

När en kris eller allvarlig situation inträffat i Blåbandsförbundet

Antagen av Sveriges Blåbandsförbunds styrelse
18 mars 2022 och gäller förbundet.

1. Någon av organisationssekreteraren, förbundsordföranden eller vice förbundsordförande sammankallar till möte. Dessa utgör Krisgruppen (KG)
2. Om någon eller flera av ovanstående är förhindrade att agera eller direkt inblandade, ska även förbundets revisorer agera sammankallande och ingå i KG.
3. KG utser en Krisledningsgrupp (KLG) som kan vara samma som KG. En ledningsansvarig utses inom KLG. Bör bestå av personer med olika kunskaper och kompetens, t.ex. personalfrågor, ekonomi, juridik och varumärkesfrågor. Allt beroende på krisens innehåll och omfattning.
4. Ansvaret för det fortsatta arbetet överlämnas till KLG.
Ingen utanför KLG får agera i frågan utan KLG:s medgivande. KLG har mandat att vid behov kalla in personal och vidta andra ekonomiska åtgärder upp till de kostnadsgränser som KG beslutat.
5. KLG får uttala sig som representanter för Blå Bandet/Sveriges Blåbandsförbund och är de enda som uttalar sig i krisen.
6. KLG och andra som är involverade i att hantera krisen har tystnadsplikt kring sådant som rör enskilda personer.
7. Beslut i KLG fattas i samråd mellan ledamöterna i KLG. Om detta inte hinns med kan ledningsansvarig fatta beslut. Beslut ska stämmas av med KL i efterhand.
8. KLG gör en riskanalys och dokumenterar arbetet löpande.
9. När den akuta fasen i krisarbetet är över ska orsaken till händelsen utredas och åtgärder vidtas för att förhindra att det händer igen i framtiden.

Vad är en kris?

Kriser är oväntade händelser som riskerar att skada våra medlemmar, föreningar, distrikt, vår verksamhet, förtroendevalda, personal och/eller vårt varumärke och som ordinarie organisation och bemanning inte kan eller bör hantera.

Krisplanen beskriver riktlinjer och rutiner för förbundets agerande i samband med kriser. Målet är att underlätta en professionell och samordnad hantering som minimerar risken för skador eller andra oönskade negativa konsekvenser.

Uppdatering

Denna plan ska ses över och uppdateras årligen senast 28 februari. Organisationssekreteraren ansvarar för att uppdateringen genomförs samt att planen distribueras till berörda parter. Vilka dessa är beslutas av förbundsstyrelsen.

När träder krisplanen i kraft?

Krisplanen träder i kraft efter beslut av KG.

Det ska bland förtroendevalda och anställda på förbund, distrikt och föreningsnivå vara tydligt att KG är den instans inom förbundet som ska uppmärksammas på extraordinära händelser som till exempel:

- Brott eller misstanke om brott (inklusive sexuella trakasserier etc.)
- Sjukdomar, olyckor eller dödsfall.
- Mediakriser eller varumärkesskada.
- Interna konflikter.
- IT-haveri (bl.a. intrång, dataförlust, överbelastningsattack, plötslig kompetensförlust).

Det är önskvärt att förtroendevalda på föreningsnivå har en övergripande bild av hur krisplanen fungerar. Den person i KG som tar emot informationen om en eventuell kris ska informera sig om:

- Vem det är som kontaktar Blå Bandet/Sveriges Blåbandsförbund inklusive kontaktinformation.
- Vad som har hänt.
- När och var händelsen inträffade.
- Hur många och vilka som antas vara drabbade.
- Vilka åtgärder som redan genomförts.
- Om de drabbade kan nås och i så fall hur.
- Om anhöriga behöver informeras.

När information om en eventuell kris når KG sammanträder KG och gör en första bedömning av situationen. KG utser därefter KLG. (se inledande punkt 3)

KLG ska upprätthålla sådan beredskap att minst en av ledamöterna går att nå vid alla tider på dygnet. Ledamöterna i KLG meddelar varandra om frånvaro som inte är av kortvarig karaktär.

Krisledning

Krisledningen består av KLG med tre till fyra personer och kan kompletteras ytterligare med personer som har särskild kompetens. Personer som är direkt inblandade i eller har nära kopplingar till den aktuella krisen får och ska ej ingå i krisledningen. Vid händelser med lokal anknytning kan berörd distrikt- och/eller föreningsordförande ingå.

Krisledningens mandat

Krisledningen får uttala sig som representanter för Blå Bandet/Sveriges Blåbandsförbund och har mandat att vid behov kalla in stödpersoner och vidta andra ekonomiska åtgärder upp till de kostnadsgränser som KG beslutat.

Tystnadsplikt

Samtliga personer som ingår i krisledningen eller på annat sätt är involverade i att hantera krisen ska vara införstådda med att de har tystnadsplikt kring sådant som rör enskilda personer.

Rollfördelning

Det är önskvärt att KLG består av personer med olika kunskaper och kompetens, se inledande punkt 3. Vilka kompetenser som behövs beror på vad som orsakat krisen. I vissa fall kan kompetensen behövas sökas utanför Blå Bandet/Sveriges Blåbandsförbund.

Följande fyra funktioner ska alltid utses inom krisledningen:

- **Ledningsansvarig:** samordnar och leder arbetet och avgör när arbetet är avslutat.
- **Sekreterare:** dokumenterar beslut, löpande arbete och händelseutveckling under krisen. Ansvarar för utvärdering och slutrapport.
- **Ansvarig personrelaterade frågor:** hanterar alla frågor som har att göra med person- och personalrelaterade frågor, bör ha kunskap om och erfarenhet av sådana frågor
- **Informationsansvarig:** sammanställer och tar fram alla uttalanden, underlag etc., tar fram en plan för vem som ska ha information och när, vid behov kan två personer dela på funktionen och ansvara för intern respektive extern kommunikation.

Beslut i krisledningen fattas i samråd mellan ledamöterna. Om detta inte hinns med kan ledningsansvarig fatta beslut. Beslut ska stämmas av med KLG i efterhand.

Riskanalys

I samband med att krisledning börjar sitt arbete ska en riskanalys genomföras. Den bör identifiera olika risker som kan uppstå i samband med krisen, deras sannolikhet och konsekvenser, åtgärder för att förebygga riskerna och vem som ansvarar för att hantera riskerna.

Övergripande handlingsplan för krisledningen

1. Kartlägg situationen, behoven och vilka som är berörda.
2. Vidta akuta åtgärder.
3. Gör en handlingsplan för det fortsatta arbetet.
4. Fördela och prioritera arbetsuppgifter och resurser.
5. Samla in och vidarebefordra information till berörda.
6. Återkoppla till styrelse och kansli.
7. Presentera en tydlig och avvägd informationsbild, såväl internt som externt.

Dokumentation av arbete under kris

Krisledningens arbete dokumenteras löpande. Ett lämpligt sätt att göra detta är att upprätta ett delat dokument i Rushfiles där KLG löpande för in tjänsteanteckningar. Lämpligt är att sätta in en ny rubrik per dag. Mer formella beslut dokumenteras i dokumentet även om de finns i särskilt beslutsunderlag eller motsvarande.

Uppföljning

När den akuta fasen i krisarbetet är över ska orsaken till händelsen utredas och åtgärder vidtas för att förhindra att det händer igen i framtiden. Krisledningens arbete ska också utvärderas, både det som varit bra och det som kunde gjorts annorlunda. KG utser en eller flera personer som genomför utvärderingen.

Det är viktigt att förbundets ledning uppmärksammar och ger erkänsla till de personer som medverkat i krisarbetet.

Särskilda rutiner

Rutin för KG:s inledande möte vid kris

Följande punkter ska KG ta upp på det första mötet när en eventuell kris anmälts till KG:

1. Ta ställning till om situationen är en kris.
2. Utse eventuell krisledning alternativt meddela ordinarie verksamhet om frågan.
3. Fatta beslut om krisledningens ekonomiska utrymme.
4. Meddela förtroendevalda revisorer och resterande styrelse om krisen.

Rutin vid kriser som drabbar enskilda personer

Vid en kris som drabbar enskilda personer vidtas följande åtgärder:

1. Skapa trygghet och ge omsorg.
2. Håll isär vållande och drabbade.
3. Låt ingen gå hem utan information.
4. Fortsätt att ge stöd till utsatta personer.

Åtgärderna beskrivs mer i detalj nedan.

Skapa trygghet och ge omsorg

En personlig kris är en händelse där tidigare erfarenheter och inlärd reaktionssätt inte räcker till för att förstå och kunna hantera situationen. En kris kan utlösas av ovanliga och oväntade händelser. Människor reagerar olika på en krissituation, men alla reaktionssätt ska accepteras och tas på allvar.

Personer som befinner sig i kris efter en yttre svår händelse reagerar vanligen efter ett visst mönster som kan delas in i fyra faser: chockfasen, reaktionsfasen, reparationsfasen och nyorienteringsfasen. Genom snabbt ingripande och stöd kan man förebygga att kriserna leder till långvarigt psykiskt lidande.

Psykiskt och socialt omhändertagande innebär i det akuta skedet att skapa trygghet och ge omsorg. Basala mänskliga behov behöver tillfredsställas genom vänlighet, värme, vila och vätska. Den drabbade behöver skyddas mot ytterligare stress, starka intryck, massmedia och publik.

Alla ska få möjlighet att prata om det som har hänt. Lyssna utan att värdera eller styra den som vill prata av sig. Ge möjlighet för den drabbade att ta kontakt med familj och anhöriga.

Var medveten om att chocken kan påverka den drabbade så att den inte är lämpad att själv fatta beslut om vad som ska ske, t.ex. om läkarbesök eller samtalsstöd behövs. Avråd från lugnande medel och förmedla medicinsk kontakt vid behov.

Håll isär vållande och drabbade

Bland de inblandade kan finnas både drabbade och de som orsakat eller upplever att de orsakat händelsen. Det är viktigt att ta hand om båda dessa grupper, gärna separat. Båda behöver stöd, närvaro och möjlighet att prata av sig. Undvik ställningstagande och syndabockar. Det får eventuella kommande rättsprocesser ge svar på.

Låt ingen gå hem utan information

Ingen ska gå direkt hem efter en krissituation. De berörda bör samlas för att få all information som går att ge. Detta motverkar spekulationer och överdriven oro. Ingen bör heller gå hem till ensamhet eller, om det handlar om barn och unga, till ett hem utan vuxenkontakt. Om någon gör det kan ett kontakt-/kamratstöd arrangeras. Tid och plats för stöd och uppföljning nästa dag ska bestämmas innan gruppen skiljs för dagen.

Fortsatt stöd till utsatta personer

KLK ska så snart det akuta läget förefaller vara under kontroll överväga vilka fortsatta åtgärder som krävs för att stödja de personer som varit berörda av händelsen, både de som varit drabbade helt utan egen förskyllan och de som på något vis kan uppfattas som vållande.

Rutin vid hot och hat

Hot och hat kan förekomma i flera av de kanaler som används av Blå Bandet/Sveriges Blåbandsförbund. Hot och hat uppfattas ofta som mycket obehagligt av den som drabbas. Vad som uppfattas som hot och hat kan variera från person till person. En huvudregel är dock att hellre anmäla en gång för mycket när det gäller hot och hat.

Om en person utsätts för hot och hat i sociala medier, via e-post eller telefon är det viktigt att dokumentera vad som hänt inför en eventuell utredning. En checklista som tagits fram för telefonhot fungerar även till stora delar vid hot i sociala medier finns på:

<http://hotpajobbet.se/wp-content/uploads/2015/09/checklista.pdf>.

Om hotet och hatet sker i sociala medier är det viktigt att ta skärmdumpar. Bilderna bifogas rapporten. Hot och hat anmäls omedelbart till organisationssekreteraren på kansliet@blabandet.se. Vid direkt hot mot person ska polis kontaktas.

Rutin vid dödsfall

Vid plötsliga dödsfall bland medlemmar som allvarligt påverkar personal, förtroendevalda och/eller verksamhet, vidtas följande åtgärder:

1. Den som tar emot beskedet meddelar KG vad som hänt.
2. KG kontrollerar tillförlitligheten i beskedet och inhämtar information och fattar beslut om KLK ska tillsättas.
3. KG/KLK ser till att nära berörda personer (gruppmedlemmar, kolleger etc.) informeras personligen. OBS! Kontakta inte anhöriga, detta görs av polis eller sjukhus.
4. KG/KLK ser till att övriga medlemmar informeras för att undvika ryktesspridning och oro. Informationen ska vara saklig och utan spekulationer.
5. KG/KLK tar ställning till om ett offentligt meddelande ska gå ut.
6. KG/KLK tar senare ställning till om förbundet ska representeras på begravningen samt om förbundet hedrar genom blommor eller minnesgåva.

Rutin vid mediakris eller varumärkesskada

Intensiv mediabevakning kan uppstå om en olycka, ett brott, en skandal eller annan ovanlig eller dramatisk händelse av något slag kopplas till verksamheten, medlem, förening, distrikt eller förbundet. Följande åtgärder ska vidtas.

1. Samordna all officiell kommunikation genom KLG.
2. Informera berörda delar i Blå Bandet/Sveriges Blåbandsförbunds organisation (personal, förtroendevalda som kan påverkas av situationen) om gruppens sammansättning och vem media ska hänvisas till.
3. Sammanställ fakta och bildmaterial.
4. Ta fram lämpliga intervjupersoner.
5. Bevaka mediekanalerna och bemöt omgående felaktigheter i rapporteringen genom att ta direkt kontakt med respektive redaktion.

Om du blir kontaktad direkt av en journalist och inte har hunnit ta del av all information du behöver för att kunna svara på frågorna be om att få återkomma. Använd tiden till att söka samband med andra. Kom också ihåg att du kan be journalisten om att få frågorna som denne vill ha besvarade. På så sätt kan du alltid ge den bästa informationen. Kontakta alltid upp journalisten som utlovat, även om du bara ringer för att hänvisa vidare till någon annan. Vänta dock inte för länge, be om att få återkomma inom max 30 minuter.

Den som blir intervjuad bör iaktta följande:

1. Ljug inte.
2. Skyll inte på någon.
3. Namnge inte vållande eller drabbade.
4. Spekulera inte.
5. Ge bara fakta, lägg inte själv ihop 2+2.
6. Du behöver inte berätta allt som du vet.
7. Tveka inte att säga "jag vet inte" eller "jag kan inte svara på den frågan"
8. Säg aldrig "inga kommentarer"

Kom ihåg, Blå Bandet/Sveriges Blåbandsförbund kriskommunikation ska kännetecknas av snabbhet, öppenhet och ansvarstagande.

Krishantering i sociala medier

Dessa är kanalerna Blå Bandet/Sveriges Blåbandsförbund bör fokusera på i en krissituation för att få ut vår informationsbild och vårt budskap:

- **Hemsidan** www.blabandet.se prioriteras allra högst. Hit kommer alla som undrar vad som händer att söka sig, det är därför en perfekt plattform för att bemöta krisen med ett tydligt, genomarbetat budskap och informationsbild.
- **Facebook** Svara på frågor med samma kärnbudskap och information som på hemsidan. Det är viktigt att Blå Bandet/Sveriges Blåbandsförbund talar med "en röst" i en krissituation. Om kommentarer blir svårt att hantera, stoppas detta genom fastnålat inlägg som hänvisar till hemsidan.
- **Mail till medlemmar.** Vid en större kris, glöm inte att berätta hur allt ligger till för medlemmarna. Låt dem inte sväva i ovisshet eller få all sin information från andra medier. En länk till hemsidan kan räcka långt.

Det bästa med att bemöta en kris i sociala medier är att det är så synligt. En väl hanterad kris och ett trevligt, professionellt och ödmjukt bemötande av kritik och frågor kan stärka varumärket. Se därför till att alla som kommer att hantera de sociala medierna är väl insatta i budskapet ni vill förmedla.

Rutin vid interna konflikter

Interna konflikter omfattar konflikter mellan eller inom:

- Föreningar.
- Distrikt.
- Arbetsgrupper och projekt.
- Förtroendevalda.
- Anställd personal.

En krisledning bör endast kallas samman om konflikten bedöms vara av sådan art att den omgående måste stävas eller att ordinarie organisation inte kan förhålla sig tillräckligt neutral. Krisledningen bör i första hand undersöka möjligheten att agera förhandlingspart och föra samman parterna i direkta samtal.

Rutin för incidentrapporter

När en händelse inträffar som går utöver det vanliga kallas det en incident. Alla incidenter ska rapporteras till kansliet. Detta sker genom att skicka ett mail till kansliet@blabandet.se. Notera att en incident inte behöver innebära att något allvarligt och/eller negativt inträffat. Det är viktigt att alla ovanliga händelser rapporteras eftersom detta kan innebära att allvarliga händelser kan förebyggas!

Telefonlista

KG (Krisgrupp) består av:

- Förbundsordförande Ann-Marie Lindgren
ann-marie.lindgren@blabandet.se
070-3609174
- Vice förbundsordförande Niclas Lidström
niclas.lidstrom@blabandet.se
076-7696464
- Organisationssekreterare Per-Olof Svensson
per-olof.svensson@blabandet.se
070-5682320

Fler kontaktuppgifter finns under kontakt på hemsidan:

<https://blabandet.se/kontakt/foerbundets-styrelse>

<https://blabandet.se/kontakt/distrikt>

<https://blabandet.se/kontakt/foreningar>