

Exempel på innehåll i en krisplan

Här finns förslag på vad som kan ingå i en krisplan. En krisplan ska ge trygghet och struktur när det oväntade händer. Den ska vara enkel att följa och alltid uppdaterad. Se till att den är lätt att komma åt även på distans, och att den finns både på papper och digitalt. Det är bra om krisgruppen är med och tar fram krisplanen. Eftersom det är de som ska använda den är det en fördel om de redan är bekanta med innehållet.

Syfte och mål

I krisplanen bör det framgå varför planen finns och vad den ska uppnå.

Vad är en kris hos er?

Vilka händelser som innebär kris är olika för olika verksamheter. Ofta handlar det om allvarliga olyckor, rån hot och våld, anställds död, cyberangrepp eller svåra händelser. Det är bra att definiera vad som är kris i er verksamhet.

Roller och ansvar i krisgruppen

Skriv upp vilka roller som finns, vem som gör vad och vilka som är ersättare. Krisgruppens övergripande ansvar är att samordna, besluta om åtgärder, hålla lägesbilden uppdaterad och sköta intern och extern kommunikation. Det är också krisgruppen som fattar beslut om när det är dags att avsluta gruppens arbete och att utvärdera lärdomar.

Tänk på att det behöver finnas en plan för hur krisgruppen kan avlastas under en pågående kris, så att det finns utrymme för matpauser, vila och sömn. Se också till att det finns ersättare för varje roll.

Exempel på ansvarsområden att fördela:

- sammankalla gruppen
- leda arbetet
- fatta beslut
- hålla lägesbilden uppdaterad
- prata med media
- samordna intern och extern information
- föra logg över händelser, beslut och åtgärder
- se till att det finns upparbetade kontakter för krisstöd så att ni snabbt kan få hjälp via företagshälsovård eller annan extern aktör
- ansvara för övningar, rutiner och krisplan.

Exempel på övergripande krisrutin

Det här är ett förslag på allmän, övergripande rutin som hjälper er steg för steg i en kris. Sedan behöver varje typ av kris ha en egen, mer detaljerad rutin.

- Samla krisgruppen antingen fysiskt eller digitalt. Använd förberedda kontakt vägar som grupp-sms, Teams-grupp eller mejl. Var ni ska samlas i första hand ska vara bestämt sedan innan, till exempel i ett mötesrum där ni förvarar kris-pärm och eventuell krislåda.
- Skapa en gemensam lägesbild. Använd gärna whiteboardtavla för bra överblick. Uppdatera efter hand. Ta hjälp av frågorna:
 - Vad har hänt?
 - Vad är redan gjort?
 - Vilka omedelbara åtgärder behövs och av vem?
 - Vilka åtgärder behövs i nästa steg och av vem?
 - Vilka åtgärder behövs på längre sikt och av vem?
 - Vilken är den förväntade utvecklingen?
 - Vilka resurser finns internt och externt?
 - Behöver krisstöd för medarbetare och eventuellt andra personer, exempelvis kunder, aktiveras? I vilken omfattning? Ta hjälp av kristrappan på Prevents webbsida om första hjälpen och krisstöd.
- Börja föra logg över händelser och beslut. Enkla, snabba noteringar räcker, det viktiga är att de görs löpande. Notera tidpunkt, informationskälla, kommentar, beslut eller aktivitet och ansvarig.
- Om ni har en rutin för just den här typen av kris, ta fram och följ den.
- Avsluta och utvärdera. Använd lärdomarna för att förbättra krisplanen och era rutiner.

Rutiner för olika typer av kriser

Vad gör ni om någon på arbetsplatsen dör, om ni utsätts för ett yttre hot, om IT-systemet hackas eller om personal måste varslas om uppsägning?

- Lista möjliga kriser - vad är realistiskt hos er?
- Skapa rutiner för varje typ av kris - vad som ska göras och i vilken ordning.
- Dokumentera rutinerna.

Kommunikation

Det behövs en plan för hur kommunikationen under en kris ska gå till. Behovet av information är ofta stort redan i början av en krissituation, och då kan det vara bra att ha en plan för hur man vill kommunicera vid olika typer av kriser. Här är några saker att tänka på.

Extern information

Skapa en plan för den externa informationen, till exempel vem eller vilka som informerar media och svarar på frågor från journalister.

Intern information

Det är bra att ha täta avstämningar med personalen och vara tydlig med vart de kan vända sig om de har frågor eller behöver stöd. Bra att tänka på vid intern information:

- planera vad du ska säga om det du vet
- tänk efter vad du inte vet och säg det också
- meddela när nästa informationstillfälle äger rum
- informera om vart man kan vända sig om man känner oro
- berätta vem man ska hänvisa journalister till.

Kontaktuppgifter

Kontaktuppgifter till anställda, deras anhöriga och externa aktörer behöver vara lättillgängliga både på papper och digitalt. Uppdatera dem vid behov och ha gärna en rutin för att se över dem till exempel en gång i kvartalet. Exempel på viktiga kontakter:

- Krisgruppen
- Anställda och konsulter (mobil och e-post, både jobb och privat, och adress)
- Anställdas anhöriga
- Externa aktörer som räddningstjänst, företagshälsa, psykolog eller krisstöd, fastighetsägare, arbetsrättsjurist, Arbetsmiljöverket, IT-leverantör
- Leverantörer och kundföretag bra.