

## Riktlinjer och handlingsplan vid krisstöd

Vindelns kommun ska vara en säker och trygg arbetsplats för samtliga anställda. En viktig del för att kunna skapa denna känsla är att ha en snabb och kompetent krisorganisation.

På varje arbetsställe skall finnas den beredskap och de rutiner för första hjälpen och krisstöd som behövs med hänsyn till verksamhetens art, omfattning och särskilda risker. Det ska säkerställas att arbetstagarna känner till hur första hjälpen och krisstödet är organiserat på arbetsstället.

Vid extraordinära händelser inkallas krisledningsgruppen och för sådana fall finns särskilda handlingsplaner.

### Första hjälpen

Med första hjälpen menas de hjälpinsatser som måste vidtas direkt då en person skadats eller blivit akut sjuk. Till första hjälpen hör också att se till att den skadade eller sjuke kommer under vård. För att klara av detta krävs att man har en beredskap för första hjälpen.

- Personal ska regelbundet utbildas i första hjälpen.
- Alla arbetsplatser ska ha beredskap och rutiner för första hjälpen.
- Alla på arbetsplatsen ska veta var utrustningen för första hjälpen finns.
- Alla medarbetare på arbetsplatsen ska veta vem som kan ge första hjälpen på arbetsplatsen.
- Anslag ska finnas på varje arbetsplats med uppgift om;
  - var utrustning för första hjälpen finns
  - vem som kan ge första hjälpen
  - telefonnummer till larmtjänst och taxi
  - adress och eventuell färdbeskrivning till arbetsstället
- Varje arbetsplats ska ha en aktuell lista på namn och telefonnummer till de närmast anhöriga till alla anställda.

### Krisstöd

En kris uppstår då ens erfarenheter och inlärd reaktionssätt inte är tillräckliga för att man ska kunna förstå och psykiskt hantera en speciell situation. Man vet alltså inte hur man ska hantera händelsen. Kännetecknande för krisen är att den uppstår vid situationer som innebär en förlust eller hot om förlust av något slag för personen. Den kan t ex gälla förlust av anhörig, arbetskamrat, identitet, social position, ekonomisk trygghet och anseende.

Med krisstöd menas det omedelbara omhändertagandet av en person i kris samt eventuella efterföljande insatser.

Ett omedelbart omhändertagande av personer i kris kan minska det personliga lidandet och förebygga sjukfrånvaro. Inom Vindelns kommun har vi därför som målsättning att:

- Chefer och arbetsledare ska ha de kunskaper om kriser och krisstöd som krävs för att de anställda som utsätts för kris i arbetet snabbt ska få nödvändig hjälp.
- Alla arbetsplatser ska ha beredskap och rutiner för krisstöd.
- Beredskapen för krisstöd ska vara känd hos de anställda och alla ska vara klara över sin uppgift.

### **Exempel på situationer där kriser kan inträffa i Vindelns kommun:**

- Akut sjukdomsfall
- Allvarlig skada hos arbetskamrat
- Arbetsolycka/färdolycka
- Brand
- Dödsfall
- Hot och våld
- Tillbud
- Uppsägningar, omstruktureringar
- Personliga kriser, t ex nära anhörigs svåra sjukdom eller bortgång och skilsmässa

### **Krisreaktioner**

Reaktionerna efter en krischock brukar följa fyra faser:

#### **1. Chock**

Kan vara i några dagar och kännetecknas av att man förnekar verkligheten, vilket ibland kan misstolkas av omgivningen som oberördhet. Det är viktigt att komma ihåg att människor reagerar på olika sätt och att det inte är några rätt eller fel. Eftersom man är i ett stadium av förnekelse, är det inte meningsfullt att ge omfattande information i detta skede. Om informationen ändå måste ges är det viktigt att kontrollera att den uppfattats.

#### **2. Reaktion**

Den drabbade börjar inse vad som skett och starka känslor tränger därför fram. Frågan ”varför” återkommer ideligen. Vanligt är att man drabbas av skuld-känslor eller försöker finna en syndabock. Man kan också drabbas av fysiska stressreaktioner såsom hjärtklappning och sömnsvårigheter. Reaktionsfasen kan vara upp till några månader.

#### **3. Bearbetning**

Den drabbade arbetar mentalt med problemet vilket kan ta upp till ett år. Intresset för omgivningen ökar och försvarsmekanismer och andra stressreaktioner börjar avta.

#### **4. Nyorientering**

De psykiska skadorna är läkta och obehagliga känslor har bearbetats. Nyorienteringsfasen har inget slut utan man lever vidare med ”ärr” som alltid kommer att finnas kvar men som inte hindrar en från att fortsätta leva.

### **Handlingsplan**

Närmaste chef ska:

1. Se till att utsatt personal inte lämnas ensam.
2. Samla alla som på något sätt är berörda av det som har hänt på en trygg och avskild plats så snart som möjligt (innan arbetsplatsen lämnas). Låt gruppen prata om det som har hänt, ventilera känslor och stötta varandra. Informera personalen om vad som har hänt, t ex hur olyckan har gått till, vilka som skadats och hur de mår. Var tydlig och

saklig. Undvik att leta efter syndabockar. Informera om vanliga krisreaktioner (se tidigare), både muntligt och skriftligt.

3. Låt var och en ta kontakt med familjemedlemmar eller annan närstående. Se till att alla har en vuxenkontakt vid hemkomsten och att de får hjälp att ta sig hem.
4. Ge omsorg och värme (mat, dryck, filt etc). Ge extra omsorg till dem som behöver det.
5. Ingen bör gå hem innan mötet är avslutat.
6. Bestäm tid och plats för uppföljning nästa dag. Ha uppföljningar efter två till tre dagar och om det bedöms lämpligt även efter en månad och efter tre månader.
7. Vid allvarliga händelser t ex vid våld och hot ska företagshälsovården eller annan kunnig person kopplas in för debriefing. Detta innebär att man gör en systematisk genomgång av gruppens tankar, reaktioner och känslor. Detta genomförs tidigast ett dygn efter en allvarlig händelse och har som syfte att skapa ett bättre grepp på händelsen, förebygga efterverkningar, stimulera gruppstöd, normalisera känslor, sätta ord på känslor och stimulera en snabbare återgång till vardagen.
8. Det kan vara bra att stanna kvar i eller snabbt återgå till arbetet, men viktigt är då att arbetet är anpassat efter förhållandena.
9. Olyckor som uppstått i arbetet ska omedelbart anmälas till Arbetsmiljöverket. Även anmälan till Försäkringskassan ska göras.
10. Allvarliga händelser och olyckor ska följas av åtgärder för att förhindra att de sker igen.

### **Råd vid bemötande av personer i kris:**

- Var inte rädd att säga fel saker. Du behöver inte säga så mycket.
- Lyssna är ofta bättre än att tala. Var delaktig.
- Avstå från kommentarer som *"Du kommer snart över det"*. Säg istället att du förstår hur det känns. Respektera smärtan och sorgen. Var inte rädd för gråt.
- Erbjud gärna praktisk hjälp.
- Visa att du finns, men låt den som sörjer bestämma hur er kontakt ska vara. Kom ihåg att det är vanligt att en person som befinner sig i kris isolerar sig.
- Erbjud dig att ställa upp och lyssna.
- Hör av dig då och då och fråga hur det är.

### **Råd till dig som varit med om en krissituation:**

- Var inte ensam.
- Tala med dina familjemedlemmar eller vänner.
- Uträtta de vardagliga sysslorna.
- Ät på reglerbundna tider.
- Drink inte alkohol.

### **Hit kan du vända dig för att få hjälp**

Om du har frågor eller behöver hjälp och stöd ska du i första hand vända dig till din närmaste chef eller ditt arbetsplatsombud. Om inte någon av dessa kan hjälpa i situation kan du även vända dig till förvaltningschef eller HR-chef.