggnad.</p>
<p><u>Använda alkohol eller droger eller att ägna sig åt spel eller annat högriskbeteende</u> En del människor tappar kontrollen efter en allvarlig händelse och känner rädsla, hopplöshet och ilska. De kan då hänge sig åt sådana beteenden för att en stund känna sig lite bättre. Det kan vara problematiskt om det funnits beroende- eller missbruksproblematik innan händelsen.</p>	<p>Förstå att användandet av droger eller att återgå till missbruk är en farlig väg att gå för att försöka bemästra det som hänt.</p> <p>Skaffa information var du kan få stöd.</p>	<p>Kom ihåg att användandet av beroendeframkallande medel eller missbruksbeteende leder till problem med sömnen, relationer, arbete och fysisk hälsa.</p> <p>Skaffa adekvat stöd och hjälp.</p>

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 27 (29)	

Reaktioner eller beteenden	Din respons	Exempel på vad man kan göra eller säga
<p><u>Förändringar i interpersonella relationer</u> En del människor kan uppleva förändringar i sitt sätt att förhålla sig till sina närmaste och vänner. Till exempel kan de bli överbeskyddande och väldigt oroliga föra andras säkerhet, frustrerade över någon anhörigs sätt att reagera, alternativt dra sig undan familj och vänner.</p>	<p>Förstå att familj och vänner utgör det viktigaste stödet under återhämtningen.</p> <p>Det är viktigt att förstå och tolerera att det finns olika sätt som familjemedlemmar återhämtar sig på.</p> <p>Förlita dig på att det finns andra familjemedlemmar som kan hjälpa till med att ta hand om barn eller andra dagliga aktiviteter om du skulle bli för orolig eller stressad.</p>	<p>Låt inte bli att söka stöd för att du tror att du skulle vara en börda för andra. De flesta har nytta av stödet från andra efter en allvarlig händelse.</p> <p>Var inte rädd för att fråga dina vänner eller anhöriga hur de har det istället för att bara ge råd och för att få dem att "komma över det hela." Låt dem veta att du förstår och erbjud ett lyssnande öra eller en hjälpsam hand.</p> <p>Avsätt tid för att tala med familj och vänner om hur de har det. Ex. säg: "Ni förstår, att vi är lite taggiga mot varandra ibland är helt normalt, om man betänker vad vi varit med om. Jag tycker att vi ändå hanterar det här jättebra. Det är tur att vi har varandra."</p>
<p><u>Uttalad ilska</u> En viss grad av ilska är förståelig och förväntad efter en allvarlig händelse, särskilt om något känns orättfärdigt. Men om det leder till våldsamt beteende utgör extrem ilska ett allvarligt problem.</p>	<p>Försök att hitta ett sätt att hantera din ilska så att det hjälper dig snarare än att det ställer till skada.</p>	<p>Hantera din ilska genom att; ta dig tid att lugna ner dig, lämna en stressfull situation, tala med en vän om vad som gör dig arg, ägna dig åt någon fysisk aktivitet, distrahera dig själv med positiva aktiviteter eller försök att hitta andra, bättre vägar att hantera det som gör dig arg.</p> <p>Påminn dig själv om att vara arg inte hjälper dig att uppnå det du vill och att det istället kan skada viktiga relationer.</p> <p>Om du blir våldsam, skaffa hjälp omedelbart.</p>
<p><u>Sömnsvårigheter</u> Sömnproblem är vanliga efter allvarliga händelser eftersom människor är uppvarvade och oroar sig för kommande svårigheter samt för hur livet kommer att förändras. Det kan leda till svårigheter att somna eller frekventa uppvaknanden på natten.</p>	<p>Skapa bra sömnrutiner.</p>	<p>Försök att gå till sängs vid samma tidpunkt varje dag.</p> <p>Undvik koffeinhaltiga drycker på kvällen.</p> <p>Minska alkoholkonsumtionen.</p> <p>Öka mängden fysisk aktivitet på dagen.</p> <p>Slappna av innan sänggåendet.</p> <p>Begränsa sömnperioder under dagen till 15 minuter och ta ingen tupplur efter klockan 16.</p>

Skapad 2023-10-12	Upprättad av POSOM	Godkänd av	Process Krishantering	Reviderad 2023-xx-xx	Version 1.0
Namn Rutinbeskrivning Krishantering SMC			Kategori Rutinbeskrivning	Sida 28 (29)	

