

KRISPLAN

(Organisation)

Innehåll

- 1 BEDÖMNING**
- 2 LARM OCH SAMLING AV KRISLEDNING**
- 3 INITIALA ARBETSUPPGIFTER FÖR KRISLEDNINGSGRUPPEN**
- 4 CHECKLISTOR INITIAL FAS**
- 5 CHECKLISTOR FORTSÄTTNINGSFAS**
- 6 AVVECKLING, DOKUMENTATION**
- 7 ÅTGÄRDER VID EJ KRIS**
- 8 VIKTIGA EXTERNA KONTAKTER**
- 9 VIKTIGA INTERNA KONTAKTER**
- 10 IORDNINGSTÄLLANDE AV KRISLEDNINGSRUM**
- 11 MEDIA & KOMMUNIKATION**
- 12 OM KRISPLANEN**
- 13 JOURSCHEMA**
- 14 HÄNDELSELOGG**
- 15 INSTRUKTION KRISLARM**

1 Bedömning

Situation: En händelse som kan utvecklas till en kris för (Organisation) har upptäckts. Person i krisledningsgruppen har tagit emot informationen.

A. Tag emot och anteckna informationen

- Notera informationen/händelsen i journal eller nedan.

Informationsgivare: _____

Informationsmottagare: _____

Datum och tid: _____

Beskrivning av händelse:
(vad, när, hur, vilka?) _____

B. Bedöm om händelsen kan utvecklas till en kris eller inte

- Föreligger risk att en stor del av (Organisation) verksamhet sätts ur spel eller skadas?
- Föreligger, eller förelåg, risk för avsevärda personskador, miljöskador, materiella eller immateriella skador?
- Föreligger allvarlig risk att (Organisation) anseende, förtroende eller varumärke skadas?
- Föreligger risk för allvarliga ekonomiska kostnader/förluster?
- Föreligger risk för allvarlig/omfattande negativ massmedial bevakning?

Om svaret är JA på en eller flera frågor:

- Larma i första hand (Generalsekreterare eller liknande) och i andra hand annan medlem ur krisledningsgruppen för att tillsammans avgöra om krisledningsgruppen ska sammankallas för hantering av situationen. Om ja, gå vidare till kapitel 2.

Om svaret är NEJ på frågorna ovan:

- Gå till kapitel 7 – åtgärder vid ej kris.

2 Larm och samling av krisledning

Situation: Ett larm har tagits emot. Larmet har bedömts vara ett krislarm enligt kapitel 1.

Avgör om krisledningsgruppen första dragning ska ske i krisledningsrummet eller på telefonmöte och sammankalla krisledningsgruppen.

- Larma krisledningsgruppen och informera kortfattat om vad som har inträffat och var/hur ni ska träffas, se larmlista nästa sida.
- Bege dig så snabbt som möjligt till överenskommen plats. Om (Organisation) lokaler är fullt brukbara, bege dig till nedanstående adress:

Lokal:

Om (Organisation) lokaler ej är säkra eller brukbara bege dig till följande reservadress:

Reservlokal:

Adress:

Lokal:

Telefon:

För ytterligare information om iordningställande av krisledningsrummet, se kapitel 10.

- Om situationen kräver telefonmöte ring:

Telefonnummer:

Rutin:

2.1 Larmlista vid kris: (Organisation)

Roll i kris-ledningsgrupp	Befattning	Namn	Telefon (arb/hem)	Övriga nummer
Leder gruppen	Generalsekreterare			
Ersättare				
Loggförare				
Ersättare				
Marknad				
Ersättare				
Kommunikation				
Ersättare				
Sport				
Ersättare				
Säkerhet				
Ersättare				
Personal/Ekonomi				
Ersättare				

3 Initiala arbetsuppgifter för krisledningsgruppen

Situation: Krisledningsgruppen har larmats och befinner sig i krisledningsrummet eller i telefonkonferens. (Generalsekreteraren eller liknande) leder arbetet och ansvarar för att gå igenom nedanstående checklista.

Kom ihåg:

- Säkerställ att polis/räddningstjänst har larmats vid behov.
- Fokusera på att visa empati för samtliga inblandade.
- Säkerställ att loggförare i krisledningsgruppen för loggbok över de åtgärder som vidtas. Se exempel i [kapitel 14](#).
- Gå snabbt igenom checklistan nedan (uppskattning av krisens omfattning).

Uppskattning av krisens omfattning

- Händelseförlopp:
 - Vad har hänt?
 - När hände det?
 - Var hände det?
 - Vilka/vad har drabbats?
 - I vilken omfattning har de/det drabbats?
- Tillhörighet – intern/extern personal/verksamhet/egendom/matcher/projekt?
- Vilka är källan/källorna till informationen?
 - Tillförlitlighet?
 - Sakriktighet?
- Hur kommer media troligtvis att förhålla sig till det inträffade?
- Fastställ kommunikationsplan för den aktuella krissituationen. Vem uttalar sig? Hur? Vad? När?

- Be varje representant i krisledningsgruppen kortfattat uppskatta hur händelsen kan påverka deras ansvarsområde på kort och på lång sikt:
 - Generalsekreterare eller liknande**
 - Marknad**
 - Kommunikation**
 - Sport**
 - Säkerhet**
 - Personal/Ekonomi**

- Vilket behov av samverkan/resurser finns?

- Säkerställ att styrelsen informeras om händelsen.

- Avgör om extern expertis ska kallas in och vem som tar den kontakten.

- Besluta om vilka personer som i den aktuella situationen ska ingå i krisledningsgruppen. *OBS! Var medveten om behovet av att kunna byta ut ordinarie i krisledningsgruppen mot ersättare då krisen varat längre än 12 timmar. (Se kapitel 13 för Upprättande av Jourschema).*

- Bestäm när och var den utsedda krisledningsgruppen ska träffas igen.

- **Gå till kapitel 4** och börja hantera händelsen med hjälp av checklistorna för respektive funktion (Generalsekreterare, Personal/Ekonomi Kommunikation m.fl.)

4 Checklistor initial fas

Situation: Ett krislarm är initierat och krisledningsgruppen har larmats. Krisledningsgruppen har gått igenom kapitel 3 och gjort en första uppskattning av krisens omfattning.

- Checklista **Generalsekreterare eller liknande**, se kap 4.1
Ansvarig: (namn) eller ersättare
- Checklista **Marknad** se kap 4.2
Ansvarig: (namn) eller ersättare
- Checklista **Kommunikation**, se kap 4.3
Ansvarig: (namn) eller ersättare
- Checklista **Sport**, se kap 4.4
Ansvarig: (namn) eller ersättare
- Checklista **Säkerhet**, se kap 4.5
Ansvarig: (namn) eller ersättare
- Checklista **Personal/Ekonomi**, se kap 4.6
Ansvarig: (namn) eller ersättare

Varje representant/ersättare i krisledningsgruppen är ansvarig för att vid behov kalla in och leda de resurspersoner som behövs för att hantera händelsen.

4.1 Checklista (Generalsekreterare eller liknande)

(Generalsekreteraren eller liknande) ansvarar för att leda arbetet i krisledningsgruppen, kontakter med styrelsen samt att prioritera verksamheten.

Kom ihåg

- Fokusera på att visa empati för samtliga inblandade.
- Se till att krisledningsgruppens medlemmar mår bra (behov av vila, mat, ökat stöd etc.).
- Dokumentera eventuella utlägg eller särskilda kostnader som uppkommer på grund av krisen.

Checklista

- Säkerställ att loggföraren förbereder nästa möte.
- Säkerställ att åtgärder och beslut loggas i loggbok.
- Uppdatera den verksamhetsöverskridande lägesbilden. Tag vid behov stöd av checklista i Kapitel 3 – Uppskattning av krisens omfattning.
- Säkerställ att respektive medarbetare tar hand om löpande frågor i verksamheten.
- Säkerställ att styrelsen har blivit informerad – kom överens om ett intervall för regelbundna uppdateringar.
- Bestäm vilka områden och åtgärder som ska prioriteras.

- Beakta och överväg följande:
 - Hur kan den aktuella händelsen utvecklas (worst-case scenario)?
 - Vad blir eventuella konsekvenser?
 - Föranleder den eventuella händelseutvecklingen särskilda insatser eller åtgärder?
- Överväg behovet att kontakta interna/externa experter för stöd och råd.
- Se över krisledningsgruppens medlemmars behov av utbyte – se [kapitel 13](#) för upprättande av journalschema vid långvarig kris.
- Säkerställ att krisledningen ser över åtgärderna i kapitel 5 - Fortsättningsfas när den initiala fasen bedöms vara över.

Krisledningsgruppens möte under kris

- Säkerställ att åtgärderna loggas i loggbok. Se exempel i [Kapitel 14: Händeslogg](#).
- Be gruppens medlemmar att slå av mobiltelefonerna under den gemensamma dragningen.
- Dokumentera översiktsbild/lägeskarta på whiteboard eller motsvarande.
- (Generalsekreteraren eller liknande) ansvarar för att gruppens medlemmar avrapporterar kortfattat. Gå igenom nedanstående punkter:
 - Nulägesbeskrivning
 - Vilka åtgärder är vidtagna?
 - Vilka åtgärder är planerade?
 - Vilket behov av samverkan/resurser finns?
- Skapa/uppdatera bilden av de konsekvenser krisen har haft och kan komma att få på verksamheten.
- Klargör (Organisation) roll/ansvar i förhållande till eventuella andra inblandade, t.ex. sponsorer, klubbar, myndigheter eller andra aktörer.

- Kom överens om tidpunkt för nästa genomgång.
- Påminn gruppens medlemmar att slå på mobiltelefonerna igen och be gruppen fortsätta arbeta efter sina checklistor.

4.2 Checklista Marknad

Marknad ansvarar för (förklaring av ansvarsområde inom krisorganisationen).

Larmlista resurspersoner

Krisledningsgruppens representant eller ersättare larmar vid behov:

Befattning	Namn	Telefon (arb/mob)	Övriga nummer

Kom ihåg

- Fokusera på att visa empati för samtliga inblandade.
- Dokumentera eventuella utlägg eller särskilda kostnader som uppkommer pga. krisen.

Checklista

- Bedöm vilka resurser som finns tillgängliga för stöd i hanteringen och säkerställ att dessa aktiveras.
- Besluta vilka prioriteringar som är nödvändiga i samband med händelsen.
- Se över vilka interna intressenter som kan behöva kontaktas:
(namn/företag)
(namn/företag)
- Se över vilka externa intressenter som kan behöva kontaktas:
(namn/företag)
(namn/företag)

- Initiera möte med berörda parter för att kunna träffas och reda ut vad som inträffat samt hur det påverkar samarbetet.



4.3 Checklista Kommunikation

Kommunikation ansvarar för (beskrivning av ansvarsområde inom krisorganisationen).

Larmlista resurspersoner

Krisledningsgruppens representant eller ersättare larmar vid behov:

Befattning	Namn	Telefon (arb/mob)	Övriga nummer

Kom ihåg

- Fokusera på att visa empati för samtliga inblandade.
- Dokumentera eventuella utlägg eller särskilda kostnader som uppkommer pga. krisen.
- Tänk på att vara tillgänglig gentemot media.

Checklista

- I samråd med (Generalsekreteraren eller liknande): Fastställ kommunikationsplan och plan för den aktuella krissituationen. Budskap? Vem uttalar sig? Hur? Var? När?
- Säkerställ att anställda informeras om vem de ska hänvisa till om de blir kontaktade av media för att kommentera den aktuella händelsen.
- Se över vilka interna intressenter som kan behöva kontaktas:

(namn/organisation)

(namn/organisation)

- Se över vilka externa intressenter som kan behöva kontaktas:
 - (namn/organisation)
 - (namn/organisation)

- Överväg att publicera frekventa och återkommande frågor och svar om händelsen på webbsidan.

- Bedöm i samråd med krisledningsgruppen om informationsansvarig person ska placeras på olycksplatsen för att bistå media vid behov.

- Säkerställ att någon omvärldsbevakar och hanterar sociala medier.

-

-

-

-

-

-

-

4.4 Checklista Sport

Sport ansvarar för (förklaring av ansvarsområde inom krisorganisationen).

Larmlista resurspersoner

Krisledningsgruppens representant eller ersättare larmar vid behov:

Befattning	Namn	Telefon (arb/mob)	Övriga nummer

Kom ihåg

- Fokusera på att visa empati för samtliga inblandade.
- Dokumentera eventuella utlägg eller särskilda kostnader som uppkommer pga. krisen.

Checklista

- Bedöm vilka resurser som finns tillgängliga för stöd i hanteringen och säkerställ att dessa aktiveras.
- Besluta vilka prioriteringar som är nödvändiga i samband med händelsen.
- Säkerställ att dokumentation/beslutsunderlag/rapporter av värde för hantering av krissituationen tas fram.
- Se över vilka interna intressenter som kan behöva kontaktas:

(namn/företag)

(namn/företag)

- Se över vilka externa intressenter som kan behöva kontaktas:

(namn/företag)

(namn/företag)

- Se över vilka spelare och kontrakt som kan tänkas påverkas av händelsen.



4.5 Checklista Säkerhet

Säkerhet ansvarar för (förklaring av ansvarsområde inom krisorganisationen).

Larmlista resurspersoner

Krisledningsgruppens representant eller ersättare larmar vid behov:

Befattning	Namn	Telefon (arb/mob)	Övriga nummer

Kom ihåg

- Fokusera på att visa empati för samtliga inblandade.
- Dokumentera eventuella utlägg eller särskilda kostnader som uppkommer pga. krisen.

Checklista Säkerhet

- Etablera initial kontakt med räddningsledaren.
- Bedöm vilka resurser som finns tillgängliga för stöd i hanteringen och säkerställ att dessa aktiveras.
- Säkerställ att kontakt etableras med inblandade parter (polis, räddningstjänst, vaktbolag, etc.)
- Stäm av med berörd organisation vilket stöd (Organisationen) kan bistå med.
- Vid hot eller våld: Samråd med krisledningsgruppen och polis, överväg behovet av personskyddsåtgärder eller ökad bevakning. Säkerställ att händelsen polisanmäls.

- Överväg förändringar i åtgärder för skalskydd: ökad/minskad bevakning, byten av lås, passerkort och koder etc. Gör i samråd med krisledningsgruppen en bedömning av om händelsen kan komma att medföra konsekvenser för säkerheten, finns behov för:
 - Kontakt med polis/räddningstjänst/vaktbolag?
 - Utökat fysiskt skydd?
 - Flytt till alternativa lokaler?
 - Övrigt?
- Bedöm behov av:
 - Utrymning?
 - Avspärrning?
 - Ökad bevakning?
 - Tolkspråkig information?
 - Övernattningslägenheter/temporärt boende eller lokal?
 - Information till grannfastigheter?
 - Samverkan?
 - Övrigt?
- Inhämta ev info/bilder från övervakningskameror, passersystem etc.
- Kontrollera funktionaliteten hos befintliga larmsystem.
- Stötta berörd organisation med upprättande av polisanmälan, om så krävs.
- Vid personskador: fastställ namn, vart de förts, samt koppling till (Organisationen). Överväg att skicka representant/representanter från (Organisationen) till sjukhus. Informera övriga krisledningsgruppen.
- Vid dödsfall, samråd med polisen om hur detta ska hanteras. Stäm även av med övriga krisledningsgruppen.
- Bedöm effekter på fastigheten/fastigheterna. Ge information om händelsen till berört fastighetsbolag.

Dokumentera eventuella utlägg eller särskilda kostnader som uppkommer pga. krisen.

4.6 Checklista Personal/Ekonomi

Personal/Ekonomi ansvarar för (förklaring av ansvarsområden inom krisorganisationen)

Larmlista resurspersoner

Krisledningsgruppens representant eller ersättare larmar vid behov:

Befattning	Namn	Telefon (arb/mob)	Övriga nummer

Kom ihåg

- Fokusera på att visa empati för samtliga inblandade.
- Dokumentera eventuella utlägg eller särskilda kostnader som uppkommer pga. krisen.

Checklista

- Besluta vilka prioriteringar som är nödvändiga i samband med händelsen.
- För ekonomisk loggbok. Överväg att lägga upp särskilda konton för kostnader uppkomna i samband med krissituationen.
- Säkerställ att dokumentation/beslutsunderlag/rapporter av värde för hantering av krissituationen tas fram.
- Bistå krisledningsgruppen med ekonomiska råd.
- Om händelsen medfört konsekvenser för utbetalning av löner, avgör hur situationen ska kommuniceras ut till anställda samt om manuell utbetalning kan bli aktuellt.

- Fastställ kortsiktiga ekonomiska följder för verksamheten. Se över vilka interna intressenter som kan behöva kontaktas:

[namn/företag]

[namn/företag]

- Se över vilka externa intressenter som kan behöva kontaktas:

[namn/företag]

[namn/företag]

- Säkerställ att innestående betalningar går iväg.



5 Checklistor fortsättningsfas

5.1 Checklista fortsättningsfas – (Generalsekreterare eller liknande)

Situation: Krisens initiala fas är förbi. Checklistor för initial fas är genomgångna.

Checklista

- Ordna möte då ansvarig för varje representant i krisledningsgruppen redogör för:
 - Nuläge.
 - Vidtagna åtgärder.
 - Planerade åtgärder.
 - Eventuellt behov av ytterligare resurser eller stöd.
- Bedöm och rapportera vidtagna åtgärders kortsiktiga samt långsiktiga påverkan på verksamheten till styrelsen.
- Försäkran om gruppledammarnas välbefinnande (behov av vila, mat, ökat stöd etc.).
- Bedöm eventuell långsiktig påverkan på verksamheten.
- Kartlägg och upprätta alternativa möjligheter på längre sikt.
- I samråd med övriga krisledningen, säkerställ att berörda intressenter kontaktas.
- Ta fram en plan för krisledningsgruppens fortsatta arbete som beskriver:
 - Kommande arbetsuppgifter och tidsplan
 - Vilka personer ska fortsatt ingå i krisledningsgruppen?
 - Behöver krisledningsgruppen fortsätta arbeta från krisledningsrummet? Om inte, hur och var ska man träffas/hålla kontakten?

- Se över behov av samt planera införande av nya rutiner, riktlinjer etc.
- Besluta om krisen är över. Säkerställ att beslutet kommuniceras till samtliga intressenter och att händelsen följs upp (se kapitel 6, Avveckling, Dokumentation).
- Sammanställ och redovisa eventuella utlägg eller särskilda kostnader som uppkommit som en följd av krisen till Personal/Ekonomi.

5.2 Checklista fortsättningsfas – Marknad

Situation: Krisens initiala fas är förbi. Checklistor för initial fas är genomgångna.

Checklista

- Försäkran om aktiverade resurspersoners välbefinnande (behov av vila, mat, ökat stöd etc.).
- Se över behov av samt planera införande av nya rutiner, riktlinjer etc.
- Bedöm eventuell långsiktig påverkan på verksamheten.
- Återkalla tillfälligt utfärdade riktlinjer.
- Sammanställ och redovisa eventuella utlägg eller särskilda kostnader som uppkommit som en följd av krisen och redovisa till Personal/Ekonomi.
-
-
-
-
-

5.3 Checklista fortsättningsfas – Kommunikation

Situation: Krisens initiala fas är förbi. Checklistor för initial fas är genomgångna.

Checklista

- Försäkran om aktiverade resurspersoners välbefinnande (behov av vila, mat, ökat stöd etc.).
- Se över behov av samt planera införande av nya rutiner, riktlinjer etc.
- Bedöm eventuell långsiktig påverkan på verksamheten.
- Återkalla tillfälligt utfärdade riktlinjer.
- Fortsätt att omvärldsbevaka (även på sociala medier). Följ medierapportering och andra aktörers agerande och återrapportera till övriga i krisledningsgruppen.
- Se över behov av ytterligare skriftlig och muntlig information till massmedia. Säkerställ att informationen besvarar:
 - Vad som hände (förlopp och orsak).
 - Vad gjorde berörd organisation för att hantera händelsen?
 - Vilka lärdomar har dragits?
-
-
-
-
-

5.4 Checklista fortsättningsfas – Sport

Situation: Krisens initiala fas är förbi. Checklistor för initial fas är genomgångna.

Checklista

- Försäkran om aktiverade resurspersoners välbefinnande (behov av vila, mat, ökat stöd etc.).
- Se över behov av samt planera införande av nya rutiner, riktlinjer etc.
- Bedöm eventuell långsiktig påverkan på verksamheten.
- Återkalla tillfälligt utfärdade riktlinjer.
- Sammanställ och redovisa eventuella utlägg eller särskilda kostnader som uppkommit som en följd av krisen och redovisa till Personal/Ekonomi.
-
-
-
-
-
-

5.5 Checklista fortsättningsfas – Säkerhet

Situation: Krisens initiala fas är förbi. Checklistor för initial fas är genomgångna.

Checklista

- Försäkran om aktiverade resurspersoners välbefinnande (behov av vila, mat, ökat stöd etc.).
- Se över behov av samt planera införande av nya rutiner, riktlinjer etc.
- Bedöm eventuell långsiktig påverkan på verksamheten.
- Återkalla tillfälligt utfärdade riktlinjer.
- Bedöm behovet av stöd från vaktbolag o.d.
- Bedöm hur säkerhetsarbetet har fungerat under krisen:
 - Vad har fungerat bra?
 - Vad har fungerat mindre bra?
 - Vilka åtgärder bör vidtas för att det inte ska upprepas?
 - Upprätta tidsplan.
-
-
-

5.6 Checklista fortsättningsfas – Personal/Ekonomi

Situation: Krisens initiala fas är förbi. Checklistor för initial fas är genomgångna.

Checklista

- Försäkran om aktiverade resurspersoners välbefinnande (behov av vila, mat, ökat stöd etc.).
- Se över behov av samt planera införande av nya rutiner, riktlinjer etc.
- Säkerställ kommunikation till anställda i samråd med Kommunikation.
- Säkerställ fortsatt kommunikation till närmast anhöriga, där situation så kräver
- Bedöm eventuell långsiktig påverkan på verksamheten.
 - Ekonomisk påverkan
 - Lönehantering/löneutbetalning
 - Stöd till anställda säkerställs där behov finns
- Återkalla tillfälligt utfärdade riktlinjer.
- Sammanställ och redovisa eventuella utlägg eller särskilda kostnader som uppkommit som en följd av krisen.
-
-
-

6 Avveckling, Dokumentation

Situation: Krisledningsgruppen har avslutat sitt arbete. Verksamheten har återgått till det normala.

Krisledningsgruppen går igenom nedanstående punkter. Loggföraren sammanställer resultatet.

- Följ upp och ta lärdom av det som hänt.
- Vad fungerade bra?
- Kunde något ha gjorts bättre?
- Skall någon/några belönas för insatserna under händelsen?
- Utifrån det som inte fungerade har vi beslutat om följande åtgärder:

- Besluta om ev. ändringar och uppdateringar i krisplanen.

**(Namn) är ansvarig för uppdateringar och distribution av
(Organisation) krisplan.**

7 Åtgärder vid ej kris

Situation: Information har tagits emot av representant från krisledningsgruppen som i samråd med (Generalsekreteraren eller liknande) eller medlem ur krisledningsgruppen har bedömt att situationen ännu inte motiverar ett centralt krislarm.

A. Lokal hantering

- Anteckna beslut att inte utfärda krislarm samt bedömningsgrunder i loggbok, eller nedan.

Beslut (Tid): _____

Bedömningsgrunder: _____

- Stäm av med larmgivare vilket eventuellt stöd man kan komma att behöva i hanteringen av situationen. T.ex. frågor som rör säkerhet, personal, IT-stöd, informationsresurser, ekonomiska resurser.
- Säkerställ att alla som är berörda och bör få information är kontaktade.

B. Avvakta och bevaka utveckling

- Kontakta och informera berörda funktioner i (Organisation) krisledningsgrupp.
 - Kom överens om ny tid för kontakt och bedöm vilka nya omständigheter som kan komma att göra ett krislarm befogat.
 - Vidtagna åtgärder: _____
-

10 Iordningställande av krisledningsrum

Krisledningsrummets utrustning

(Namn) ansvarar för att kontrollera att kriscentralens utrustning är på plats och fungerar.

- Krisplan
- Loggbok
- Block och pennor
- Blädderblock
- Whiteboardtavla med pennor
- Extra mobiltelefoner (+SIM-kort) samt extra batterier och laddare
- Bärbar dator uppkopplingsbar mot Internet (även trådlöst).
Laddare till dator, samt ev. extra batteri.
- Skrivare, fax och kopiator i närheten
- Projektor
- TV
- Väggeklocka
- Telefonkataloger, externt och internt

11 Media & Kommunikation

Hur ska jag agera när jag blir kontaktad av massmedia?

- Är du rätt person att ställa upp på intervjun?
- Tänk igenom vilket budskap som ska förmedlas.
- Var lugn och förtroendeingivande.
- Spekulera inte om orsak till händelsen om orsaken är okänd.
- Tala sanning – det betyder dock inte att man måste berätta hela sanningen.
- Fokusera på empati och medkänsla för de drabbade, deras familjer, personal och anhöriga.
- Undvik att utse syndabockar.
- Försök inte att missleda journalisterna eller mörklägga fakta.
- Använd enkla, vardagliga uttryck, undvik fackspråk, var kortfattad.
- Se till att ert viktigaste budskap kommer med.
- Svara inte på frågor som du inte förstår.
- Låt inte journalisterna lägga ord i din mun.
- Ge ingen information "off the record", dvs. uppgifter som inte är avsedda för publicering.
- Bemöt felaktigheter och osanningar omedelbart.
- Ta upp olika aspekter i rätt ordning;
 - Människors liv och hälsa
 - Inverkan på omvärlden
 - Inverkan på den egna organisationen
- Be att få korrekturläsa egna citat innan den publiceras.

12 Om krisplanen

Kapitlet ger en kort beskrivning av krisplanen, dess syfte och utformning.

Krisbegreppet

Inom (Organisation) verksamhet finns olika hot och risker som kan utvecklas till kriser. En kris måste kunna hanteras samtidigt som den ordinarie verksamheten pågår i organisationen. Med kris avses:

”En händelse som utgör ett hot mot människor, materiella och immateriella värden och där åtgärder utöver det normala krävs för att bemästra situationen.”

En kris kan kännetecknas av att:

- Det normala sättet att agera i organisationen inte räcker till.
- Tidpunkten för när den inträffar kan inte förutses.
- Handlingsförlamning.
- Svårt att förutse hur händelsen utvecklar sig och hur den slutar.
- Tidspress.

Krishantering - allmänt

I en krissituation är det nödvändigt att snabbt skapa ordning. Därför är det viktigt att ha en krisplan som stöd för hur organisationen skall agera vid olika händelser.

Det måste också finnas en krisledningsgrupp som organiserar arbetet med en huvudansvarig som skall ha överblick och planera framåt. I en krissituation är det extra viktigt att det finns en tydlig och synlig ledning för stöd och styrning.

Krisledningsgruppens första uppgift är att klargöra vad som verkligen hänt. Vilka är drabbade och på vilket sätt? Vad är källan till informationen? Därefter fattar gruppen beslut om vad som ska göras.

Krisplanens syfte

- Ge en översiktlig struktur om en kris skulle inträffa.
- Beskriva de resurser som kan behövas vid en kris.
- Att vi på ett effektivt sätt ska kunna ta hand om situationen, de drabbade
- Att motverka stress för inblandade och övriga, indirekt inblandade

Central och lokal krishantering

Krisplanen som beskrivs i detta dokument hanterar de kriser som rör (Organisation) på ett övergripande plan.

Larmkedjan – ny bedömning på varje nivå

Om en händelse utvecklas till en kris eller inte kan initialt vara svårt att veta. Med en god krisberedskap minskar sannolikheten att händelser utvecklas till kriser och lindrar i annat fall konsekvensen av en krissituation.

När en situation som är eller kan komma att utvecklas till en krissituation upptäcks ska den rapporteras till någon medlem i (Organisation) krisledningsgrupp. Den person som tar emot larmet gör en bedömning tillsammans med annan medlem i krisledningsgruppen om händelsen föranleder ett krislarm och kräver att hela krisledningsgruppen sammankallas.

Man bör hellre larma en gång för mycket och sammankalla krisledningsgruppen för en bedömning av läget.

Initiering

En kris kan ursprungligen upptäckas av ett stort antal personer både från (Organisation) medarbetare, personal, externa intressenter, allmänheten och/eller media. Det är viktigt att klargöra när det föreligger skäl att larma larmansvarig (se nedan för larmansvarig).

Den som upptäcker krisen larmar någon ur (Organisation) krisledningsgrupp.

Larmansvarig

Samtliga i (Organisation) krisledningsgrupp är larmansvariga. Med larmansvarig menas att man har uppgiften att ta emot krislarm och tillsammans med någon annan i krisledningsgruppen, fatta beslut om hur händelsen ska hanteras.

Krisplanens uppbyggnad

Krisplanen är byggd för att användas aktivt vid en kris. Planen är indelad i ett antal avsnitt och det finns även ett antal bilagor som kompletterar planen.

Avsnitten i planen följer processen från när ett larm initierats ända fram till avslut och uppföljning av krissituationen. Varje avsnitt inleds med en checklista med checkpunkter att bocka av innan användaren går vidare till nästa avsnitt.

Denna plan är avsedd att hantera krissituationer av olika slag och storlek. Därför är många av punkterna på checklistorna övergripande och generellt skrivna och kommer ha olika stor relevans i olika situationer.

Det är dock viktigt att alla punkter på checklistorna beaktas för att försäkra sig om att inte förbise viktiga moment. Utöver de angivna arbetsuppgifterna kommer varje krissituation kräva en situationsspecifik planering.

Roller i krisledningsorganisationen

(Organisation) krisorganisation består av:

- En krisledningsgrupp som leds av (Generalsekreteraren eller liknande) som ordförande, samt representanter för olika arbetsområden av vikt för en krisledning.
- Flera resurspersoner är identifierade att stödja krisledningen beroende på kris/situation

Krisledningsgruppen skall vara sammansatt så att det finns kompetens i gruppen för att få ett helhetsperspektiv på organisationen och omvärlden. I följande stycke finns en beskrivning av (Organisation) krisledningsorganisation.

GS	Generalsekreteraren (GS) eller liknande ansvarar för att leda arbetet i krisledningsgruppen, kontakter med styrelsen och att prioritera verksamheten.
Loggförare	För loggbok över beslut och åtgärder som vidtas under krisen.
Marknad	Marknad ansvarar för (förklaring av ansvarsområde inom krisorganisationen).
Kommunikation	Kommunikation (förklaring av ansvarsområde inom krisorganisationen).
Sport	Sport ansvarar för (förklaring av ansvarsområde inom krisorganisationen).
Säkerhet	Säkerhet ansvarar för (förklaring av ansvarsområde inom krisorganisationen) .
Personal/Ekonomi	Personal/Ekonomi ansvarar för (förklaring av ansvarsområde inom krisorganisationen).

Resurspersoner och resursgrupper

Resurspersoner är sakkunniga personer inom (Organisation). Deras uppgift är att bistå krisledningsgruppen och genomföra praktiska åtgärder och informera gruppen om läget under krisen. Beroende av situation kan en eller flera resurspersoner eller grupper av resurspersoner sättas i funktion.

När en krissituation uppstått larmas (Organisation) krisledningsgrupp som i sin tur larmar resursgrupperna. Ansvarig för respektive resursgrupp beslutar om:

- Ifall gruppen ska kallas in till krisledningsrummet.
- I vilken omfattning den ska kallas in (hela eller delar av gruppen).
- Hur och med vilket intervall kommunikationen mellan medlemmarna i en resursgrupp ska ske (mobil, e-post, etc.).

13 Jourschema

Om krisen kräver dygnet runt-beredskap upprättas nedanstående jourschema. Initialt beslutas vilka funktioner som krävs, samt vilken längd på passen som skall gälla. Överväg om det för vissa funktioner kan vara tillräckligt med endast telefonpassning. Ingen person, oavsett funktion, får arbeta för många timmar i sträck!

	Kl: ____-____ ____	Kl: ____-____	Kl: ____-____	Kl: ____-____
	Namn:	Namn:	Namn:	Namn:
GS				
Loggförare				
Marknad				
Kommunikation				
Sport				
Säkerhet				
Personal/Ekonomi				

14 Händelselogg

Situation: (Organisation) befinner sig i ett krisläge. Med hjälp av denna händelselogg ska loggföraren notera alla viktiga händelser, tidpunkter och beslut/åtgärder under krisen. En loggbok ska föras för att hålla gruppen orienterad i tiden, för att man ska veta vilka åtgärder som vidtagits och för att vid en eventuell utredning kunna påvisa vad som gjorts och när det gjordes.

Datum: _____ Loggförare: _____

INSTRUKTION: Ange tidpunkten då en händelse inträffat och då ett beslut tagit.

Tidpunkt	Händelse/Indata	Åtgärd/Beslut	Ansvarig	Klart när/ Genomfört

15 Instruktion Krislarm

När en potentiell krissituation upptäcks av en anställd inom (Organisation) eller extern part ska (Organisation) krisledning larmas. Följ vägledningen enligt nedan. **Larma hellre en gång för mycket!**

Ska jag larma?

- Föreligger risk att en stor del av (Organisation) verksamhet sätts ur spel/skadas?
- Föreligger, eller förelåg, risk för avsevärda personskador, miljöskador, materiella eller immateriella skador?
- Föreligger allvarlig risk att (Organisation) anseende, förtroende eller varumärke skadas?
- Föreligger risk för allvarliga ekonomiska kostnader/förluster?
- Föreligger risk för allvarlig/omfattande negativ massmedial bevakning?

Om svaret är **JA** på en eller flera frågor eller om du är osäker:

Larma genast någon i (Organisation) krisledningsgrupp enligt nedan

Befattning	Namn	Telefon (arb/bost)	Övriga nummer
GS			
Marknad			
Kommunikation			
Sport			
Säkerhet			
Personal/Ekonomi			