

# **Djurskyddet Sveriges krisplan**

## **Antagen av förbundsstyrelsen 2018-09-15**

### **1. Definition**

*En kris är en oväntad händelse som riskerar att skada vår verksamhet och vårt varumärke.”*

En kris och ett problem är inte samma sak. Denna plan är till för kriser. Problem bör självklart alltid hanteras, om det inte sker riskerar problemen att utvecklas till en kris.

Exempel på kriser är:

Dödsfall eller allvarliga personolyckor inom organisationen

Brand i organisationens lokaler

Våld eller hot om våld mot anställda eller förtroendevalda

Att personer i ledningen eller på kansliet misstänks för allvarliga brott, så som ekonomisk brottslighet riktad mot organisationen eller våld eller sexuella övergrepp mot personer.

Att personer i ledningen eller på kansliet misstänks för brott mot djurskyddslagen.

Att media lyfter fram organisationen på ett kraftigt negativt sätt, exempelvis anklagelser om att pengarna används fel, att djur far illa på organisationens djurhem eller att personer i ledningen påkoms med lögn eller annat som skadar organisationens trovärdighet.

Att förbundsordföranden, generalsekreteraren eller flera personer i styrelsen hastigt lämnar sin post på grund av konflikter.

### **2. Mål och syfte**

Målet med krisplanen är att kunna hantera kriser och framför allt kunna minska dess effekter på organisationen.

Syftet med denna plan är att alla ge vägledning om vad som ska göras och av vem om en kris inträffar.

### **3. När krisplanen träder i kraft**

Krisledningen är den grupp som avgör om det är en kris eller inte. Om någon i organisationen upplever att en kris inträffar ska därför ansvariga inom krisledningen genast kontaktas. Dessa personer avgör då om krisplanen ska träda i kraft.

## 4. Krisledning

Krisledningen består av förbundsordföranden och generalsekreteraren. Om möjligt ska AU kallas in. Om ordföranden inte kan nås eller av andra skäl inte kan träda in ska vice ordföranden kontaktas och därefter förbundskassören. För generalsekreteraren träder i första hand informatören in, därefter annan tillgänglig tjänsteman.

En person kan vara olämplig att ingå i krisledningen vid vissa tillfällen, exempelvis om personen är berusad, sjuk eller har dålig mottagning på sin telefon. Skulle så vara ska personen hänvisa vidare på listan. Även om en person är jävig i den uppkomna situationen ska hen inte ingå i krisledningen.

Namn och telefonnummer till krisledning, se bilaga

## 5. Krisledningens mandat

Krisledningen har mandat att vidta åtgärder som bedöms nödvändiga. Om insatser krävs som innebär stora kostnader eller får andra avgörande beslut för organisationen bör förbundsstyrelsen om möjligt sammankallas via telefon.

Krisledningen fattar beslut om vilka personer som ska göra vad, exempelvis svara på frågor från media eller ta hand om skadade eller chockade personer.

Krisledningens uppgifter är:

- Fördela och prioritera arbetsuppgifterna.
- Fördela tillgängliga resurser
- Samla in och vidarebefordra information. Det är lätt att uttala sig olämpligt eller felaktigt då man är utsatt för hård press och saknar faktaunderlag.
- Utse en informatör som bör ha uppgiften att ha ansvaret för att informera utåt och att inhämta information.
- Utse en sekreterare som har till ansvar att dokumentera det som händer. Skriv ner efter en tidsaxel vad som hände när. När fick ni information, fattade beslut etc. Efteråt kan det vara svårt att minnas vad som hände först och vad som hände sen och då försvinner möjligheten att utvärdera på ett bra sätt.

Under en längre kris är det viktigt att växla personer i krisledningen så att personerna orkar och kan göra ett bra jobb.

## 6. Informationsspridning

Se till att krisledningen får information tidigt, hellre ett telefonsamtal för mycket än ett för lite. Även om situationen är hanterbar just nu för den eller de som är inblandade kanske de kommer att behöva mer resurser.

Sprid ingen information som ni inte vet är korrekt och var tydlig med det ni vill förmedla. Är ni inte säkra på den information ni får, betona att ni har en osäker ögonblicksbild och att ni jobbar på att få fram mer information.

Utan information uppstår rykten för att fylla en informationsbrist. Rykten är svåra att motarbeta och biter sig fast. Kom ihåg att självklara saker för er också är information för den som inget vet.

Sociala medier, hemsidan samt personer som bemannar telefoner och e-post ska förse med korrekt och saklig information så fort det är möjligt. Det är också viktigt att se till att det finns personal som kan svara i telefon eller på e-post under en kris. När så inte är möjligt bör telefonsvararmeddelande med information finnas.

Information ska också spridas internt i organisationen så snart det är möjligt så att anställda och förtroendevalda inte hänvisas till media eller ryktesspridning.

## 7. Mediahantering

Om media vill intervjua någon i ett läge där organisationen kritiserats eller misstänks ha handlat fel eller annan känslig situation (se varumärkesskada) gäller följande:

Personen som intervjuas ska aldrig vara ensam, minst en person till från organisationen ska vara med under intervjun.

Spela in intervjun själva så att eventuella felciteringar eller konstiga klipp kan bemötas med fakta i efterhand.

## 8. Typfall av kriser:

- **Dödsfall**

Om ett dödsfall inträffar under ett av organisationens arrangemang:

Kom ihåg att dödsfall konstateras av läkare, som lekman kan man säga att man inte fann några livstecken eller att personen är svårt skadad.

Det är aldrig er uppgift att förmedla ett dödsbud, det sköts av läkare och poliser. Däremot kan anhöriga vilja veta vad som hände exakt från någon som var med eller att vilja få prata med någon som är ansvarig för det inträffade. Anhöriga kan också ha ett behov att få komma till platsen där det hände.

Diskutera inom organisationen om någon bör representera på begravningen.

Om dödsfall sker i annat sammanhang: samla berörda (exempelvis kollegor) och berätta. Ta gärna hjälp av en psykolog från ex. företagshälsovården. Kom ihåg att människor reagerar olika på sorg och det finns inget rätt eller fel. Respektera också att sorgen kan ta tid och variera i uttryck över tid. Ta hjälp av företagshälsovården om personal behöver vara sjukskrivna för att hantera sorgen.

- **Sjukdom/skada**

Vid ett arrangemang med många människor kan det vara bra att förebygga sjukdomar och skador. Exempelvis kan det vara bra att veta om någon deltagare har sjukdomar eller allergier. Det är också bra att veta om någon deltagare är utbildad i första hjälpen.

Om en person drabbas av allvarlig sjukdom eller skada och behöver åka till sjukhus, se till att någon från organisationen följer med och finns vid den drabbades sida tills en vän eller anhörig kan ta över.

Fundera över hur ni kan erbjuda stöd till andra deltagare som sett eller tagit illa vid sig av det inträffade.

- **Övergrepp**

Om en person utsätts för övergrepp på något av organisationens arrangemang är det viktigt att genast ge stöd till den drabbade. Kontakta genast polisen och försök inte själva att vara den som avgör vad som har skett eller vem som talar sanning eller inte. Fokusera enbart på stöd och lämna sedan vidare.

Ge information till övriga deltagare men var mycket försiktiga med vilken information ni ger och hänvisa till att ärenden är överlämnat till polisen.

- **Brand**

Organisationens egna lokaler ska ha ett gott brandskydd och personalen ska veta var utrymningsvägar och återsamlingsplats finns. I andra lokaler där organisationen håller arrangemang bör information om utrymningsvägar ges när arrangemanget startar.

Om en brand skulle drabba organisationens kansli: samla all personal på ett annat ställe och ge information samt erbjud stöd till den som behöver.

- **Yttre händelser i samhället**

Om en extraordinär händelse inträffar kan det komma att påverka planerade aktiviteter. Det kan vara bra att i ett sådant fall uppmärksamma händelsen på arrangemanget och visa respekt för att någon närvarande troligen drabbats på något sätt.

- **Varumärkesskada**

En varumärkesskada handlar oftast om att organisationen beskrivs negativt i media. I sådana fall är det oerhört viktigt att snabbt ta reda på vad som hänt och gå ut med information till media, medlemmar och gåvogivare. Information ska lämnas på organisationens hemsida och sidor i sociala medier.

Krishantering i sådana fall handlar ofta om att snabbt ta beslut, exempelvis om att skilja en person från dess arbete eller uppdrag för att behålla förtroendet utåt.

Tystnad är aldrig en bra krishantering och transparens bör vara ledordet.

- **Interna konflikter**

Konflikter som är så allvarliga att styrelsemedlemmar eller generalsekreteraren väljer att lämna sin post blir en kris för hela organisationen. I denna typ av kriser finns nästan alltid minst två versioner om vad som orsakat konflikten och detta riskerar att spridas inom organisationen. När konflikter är så allvarliga är det viktigt att snabbt försöka få ett avslut. Detta genom att uppmana berörd/a att frivilligt lämna sin styrelsepost, att göra en uppgörelse om avslut med en anställd eller om det behövs kalla till en extrastämma.

Styrelsen bör snabbt kommunicera ut inom organisationen att man agerar för att lösa konflikten men inte gå in i sak annat än absolut nödvändigt. Informationen ska vara saklig och så opartisk som möjligt.

- **Yttre kris som berör vår verksamhet**

Vid en större kris i samhället, såsom en stor brand eller översvämning kan vår organisation beröras, framför allt då djur drabbas. I en sådan kris är det möjligt att vi behöver hjälpa till med att omplacera djur eller bistå med annan typ av hjälp. I denna typ av kriser är det viktigt att snabbt ta ett beslut om VAD vi kan göra och HUR samt VEM som ska göra.

## **9. Om hjälp behövs:**

Vid en eventuell kris finns andra organisationer som kan bistå med kunskap. Röda Korset erbjuder olika Första hjälpen-kurser. Polis och brandförsvaret kan hjälpa till att informera om sina speciella kunskapsområden.

Om arrangemang för barn och ungdomar arrangeras kan Barn- och ungdomspsykiatri (BUP) vara till hjälp för barn och ungdomar under 18 år och deras föräldrar.

Sjukvården har vana att hantera kriser som drabbar dem som drabbas av svår/akut sjukdom och bör också bära huvudansvaret för den sjukvård som kan behövas. Alla sjukhus har en krisplan för hur arbetet ska omprioriteras vid till exempel stora olyckor.

Kunskap om hur olyckor kan förebyggas och vad man kan tänka på finns på flera olika ställen på internet. Ett flertal organisationer (till exempel Räddningsverket, Krisberedskapsmyndigheten och Röda korset) står bakom sajten [www.skyddsnetet.se](http://www.skyddsnetet.se) där man kan hitta mycket information om lagar, rekommendationer, bra att tänka på i samband med föreningsliv.

## **10. Uppdatering**

Bilagan med namn och telefonnummer ska årligen uppdateras av generalsekreteraren. Krisplanen ska årligen uppdateras av förbundsstyrelsen.

## 11. Riskanalys – att förebygga kriser

Styrelsen ska årligen göra en riskanalys i samband med uppdateringen av denna krisplan. Varje typ av kris ska då bedömas enligt modellen ”stor risk, medelstor risk eller liten risk”. Där stor risk bedöms finnas ska styrelsen särskilt diskutera frågan och ta erforderliga beslut för att minska risken.

För att förebygga kriser finns idag ett antal policydokument samt arbetsrutiner. Exempelvis finns regler för att undvika jäv, rutiner finns att alla ekonomiska transaktioner godkänns av två personer och tydliga policys finns kring hur vi placerar våra pengar samt vilka vi är beredda att samarbeta med. Förbundsstyrelsen och kansliet arbetar också med stor transparens för att minska risken för oegentligheter.

## 12. Utvärdering

Efter en kris är det bra att utvärdera krisplanen och om möjligt förbättra den.

För en bra utvärdering krävs att man under krisen dokumenterat det som inträffat. När man fick viss information, fattade ett beslut etc. Efteråt minns man ofta olika och det är svårt att helt erinra sig en händelsekedja.

## 13. Spridning av krisplanen

Krisplanen ska vara känd hos alla anställda samt ledamöter i förbundsstyrelsen. Den ska finnas tillgänglig för föreningarna (genom intranätet)