

Kopierat från
Previas
internwebb
den 20 juli
2014

Previas rutin/riktlinje vid kris, hot och våld

Alla i Previa ska känna sig trygga på sin arbetsplats. Såväl chefer som medarbetare ska uppleva en trygghet i att veta hur de ska handla om något skulle inträffa och värdesätta att en beredskap finns.

En krissituation uppstår nästan alltid plötsligt och oväntat. Hur den upplevs varierar från person till person, men dess följder beror ofta på hur de drabbade bemöts av sin omgivning. Det kan dock vara svårt att veta hur man kan och bör hjälpa till om man är helt oförberedd när katastrofen kommer.

Här beskrivs hur vi bör ta hand om medarbetare som utsatts, direkt eller indirekt, för en hot-, våld- eller annan krissituation, t ex vid plötsligt dödsfall.

Riskbedömning

En riskbedömning ska vara gjord på varje enhet i Previa. En riskbedömning av hot- och våldssituationer kan delas in i två delar, där den första delen utgörs av den ordinarie verksamheten samt den andra delen där hotbilden inte är känd men befaras kunna uppstå.

Bedömning av risker i den normala verksamheten skall ingå som en naturlig del vid personalmöten och skyddsronder. Man skall där ta hänsyn till förhållanden som kan medföra hot- och våldssituationer.

Den andra delen av riskbedömningen ska göras vid situationer som avviker från den normala verksamheten, t ex vid semestertider och organisationsförändringar.

Eftersom åtgärderna kan variera från plats till plats och då situationerna kan se olika ut ska samtliga riskbedömningar leda till åtgärdsförslag som varje enhet lägger upp i en skriftlig handlingsplan. För att göra en riskbedömning, används Arbetsmiljöverkets mall.

Beredskapsgrupp alternativt Krisledning

En krisledningsgrupp på **x** antal personer ska finnas för att kunna fördela arbetet som måste göras. Den i gruppen som först kontaktas börjar omedelbart agera enligt handlingsplanen. Huvudansvarig är Marknadsområdeschef eller motsvarande.

Larmlista och ansvar i krisgruppen

En ansvarig på varje arbetsplats ska utses som upprättar och kontinuerligt uppdaterar en lista med namn och telefonnummer till närmast anhöriga.

Information till utomstående, mediakontakter

Endast personal i krisledningen lämnar extern information. Media, anhöriga och andra personer, som kontaktar Previa hänvisas omgående till ansvariga utan att varken bekräftelser eller dementier lämnas.

Att tänka på vid olika krissituationer:

Vid hot- och våldssituationer gäller följande:

Plötslig och farosjukdom: gäller tillgängligt

- Lämna inte den drabbade ensam.
- Meddela närmaste chef eller annan utvald person om vad som hänt.
- Säkerställ att medarbetare som var med vid händelsen får särskilt stöd och hjälp.
- Stressreaktioner är normalt i en krissituation och de kan vara svåra att hantera. Ta kontakt med någon utomstående beteendevetare/psykolog och gör tillsammans en bedömning om individuellt stöd eller om stöd till hela gruppen behövs.
- Utnyttja Falck Healthcare, tel. 0200-21 63 00.
- Marknadsområdeschef/HK-chef informerar medarbetarna. Varje krissituation är unik och omständigheterna avgör under vilka former detta ska ske, vilka som ska informeras först och när det skall ske, etc. När någon skadats eller förolyckats är det ofta lämpligt att först samlas och informera de närmaste arbetskamraterna och ge dem det stöd de behöver.
- Fortsatt stöd. – En kris upplevs som mest intensiv dagarna efter att den inträffat. Så småningom återgår allt till ett mer normalt tillstånd för de flesta men krisen är inte över. Det är därför viktigt att vara lyhörd för efterreaktioner.
- Informera marknadsområdets HR-ansvarig som informerar HR-funktionen på huvudkontoret eller kontakta HR på huvudkontoret direkt.
- En utredning görs för att hitta orsaken till varför situationen känns hotfull eller att våld uppstått. Har våld utdelats gör en snabb bedömning vilka åtgärder som behöver vidtas för att förhindra fortsatt våld eller undanröja risk för att flera ska drabbas.

Plötslig allvarlig sjukdom:

- Hjälp den drabbade eller kalla på hjälp.
- Larma erforderlig hjälp, t ex 112 ambulans. När du ringer, tänk på att informera om ditt namn, varifrån du ringer, ev beskriva färdväg, typ av sjukdom eller besvär.
- Anhöriga ska så snart som möjligt få vetskap om det inträffade. Var klar och tydlig.
- Övriga medarbetare informeras vid lämpligt tillfälle om det inträffade.
- Säkerställ att medarbetare som var med vid händelsen får särskilt stöd och hjälp.
- Utnyttja Falck Healthcare, tel. 0200-21 63 00.

Plötsligt dödsfall:

- Anhöriga ska så snart som möjligt få vetskap om det inträffade. Kontakten med anhöriga är kanske det svåraste arbetet i krishanteringen, speciellt om man tvingas lämna ett dödsbud. Var klar, tydlig och direkt med den värme och varsamhet en sådan situation kräver.
- Övriga medarbetare måste också informeras om det inträffade, förslagsvis vid en särskild sammankomst. Glöm inte informera dem som är frånvarande, sjukskrivna eller befinner sig på annan ort, helst per telefon. Checka gärna av på en personallista.

- Utnyttja Falck Healthcare för de medarbetare som vill, tel 0200-21 63 00.
- Kondoleansblommor skickas till anhöriga. Till begravningen sänds blommor alt bidrag till ev. fond.
- Bestäm tidigt tid för minnesstund, helst samma dag eller dagen efter. Hur det skall arrangeras bestäms från fall till fall. Vid minnesstunden räcker det att chefen säger några korta ord ur hjärtat. Skapa gärna utrymme för att umgås och prata om vad som hänt, t ex genom en gemensam förtäring. Acceptera att alla har olika sätt att bearbeta detta och att alla inte vill vara med på minnesstunden.
- Om enheten har en egen svensk flagga sker flaggning på halv stång på dödsdagen samt på begravningsdagen. Flaggan hissas då först i topp och halas därefter en tredjedel av stångens längd. När jordfästningen är avslutad hissas flaggan i topp, varefter den omedelbart halas eller vid solens nedgång, dock senast kl 21.00.
- Namnskyltar tas bort. HR-ansvarig eller närmaste chef mejlar Personal Previa för att avsluta alla datakonton.
- Be någon gå igenom medarbetarens Quando, för att boka av eller boka om.
- Kontakta de kunder som personen varit mest involverad med.
- Sätt av tid för beredskapsgruppen att debriefa arbetet som utförts.