

Utlandskyrkans krisberedskap

HANDBOK FÖR BEREDSKAPSPLANERING

Kyrkokansliet Uppsala
Svenska kyrkans kriscentrum

Kontaktinformation Svenska kyrkan i utlandet
Kyrkokansliet
751 70 Uppsala
Tel. 018-16 95 00
www.svenskakyrkan.se

Skribenter, medverkande Bakom Utlandskyrkans krisberedskap 2008 står följande skribenter och enheter inom Svenska kyrkan:
Svenska kyrkan i utlandets kansli, kyrkokansliet i Uppsala
Anders Karlberg, kyrkokansliet i Uppsala
Eva-Lena Demarin, Svenska kyrkans kriscentrum vid Vårsta Diakonigård, Härnösand
Per Mossegård, Svenska kyrkans kriscentrum vid Vårsta Diakonigård, Härnösand
Lennart Lindgren, Stiftsgården Skellefteå (kap 10.1)
Personalenheten, Enheten för nationell kommunikation, med flera, kyrkokansliet i Uppsala
Anna-Karin Hammar med flera, Svenska kyrkan, Uppsala stift

Artikelnummer 1908013

Form och produktion Intellecta, Solna 2008 – 27661



MILJÖMÄRKT Trycksak 341077

Innehåll

Krisberedskap – en del av utlandskyrkans uppdrag	5
Så här använder du utlandskyrkans handbok i krisberedskap	6
1. Nyheter	
2. Krisberedskap för svenska kyrkan i utlandet	7
2.1 Svenska kyrkans krisberedskap	8
3. Samhällets beredskap för svenskar utomlands	11
3.1 Konsulär krisberedskap och organisation	11
3.2 Räddningsverkets stödstyrka	11
3.3 SOS International, försäkringsbolag och researrangörer	12
4. Utlandsförsamlingens beredskapsplanering – steg för steg	13
4.1 Utformning av beredskapsplanen	13
4.1.1 Förberedelser	14
4.2 Beskrivande del	15
4.2.1 Bakgrund, syfte och mål	15
4.2.2 Organisationsbeskrivning	15
4.2.3 Riskanalys och nivågradering av händelser	16
4.2.4 Verksamhetsprioritering	17
4.2.5 Uppföljande insatser	17
4.2.6 Utvärdering och utbildning	17
5. Personalstöd	19
5.1 Utlandsförsamlingens personalstödsplan	19
5.2 Utformning av församlingens personalstödsplan	20
5.2.1 Bakgrund, syfte, mål	20
5.2.2 Riskanalys och nivågradering av händelser	20
5.2.3 Rutiner och åtgärder	21
5.2.4 Plan för utbildning	21
6. Samverkan vid kriser	23
6.1 Utformning av regional samverkansplan	23
6.2 Samverkan ute – hemma	23
6.3 Svenska kyrkan i utlandets och Norska Sjømannskirkens samarbete vid kriser	24
7. Insatser vid allvarliga och extraordinära händelser	25
7.1 Utlandsförsamlingens roll och uppgifter	25
7.2 Utlandskyrkans kansli och kyrkokansliet: jourberedskap via SOS Alarm... ..	25
7.3 Utlandskyrkans personalpool: organisation och inriktning	25
7.4 Stöd för insatsen – insatskort	26
8. Uppföljning och utvärdering	29

9. Övningar – exempel och scenarier	31
9.1 Diskussionsövning	31
9.1.1 Underlag för diskussionsövning	31
9.2 Spelövning	33
9.2.1 Underlag för spelövning	34
10. Riter och ceremonier vid kriser	35
10.1 Om riters betydelse och funktion vid kris och katastrof	35
10.2 Exempel på gudstjänst och mässa	38
11. Krisreaktioner och bemötande	41
11.1 Normala reaktioner på stress och påfrestning	42
11.2 Akuta reaktioner	42
11.3 Processer vid stress- och krisreaktioner	44
11.4 Normal krisreaktion eller psykisk ohälsa	45
11.5 Emotionell första hjälp och stöd	46
12. Kriskommunikation, information, mediekontakter	49
12.1 Utlandskyrkans offentliga roll vid kriser	49
13. Ordförklaringar och lästips	53
13.1 Ordförklaringar	53
13.2 Lästips	58
13.3 Webbbsidor, jourtelefoner	59
14. Bilagor	61
Bilaga 1: Information om krisreaktioner	63
Bilaga 2: Mall för återrapportering	65
Bilaga 3: Modellplaner stor-mellanstor-liten församling i utlandet	69
Exempel 1: Berlin – Victoriaförsamlingen	69
Exempel 2: Lausanne	87
Exempel 3: Kairo	99
Bilaga 4: Exempel på insatskort	107
Bilaga 5: Exempel på kontaktlistor och resursinventering	111

Krisberedskap – en del av utlandskyrkans uppdrag

Förväntningarna på Svenska kyrkan är stora. Med rätta. Vi vill vara en folkkyrka som möter människor både i glädje och i sorg. Vid livets stora stunder och vid livets svåraste stunder – där hör kyrkan hemma. Och många väntar sig att kyrkan, vi, finns med där, med vår kunskap och med vår tillit till Gud. När vi talar med ett teologiskt språk skulle vi säga att det är vår kallelse att finnas just där. Det vill Gud av oss för människornas skull.

Ibland rasar allting. Hela världen trasas samman när katastrofen kommer. Sorg och vrede, ett personligt trauma, drabbar den som dras in i den stora krisen eller tragedin. Men också hela samhället drabbas. Dråpslaget lamslår, fördömden blir allas sorg och ett gemensamt sår.

Inom utlandskyrkan är vi vana vid att möta människor i kris och att vara vid deras sida. Tillsammans med andra, till exempel inom utrikesförvaltningen, försöker vi stödja dem vi möter.

Den enskilda händelsen, dödsfallet eller olyckan, är en sak. Den stora katastrofen med många inblandade en helt annan.

För att kunna svara mot förväntningarna – och mot vår egen kallelse som kyrka och som medarbetare i utlandskyrkan – behöver vi förbereda oss för större olyckor och katastrofer. Vi kan inte klara av att planera och öva när allt redan har hänt. Det är därför beredskapsplaner behövs.

Beredskapsplanen ska hjälpa oss att göra rätt saker, ta rätt kontakter och veta vem som gör vad när katastrofen kommer. Den är ett led i vår kyrkas ansvar för svenskar ute i världen. Och den ger den trygghet man nu kan få när det alldeles oväntade inträffar. Den löser inte allt, men den hjälper oss att på varje plats ha en sådan beredskap att vår egen organisation inte sätter onödiga hinder i vägen i arbetet med dem som drabbas.

Förväntningarna är stora. Människor har tillit till kyrkan – och till oss som är hennes medarbetare. Det förpliktar naturligtvis. Människor väntar sig att Svenska kyrkan – när hon finns på plats ute i världen – ska ta ett stort ansvar vid en katastrof. Det har vi redan gjort vid många tillfällen. Och det har skapat stort förtroende.

Den här pärmen är ett hjälpmedel för oss alla i kris- och katastrofarbetet. Den har kommit till för att stödja utlandsförsamlingarna. Använd den. Och återvänd med jämna mellanrum till beredskapsplanen för att hålla den aktuell. Också detta förberedelsearbete är en del av Guds uppdrag till oss!

Klas Hansson
Chef för utlandskyrkan

Så här använder du utlands- kyrkans handbok i krisberedskap

Utlandskyrkans handbok i krisberedskap ska vara ett stöd för beredskapsplanering i Svenska kyrkans utlandsförsamlingar, med förslag till utbildning, övning och råd för insatser vid allvarliga händelser.

Handboken kan därmed användas på olika sätt och med olika syften: som underlag för hela arbetet med beredskapsplanering, för avstämning av en redan framtagen beredskapsplan och rutiner, som stöd vid planering av insatser, för fördjupningsläsning, och som övningsunderlag.

Den är alltså inte någon färdig beredskapsplan att ta fram och använda när krisen är ett faktum. En sådan måste varje utlandsförsamling själv sammanställa, utifrån sina särskilda villkor och förutsättningar. Utlandskyrkans handbok i krisberedskap är en vägledning för det arbetet.

Efter en inledande orientering om utlandskyrkans, Svenska kyrkans och samhällets inriktning för krisberedskapen, följer i kapitel 4 en handledning för varje steg i arbetet med att ta fram en beredskapsplan för den egna församlingen. Den planeringsmodell som beskrivs i handboken måste givetvis anpassas efter lokala förhållanden, resurser och förutsättningar.

Till beredskapsplanen hör en plan för personalstöd vid allvarliga och extraordinära händelser.

En regional samverkansplan för utlandsförsamlingar kan också fogas till den lokala beredskapsplanen. Inriktning för samverkan finns i kapitel 6. Dessutom ger handbokens kapitel 9 tips och förslag till utbildning och övning, med exempel på större och mindre händelser liksom övningsuppgifter.

Förutom råd och riktlinjer för att ta fram en beredskapsplan, finns i handbokens bilaga 4 stöd för att planera för en insats vid akuta händelser, i form av förslag till insatskort – checklistor för omedelbara åtgärder när något har hänt. I den egna beredskapsplanen och för dem som ska utföra arbetet ska sådana insatskort givetvis finnas lättillgängliga och nära till hands.

I slutet av handboken finns några kapitel som bakgrund och fördjupning. Riter och ceremonier vid kriser tas upp i kapitel 10, kapitel 11 handlar om krisreaktioner och kapitel 12 berör kriskommunikation.

En kort text om reaktioner vid kriser, avsedd att kopieras och delas ut till berörda och anhöriga när något har hänt, finns i bilaga 1. Längst fram i pärmen, under fliken nyheter, finns plats för uppdateringar och annat aktuellt material.

Det är vår förhoppning att utlandskyrkans handbok i krisberedskap kan utgöra ett konkret och användbart planeringsunderlag för beredskap, övning och konkreta insatser.

2. Krisberedskap för svenska kyrkan i utlandet

Utlandskyrkan har lång erfarenhet av att möta och hantera kriser och berörda människor. Det nya är att det svenska samhället, företag och organisationer nu arbetar och samverkar om krisberedskap och insatser, både nationellt och internationellt, på ett annat och mer organiserat sätt än tidigare. För kommande kriser behövs därmed både egen planering och samverkansplanering.

Målet med utlandskyrkans krisberedskap är att varje församling och all personal ska vara förberedd för att kunna hantera en allvarlig eller extraordinär händelse, och för att kunna samverka vid insatser tillsammans med andra myndigheter och organisationer. Syftet är att utlandsförsamlingen ska vara en resurs för de berörda, och för samhällets beredskapsorganisation där utlandsmyndigheten leder arbetet. Utifrån sin speciella roll och sitt unika uppdrag är Svenska kyrkan i utlandet en mycket viktig del av insatserna före, under och efter en kris.

Utlandskyrkans krisberedskap omfattar flera delar på olika nivåer i Svenska kyrkans organisation. Vid Kyrkokansliet i Uppsala finns en central krisledningsgrupp, där utlandskyrkan ingår. Denna grupp ansvarar vid behov för att leda insatser, besluta om resursfördelning och framför allt för samordning och samverkan, när något allvarligt har hänt utomlands.

För utlarmning av krisledningsgruppen, kontakt med ansvariga på utlandskyrkans kansli, pressjouren, krisstöd och andra resurser vid Kyrkokansliet, finns ett särskilt telefonnummer som via SOS Alarm kopplar samtal till rätt funktion och resurs: +46 771 38 40 00.

På kvällar och helger har krisledande funktioner liksom pressekreterare vid Kyrkokansliet jourberedskap och nås via SOS Alarm.

Utlandsförsamlingarna ska i sin tur ha utbildad personal, uppdaterade beredskapsplaner och regelbundet öva och fortbilda för olika slags kriser. När församlingens egna resurser inte räcker till, eller om en utlandsförsamling själv drabbas av en kris, finns utlandskyrkans beredskapspool som beskrivs i kapitel 7.

Arbetet med krisberedskap är en fortlöpande process och frågorna är ständigt aktuella. Kriser är en del av utlandskyrkans vardag; främst individuella kriser som möter människor även utomlands, där man ofta är mer sårbar – men också den stora katastrofen, då den svenska utlandsförsamlingen för många kanske representerar den enda trygga punkten i en tillvaro som bokstavligen har rämnat.

Svenska kyrkans krisberedskap ska tills vidare inriktas mot nationella allvarliga eller extraordinära händelser, och internationella händelser som berör Sverige eller svenskar utomlands.

2.1 Svenska kyrkans krisberedskap

Det finns stora förväntningar på Svenska kyrkan när olyckor och katastrofer drabbar Sverige eller svenskar utomlands. Från samhällets och ideella organisationers sida ser man i ökande grad kyrkan, med sina särskilda uppgifter och kompetenser, som en både naturlig och nödvändig partner. Detta ställer krav på en god kyrklig krisberedskap på alla nivåer.

Svenska kyrkan representeras i Sverige genom sina 13 stift, omkring 850 pastorat och cirka 1 800 församlingar (2006). Svenska kyrkan i utlandet har omkring 40 församlingar i ett 25-tal länder, med viss verksamhet på ytterligare cirka 80 platser.

Grunden för kyrkans arbete med krisberedskap och krishantering vilar på ansvarsprincipen, närhetsprincipen och likhetsprincipen (se figur 1) tillsammans med en helhetssyn på Svenska kyrkan som en samlad och tydlig organisation. Kyrkoordningen föreskriver inomkyrkligt vad som förväntas av Svenska kyrkan i den kyrkliga beredskapen. Mellan kyrkans nationella nivå och stiftens finns träffade överenskommelser vilka bygger på de måldokument som Svenska kyrkan själv och Krisberedskapsmyndigheten (KBM) formulerar.

Utlandskyrkan upprätthåller motsvarande krisberedskap som församlingar i Sverige. Både ute och hemma finns centrala och lokala beredskaps- och personalstödsplaner, Svenska kyrkan i utlandet har även en central larmfunktion och en beredskapspool för personalförstärkning.

Präster från Svenska kyrkan ingår i Sveriges internationella krisberedskap, stödstyrkan, som genom Räddningsverket på regeringens uppdrag finns tillgänglig för att stötta svenska utlandsmyndigheter och vid behov undsätta svenskar utomlands (se även kapitel 3.2).

Vid en krissituation är Svenska kyrkans huvuduppgifter, i Sverige liksom i utlandet, att i samverkan med andra trossamfund:

Möta

- ett ökat behov av själavård och diakoni vid händelser som berör svenskar,
- ett ökat behov av gudstjänster och riter, och kyrkans synliga närvaro i samhället,
- ett ökat informationsbehov internt och externt,
- ökande uppgifter inom begravningsverksamheten,
- ökande behov av uppgifter ur kyrkobokföringen.

Säkerställa

- en uthållig verksamhet, insats och närvaro (personal, information/kommunikation, lokaler, IT-system).

Skydda

- värdefulla inventarier och arkiv,
- kyrkobyggnader.

Samverka

- internt såväl nationellt som internationellt, vid händelser som berör svenskar utomlands,
- med övriga samhälleliga aktörer, organisationer, frivilliga och andra trossamfund.

Verksamhetens tyngdpunkter är *själavården, gudstjänstverksamheten, diakonin, begravningsverksamheten och informationen*.



Figur 1. Krisberedskapsmyndighetens krisskala och samhällets krisprinciper

Sannolika händelser som får mindre konsekvenser för organisationen och verksamheten bör kunna hanteras inom ordinarie rutiner och beredskap. För extraordinära händelser och höjd beredskap krävs särskilda insatser av en förberedd och ibland förstärkt organisation. Handbokens term "allvarlig händelse" ligger på skalan mellan vardagshändelsen och den extraordinära händelsen.

Samhällets krishanteringssystem vilar på tre principer:

Ansvarsprincipen innebär att de som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden också har motsvarande verksamhetsansvar vid en kris.

Närhetsprincipen innebär att en kris ska hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda och ansvariga.

Likhetsprincipen innebär att en verksamhets lokalisering och organisation så långt det är möjligt ska vara densamma under normala förhållanden som under en kris. Förändringar i organisationen till följd av, eller för att hantera en krissituation ska alltså inte göras större än vad som krävs.

3. Samhällets beredskap för svenskar utomlands

Svenska utlandsmyndigheter – ambassader och konsulat – har bland annat till uppgift att hjälpa svenskar som råkat i nöd utomlands. Det kan gälla svåra olyckor, brott som stöld, rån och överfall, och att bistå den som hamnar i fängelse. Utrikesdepartementets (UD:s) och utlandsmyndigheternas uppdrag och skyldigheter regleras av svensk lagstiftning om konsulärt bistånd. Precis som hemma i Sverige gäller att var och en i första hand själv ansvarar för sin säkerhet, till exempel genom försäkrings-skydd. Både försäkringsbolag och researrangörer har ansvar för att bistå sina kunder utomlands. UD och utlandsmyndigheterna lämnar vanligtvis hjälp bara när inga andra möjligheter står till buds.

Våren 2008 lade en utredningskommitté fram ett betänkande till regeringen med förslag om statens ansvar vid kris- och katastrofsituationer utomlands. Händelser som tsunamin och Libanonkriget har belyst brister i lagstiftningen, och oklarheter ifråga om samhällets ansvar. Utredningens uppdrag har bland annat varit att utforma vägledande riktlinjer för statens åtaganden, exempelvis för att genomföra evakuering, vilka som i så fall ska omfattas av en sådan och hur kostnaderna ska fördelas. Behovet av lag- och författningsändringar ses också över. Riksdagsbeslut med utgångspunkt från betänkandets förslag kan komma att i viss mån ändra regelverket för undsättning av svenskar vid katastrofer utomlands. Tills vidare gäller nuvarande lagstiftning och inriktning för konsulärt bistånd och samhällets krisberedskap.

3.1 Konsulär krisberedskap och organisation

UD och utlandsmyndigheterna har under de senaste åren förstärkt krisberedskapen med bland annat en grupp för konsulära beredskapsfrågor, en konsulär beredskapsstyrka och en snabbinsatsstyrka som kan förstärka med personal både i Stockholm och utomlands vid en kris. Vid svenska ambassader och konsulat har ett 20-tal konsulära stödjepunkter inrättats, där tjänstemän har utbildning och utrustning för att sättas in som regional förstärkning vid kriser. UD har infört nya jourrutiner, fördjupat samarbetet med reseföretagen, och utlandsmyndigheterna har liksom svenska utlandsförsamlingar beredskapsplaner som även omfattar regelbunden utbildning och övning.

Inriktningen för den svenska konsulära krisberedskapen är starkt nordisk samverkan vid kriser, med samordning av bland annat beredskapsplanering och övningar.

3.2 Räddningsverkets stödstyrka

Räddningsverkets stödstyrka har byggts upp för att med kort varsel kunna sändas ut i världen till stöd för svenska utlandsmyndigheter och katastrofdrabbade svenskar.

Stödstyrkan har rekryterats från Räddningsverket, Socialstyrelsen, Rikskriminalpolisen, Rädda Barnen, Röda Korset och Svenska kyrkan. De tre myndigheterna samt frivilligorganisationerna samverkar kring insatser som kan handla om evakuering, akutsjukvård och krisstöd, identifiering av omkomna, information och logistik. Från Svenska kyrkan ingår präster som krisstödjare. De tjänstgör under insats för Räddningsverket.

Den lokala utlandsförsamlingen blir vid en händelse där stödstyrkan sänds ut en mycket viktig resurs. Att bistå med lokaler, resurser i form av kunnig personal och kontaktnät av frivilliga, information, lokalkännedom, liksom att upplåta kyrkan som samlingsplats är uppgifter som kan bli aktuella. Stödstyrkans insatser samordnas av Räddningsverket i nära samverkan med bland andra UD och den svenska utlandsmyndigheten. Utlandskyrkans medverkan samordnas via kyrkokansliet i Uppsala.

3.3 SOS International, försäkringsbolag och researrangörer

Försäkringsbolagen har egna larmcentraler för samordning av stöd och hjälp till utlandsresenärer som tecknat hem- och/eller reseförsäkring. De största försäkringsbolagens larmcentraler är SOS International och Euro-Alarm i Danmark samt Europ Assistance i Sverige. Larmcentralerna har stora nätverk av medicinsk personal, sjukvårdsinrättningar, begravningsentreprenörer, bärgnings- och hyrbilsfirmor, verkstäder och annat, för samverkan världen över. Man har också kontaktläkare för samråd med behandlande läkare på plats, och kan garantera sjukvårdskostnader om den drabbade har en giltig försäkring.

Larmcentralerna har 24-timmarsberedskap. Kontaktuppgifter finns i kapitel 13, under rubriken webbsidor, jourtelefoner.

4. Utlandsförsamlingens beredskapsplanering – steg för steg

Det går inte att förbereda sig för alla slags händelser. I en kris inträffar alltid situationer som kräver improvisation och flexibilitet. Men en genomtänkt och väl förankrad beredskapsplan skapar bättre möjlighet att möta dessa. Med en tränad och övad personal finns också den kompetens som krävs.

En beredskapsplan anger hur de egna resurserna ska disponeras. Ofta ingår någon eller några från utlandskyrkan också som resurs i andra organisationers krisberedskap, till exempel utlandsmyndighetens: konsulatet eller ambassaden. Det behövs därför planering både för sådana insatser, och för den egna församlingens åtgärder och krishantering akut och långsiktigt.

Ett viktigt syfte med beredskapsplaneringen är alltså, förutom att skapa struktur och organisation för den egna krisberedskapen, att ange riktlinjer för samverkan och samordning. Dels med andra aktörer i händelsen, exempelvis närmaste svenska utlandsmyndighet, dels med andra utlandsförsamlingar när samarbete och eventuell förstärkning behövs.

Att enbart ingå som en resurs i utlandsmyndighetens beredskapsplan räcker inte – församlingen måste ha en plan och organisation också för sin egen krisberedskap.

Arbetet med krishantering kan ses som en cykel, indelad i tre faser: förberedande planeringsarbete med utbildning och övning, operativt arbete vid akuta händelser samt arbete med uppföljning, erfarenhetsåterföring och revidering.

Detta kapitel, med start nedan i avsnitt 4.1, ger förslag till hur arbetet med att ta fram en beredskapsplan steg för steg kan utföras. Planen delas i detta underlag in i fyra delar som här i handboken, för tydlighetens skull, beskrivs under egna rubriker. Den färdiga beredskapsplanen ska innehålla en beskrivande del som tar upp inriktningen för församlingens krisberedskap och samverkan externt. En personalstödsplan som behandlar åtgärder och stöd för den egna personalen – internt – vid allvarliga eller extraordinära händelser. En insatsdel med anvisningar som ska fungera som konkret stöd vid insatser, samt en regional samverkansplan som beskriver hur regionala externa resurser ska samordnas och samverka

4.1 Utformning av beredskapsplanen

Modellen nedan är allmän, och måste givetvis anpassas både till den egna församlingens storlek och struktur, och till det sammanhang där man verkar. För svenska kyrkan i utlandet gäller mycket skiftande villkor, som kan se helt olika ut mellan olika länder och församlingar. Sist i arbetsboken finns därför som bilagor beredskapsplaner för en stor, mindre och liten utlandsförsamling. Dessa kan tjäna som modeller och ska ses som exempel att hämta uppslag och goda idéer ifrån.

En beredskapsplan består som ovan sagts av minst tre delar: en beskrivande del som anger beredskapens inriktning och mål, en personalstödsplan för det

interna krisstödet, samt en insatsdel med riktlinjer för det externa, praktiska arbetet under och efter en händelse. Till beredskapsplanen kan också fogas ett fjärde avsnitt: en regional samverkansplan mellan utlandsförsamlingar. Beredskapsplanens innehåll kan disponeras så här:

Beskrivande del
Bakgrund, syfte, mål
Organisationsbeskrivning
beredskapsorganisation
krisledningsfunktioner
stödfunktioner
Risikanalys och nivågradering av händelser
Verksamhetsprioritering
Uppföljande insatser
Utvärdering och utbildning
Personalstödsplan
Stöd vid insatsen, insatskort
Regional samverkansplan

4.1.1 Förberedelser

Arbetet med beredskapsplanen ska vara förankrat och beslutat i både utlandskyrkans och församlingens ledning. Här inleds processen. En sådan förankring är en förutsättning för fortsatt planering, utbildning och övning. I nästa steg bildar församlingen en arbetsgrupp som har till uppgift att ta fram själva beredskapsplanen.

Arbetsgruppen bör vara flexibel i sin sammansättning men bör vara sammansatt så att den representerar alla de delar av församlingen som vid en kris kommer att beröras och aktiveras. Små utlandsförsamlingar kan bilda en diskussionsgrupp tillsammans med samverkande aktörer, till exempel utlandsmyndigheten, reseföretag, andra församlingar och frivilliga. Samverkan kommer ju här att bli aktuell redan tidigt vid en allvarlig händelse.

Den första frågan arbetsgruppen har att klargöra är vad som är syftet med beredskapsplanen. Vilken inriktning ska styra insatserna vid en kris? Syftet kan klarläggas med hjälp av följande frågeställningar:

- Varför ska vi ha en beredskapsplan?
 - Är vi en resurs för andra?
 - Är vi tvungna på grund av lagstiftning?
 - Har vi andra skäl? Ekonomiska, moraliska?
- På vilken nivå ska krisberedskapen ligga? Vid vilka slags kriser tar vi ansvar för insatser? Vilken är utlandsförsamlingens roll, i relation till övriga resurser?
- Var går gränserna för ansvar och mandat i organisationen? Vilket ansvar har enskilda funktioner: kyrkoherde, diakon, övrig personal, kyrkoråd?
- Hur ska beredskapsorganisationen aktiveras? Vilken/vilka funktioner har mandat att slå larm, hur ska utlarmning ske?

Utifrån resultatet av denna diskussion, utformas utlandsförsamlingens beredskapsplan som beskriver inriktning och gränsdragningar, samt rent praktiskt hur krisberedskapen ser ut, hur och vilka insatser som bör göras.

4.2 Beskrivande del

Den beskrivande delen kan ses som ett styrdokument för verksamheten vid kriser. Den delen av planen kan antas av församlingens ledning och kyrkoråd, och kan revideras i samband med nya mandatperioder.

4.2.1 Bakgrund, syfte, mål

Under denna rubrik beskriver man i beredskapsplanen mycket kortfattat målet med verksamheten i stort, liksom huvudinriktning, syfte och mål för församlingens krisberedskap.

Avsnittet kan referera till riktlinjer för krishantering inom Svenska kyrkan i utlandet, arbetsmiljölagar som ställer krav, liksom förväntningar från omvärlden på att utlandsförsamlingen ska utgöra en resurs vid kriser.

Syften och mål med krisberedskapen bör knyta an till det som är kyrkans uppgifter vid en vardags-, allvarlig eller extraordinär händelse: Vad gör utlandsförsamlingens insatser unika? Vad kan vi erbjuda som inte samhällets övriga resurser tillgodoser? En beskrivning kan till exempel vara: "Kyrkan har stor kompetens när det gäller att sätta ord på förtvivlan och sorg, och ger en möjlighet att samla människor i gemenskap vid mötet med det ofattbara och svåra."

Tänk långsiktigt! Hur ska beredskapen och stödet se ut över tid: i det akuta skedet men också med uppföljning på sikt?

Till inriktningen hör även riktlinjer för hur och när beredskapsplanen ska revideras, och vem som ansvarar för det.

Här beskrivs också kort vad som gäller för församlingens kriskommunikation, information internt, inomkyrkligt och externt – till allmänhet, berörda och till massmedier vid en kris. Till exempel: Vilka bör informeras, vilka grupper är prioriterade, hur ska kommunikation ske internt och externt, vilken funktion ansvarar för detta, hur och med vilka ska man samverka? Se även kapitel 12 Kriskommunikation och mediekontakter.

4.2.2 Organisationsbeskrivning

Beskriv, gärna med en enkel modell, utlandsförsamlingens krisberedskapsorganisation. Vilka funktioner och befattningar ingår? Vilka uppgifter har dessa vid en akut händelse?

Centrala funktioner är:

- Samordning, ledning.
- Information, kommunikation – internt och externt – samt mediekontakter.
- Logistik, förtäring, transporter, lokaler etcetera.
- Stödinsatser till drabbade, inklusive samordning av insatserna.

De uppgifter som planen beskriver ska vara knutna till funktion, inte person, i den egna organisationen. Insatser får inte vara beroende av att enskilda personer finns på plats. Planens uppgift är att säkerställa att viktiga funktioner alltid blir aktiverade, oavsett personaltillgång. I mindre församlingar kan flera funktioner komma att skötas av en och samma person.

Tänk på att en del befattningar, som kyrkoherdens, innebär uppgifter som både ledare och krisstödjare/själavårdare. Vilken uppgift som ska prioriteras vid en kris bör om möjligt klargöras i förväg.

Resurser utgörs av personal, förtroendevalda, stödgrupper, frivilliga, liksom av lokaler, utrustning och materiel. En inventering av resurser i form av specialkompetens, stöd och samverkanskontakter bör göras under planeringsarbetet. Församlingsmedlemmar med särskilda kunskaper och/eller intresse för krisstödjande arbete kan knytas till beredskapsorganisationen, samlas till informationsträff och kanske en studiecirkel om utlandsförsamlingens beredskap.

En förteckning över materiella resurser kan vara bra att foga till beredskapsplanen. Vid förstärkning från annan församling eller från personalpoolen (se kapitel 5 Personalstöd och kapitel 7 Insatser) underlättar det för nyanländ personal att få en överblick över vad som finns och var det finns.

4.2.3 Riskanalys och nivågradering av händelser

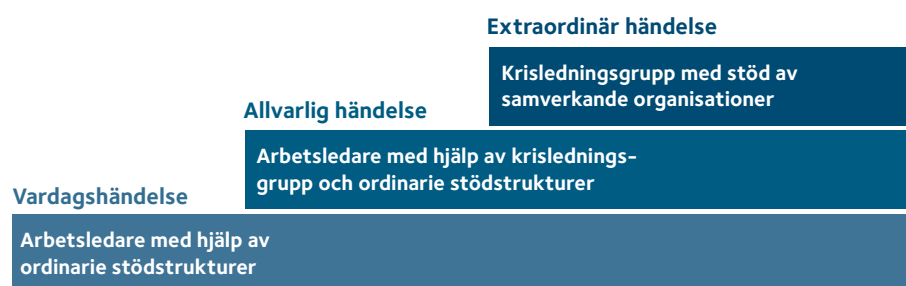
Arbetet med en riskanalys sker i fyra steg:

- Riskinventering
- Sannolikhetsanalys
- Konsekvensanalys
- Nivågradering

Riskanalys är inget enmansarbete. Det gäller att samverka med, och hämta information från myndigheter, organisationer och andra, som har förväntningar på insatser från Svenska kyrkan i utlandet. Vilka risker beskrivs till exempel i ambassadens konsulära beredskapsplan? Vilka risker finns i den egna församlingsverksamheten – till exempel olycksfall, brand, akut sjukdom, dödsfall? Detta bildar underlag för en diskussion om konsekvenser för den egna församlingen vid en akut händelse. Hur påverkas vardagsarbetet? Vilka resurser kan komma att krävas för olika insatser?

Med en sådan riskinventering som grund går man vidare till en sannolikhets- och konsekvensanalys. Ju större sannolikhet en händelse har för att inträffa och ju större konsekvenser den får, desto allvarigare anses den vara. (Se Figur 1).

Bedöm sedan händelsen efter krisskalans gradering, från vardagshändelse till extraordinär händelse. Figur 2 visar en gradering som fungerar som stöd för den fortsatta planeringen. Insatser enligt beredskapsplanen blir aktuella främst vid händelser på nivå 2 och 3.



Figur 2. Nivågradering av händelser för beredskapsplanering.

Från vardagshändelse via allvarlig händelse till extraordinär händelse. Indelningen bygger på Krisberedskapsmyndighetens modell. Termen "vardagshändelse" syftar på en händelse som bör kunna hanteras inom ramen för den ordinarie verksamheten/organisationen – till exempel ett självvårdande samtal med en församlingsmedlem som mist en nära anhörig. Det betyder givetvis inte att det inträffade hör till vardagen för den/de som drabbas.

4.2.4 Verksamhetsprioritering

Beredskapsplanen beskriver här olika nivågraderade händelsers konsekvenser för ordinarie organisation och verksamhet. Vilka områden kommer att beröras? Vilka resurser personellt och materiellt (exempelvis lokaler) kan komma att tas i anspråk vid händelser på respektive nivå? Vilka av de ordinarie verksamheterna har så hög prioritet att de ska behållas, också vid en allvarlig eller extraordinär händelse? Ska externa resurser tas in för att klara dem?

Ett förslag kan vara att göra ett schema över den pågående vardagsverksamheten så att eventuell extrapersonal snabbt kan få en överblick över veckans aktiviteter. På samma sätt kan ett schema över högprioriterade verksamheter vid kris utformas. Att ställa in viss verksamhet kan få stora konsekvenser; vissa aktiviteter kan bli särskilt viktiga under en kris och därför behöva prioriteras. Att i förväg se över schemat med utgångspunkt i detta, kan spara tid och resurser i ett akut läge.

4.2.5 Uppföljande insatser

I denna del av beredskapsplanen gäller det att tänka långsiktigt. Rutiner för uppföljning av stödinsatser och kontakter bör ingå i planen. Det kan till exempel vara att upprätta en kontaktpunkt för berörda, att aktivt erbjuda möjlighet till stöd och komma ihåg att återkomma om någon först avböjer hjälp. Utlandsförsamlingen är en stor resurs med sin kontinuerliga närvaro. Planera också för samverkan med andra organisationer och trossamfund, med Svenska kyrkans nationella nivå liksom vid behov med stift och hemförsamlingar i Sverige.

Uppföljning av egen personal är obligatorisk. Tänk även på de anställdas familjer, och eventuella frivilliga som arbetat med stöd och hjälp.

Årsdagar och årets högtider kan vara tillfällen när särskilda insatser kan behöva förberedas och genomföras.

4.2.6 Utvärdering och utbildning

Här anger man i beredskapsplanen riktlinjer för hur genomförda insatser ska utvärderas, och hur erfarenheter från olika händelser tas tillvara. Det kan ske genom rapportering i skriftlig form, och informationsträffar med personal, kyrkoråd och frivilliga som medverkat under insatsen. Erfarenheter från större händelser kan spridas genom information på Svenska kyrkans intranät, genom seminarier med samverkande organisationer etcetera.

Arbetsledningen ansvarar för att insatser utvärderas och att erfarenheter dokumenteras. Notera särskilt lärdomar som ska beaktas vid revidering av beredskapsplanen (se även kapitel 8).

Beredskapsplanen beskriver här dessutom kompetenskrav och en utbildningsplan för alla funktioner som ingår i beredskapsorganisationen. Ange vilka utbildningar och övningar som ska genomföras, vilka personer som bör delta och hur ofta utbildning/övning ska äga rum.

Planerade informations- och utbildningsinsatser för samverkande frivilligrupper bör också tas upp.

Exempel:

- | | |
|-----------------|--|
| ■ Ledningsgrupp | <i>Krisledningsarbete</i> |
| ■ Stödpersoner | <i>Krisreaktioner och bemötande, avlastande samtal</i> |
| ■ All personal | <i>Utrymningsövning, första hjälpen, brandsläckare</i>
<i>Emotionell första hjälp</i> |
| ■ Kyrkoråd | <i>Information om krisberedskap och organisation</i> |

Exempel på utbildningar kan vara:

- Första hjälpen och hjärtlungräddning
- Utrymnings- och brandövning, handbrandsläckare
- Arbete i krisledningsgrupp
- Beredskapsplanering och personalstödsplanering
- Kriskommunikation, mediekontakter
- Emotionell första hjälp, krisreaktioner
- Samtalsstöd: avlastningssamtal och debriefing
- Avslappningsmetoder

Den svenska utlandsmyndigheten kommer givetvis också att agera vid en allvarlig eller extraordinär händelse som berör svenskar och nordiska medborgare utomlands.

Ett tillfälle att mötas är att ta kontakt och stämma av församlingens beredskapsplan med utlandsmyndighetens riskanalyser och den konsulära beredskapsplanen. Ett annat är att utbilda och öva tillsammans. Sådana kontakter ger också kännedom om nyckelpersoner och viktiga funktioner, som kan fogas till telefon- och kontaktlistor.

5. Personalstöd

Svenska kyrkan vill vara en god arbetsgivare som stöder sin personal vid extraordinära händelser. Utlandskyrkan erbjuder också individuellt anpassad utbildning för att kunna hantera kriser.

I varje utlandsförsamling är kyrkoherden ansvarig för personalstödet, och har också ansvar för att utlandskyrkans kansli/kyrkokansliet kontaktas när något har hänt. Tillsammans med regionchef och personalavdelning görs en bedömning av vad som ska göras och vilka resurser som behövs.

När det gäller den utsända personalen är arbetsgivaren Svenska kyrkan på nationell nivå. För lokalt anställd personal är det lokala kyrkorådet arbetsgivare. Respektive arbetsgivare ansvarar även för personalstödet för de anställda, både vid externa och interna kriser. Som arbetsgivare har Svenska kyrkan på nationell nivå också avtal med företagshälsovård och St. Lukas.

Kompetens för stöd och avlastning finns på personalavdelningen vid kyrkokansliet i Uppsala. När det behövs kan personal därifrån åka ut till den berörda församlingen. Om situationen så kräver kan utsända församlingsmedarbetare resa hem till Sverige för avlastning och stöd.

5.1 Utlandsförsamlingens personalstödsplan

Organisera stödet till egen personal parallellt med insatserna för externa behov vid en kris. Varje arbetsplats är enligt lag skyldig att göra en plan för krisstöd till egen personal.

Beredskap, organisation och utbildning för sådant stöd ingår i arbetsplatsens systematiska miljöskyddsarbete, och är ett arbetsgivaransvar. För extraordinära händelser bör också beredskapsplanen beskriva personalstödet organisation och åtgärder. Arbetet med personalstöd kan följa samma modell som det externa stödet, och insatserna kan ledas av krisledningsgruppen tillsammans med utlandskyrkans kansli.

I Afs 1999:7, Arbetsmiljöverkets författningssamling, föreskrift om första hjälpen och krisstöd, 5 § fastslås att det:

”På varje arbetsställe ska finnas den beredskap och de rutiner 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. De ska fortlöpande hållas väl förtrogna med de rutiner som gäller.”

I 7 § fastslås att ”Chefer och arbetsledande personal ska ha tillräckliga kunskaper om krisstöd för att kunna planera och ordna detta på ett lämpligt sätt.” Det innebär att det ska finnas planer och rutiner för att ta hand om egen personal vid påfrestningar, liksom för ut-/fortbildning av personal. En personalstödsplan ska finnas centralt och i varje enskild församling. Församlingens egen plan omfattar också lokalanställda.

Personalstödsplanen kan arbetas fram utifrån samma struktur som beredskapsplanen, och ska omfatta de krav som ställs i Afs 1999:7. Planen ska vara konkret och kortfattad, göras känd för alla anställda och omfatta åtgärder både inför, under och efter en allvarlig händelse.

Nedan ges förslag på innehåll och huvudrubriker i en personalstödsplan.

5.2 Utformning av församlingens personalstödsplan

Utgångspunkter

För att planen ska uppfylla kraven enligt Afs 1999:7 med avseende på krishantering inom organisationen ska följande punkter tas upp:

- Mål, syfte, inriktningsbeskrivning.
Klargör mål och syfte med församlingens personalstöd vid kriser, gränsdragningar och inriktning: För vilka händelser och situationer gäller planen? Vilka situationer omfattas av annat stöd, till exempel företagshälsövård? Vad gäller för lokalanställd personal?
- Riskanalys, konsekvensbeskrivning, nivågradering.
Kartlägg risker i den dagliga verksamheten som kan utlösa krisreaktioner eller allvarligt påverka personalens psykiska hälsa.
- Beredskap, rutiner, insatskort, kontaktlistor.
Organisationen ska snabbt uppmärksamma och initiera stöd och insatser vid akuta händelser. Tydliga rutiner ska utarbetas: vem som har mandat att agera, vem som ska vidta åtgärder, vilka åtgärder som ska vidtas. Insatskort och kontaktlistor bör upprättas.
- Utbildning.
Anställda och verksamhetsansvariga ska ha kännedom om församlingens rutiner för personalstöd vid kriser. För chefer/ansvariga ställs också krav på kunskap för att initiera och organisera stöd under och efter en händelse.

5.2.1 Bakgrund, syfte, mål

Beskriv omfattning och inriktning av arbetsplatsens personalstöd. Var dras gränserna gentemot ordinarie arbetsledaransvar och ordinarie stödstrukturer? Vad hör till den anställdes eget ansvar för sin psykosociala situation?

Församlingsledningen definierar vilka slags kriser som personalstödsplanen omfattar. Därmed klargörs vilka förväntningar på stöd som är rimliga, och personalstödet läggs på en lämplig nivå utifrån vad organisationen har resurser till.

Under den här rubriken slås också ansvar för kontinuerlig revidering personalstödsplanen, och rutiner för erfarenhetsåterföring fast. Riktlinjerna ska tydliggöra när en händelse bedöms vara ett arbetsledaransvar, och när den övergår till en situation då resurser från utlandskyrkans kansli i Uppsala kopplas in. Det vill säga en händelse som överskrider församlingens egna möjligheter att hantera det inträffade, så att man måste kalla in externt stöd. Det innebär att man även i personalstödsplanen bör göra en enklare nivågradering av händelser (vardagshändelse – extraordinär händelse) för att tydliggöra var ansvaret ligger.

Vid svår personskada, dödsfall i tjänsten, andra allvarliga och extraordinära händelser ska omedelbar kontakt tas med utlandskyrkans kansli. Vid allvarliga händelser som drabbar egen personal kan behovet av extern hjälp uppstå omgående. Det är viktigt att planera för och genomföra både kort- och långsiktigt stöd, med uppföljning i form av kontakt, samtal och eventuella andra insatser en tid efter händelsen.

5.2.2 Riskanalys och nivågradering av händelser

Personalstödsplanen ska omfatta en översiktlig kartläggning av särskilda risker i den dagliga verksamheten som kan utlösa krisreaktioner eller allvarligt påverka personalens psykiska hälsa, liksom tänkbara konsekvenser av sådana händelser. Risker och konsekvenser nivågraderas översiktligt på samma sätt

som i beredskapsplanen. Händelser som inte kan hanteras inom den ordinarie organisationen hanteras i samråd och samverkan med utlandskyrkans kansli i Uppsala.

5.2.3 Rutiner och åtgärder

Personalstödsplanen ska kort beskriva vilka åtgärder som ska vidtas lokalt och vilken funktion som ansvarar för detta. Personalstödsplanen bör bygga på de strukturer för personalstöd som finns för att hantera vardagshändelser. För allvarliga och extraordinära händelser i utlandsförsamlingar gäller parallellt den generella personalstödsplan som upprättats vid utlandskyrkans kansli.

5.2.4 Plan för utbildning

Personalstödsplanen bör beskriva vilken grundläggande (intern-)utbildning som all personal ska få gällande stödets omfattning och respektive funktions ansvar. En plan för fortbildning av arbetsledare och särskilda funktioner (till exempel kamrattstödare, samtalsledare) ska också beskrivas för att uppfylla kraven i Afs 1999:7.

Efter varje händelse som medfört att personalstödet aktiverats, bör arbetsledningen samla berörda funktioner för att utvärdera, sammanställa erfarenheter, och vid behov revidera och/eller komplettera personalstödsplanen.

6. Samverkan vid kriser

Samverkan med myndigheter och organisationer inom samhällets krisberedskapsorganisation är en självklarhet vid allvarliga och extraordinära händelser. För en utlandsförsamling med sina begränsade resurser både personellt och materiellt, blir samverkan snabbt en nödvändighet vid större händelser som kräver kyrkans insatser.

Att planera för samverkan, knyta kontakter och inventera resurser i förväg kan spara både tid och möda i ett akut läge. Vilka andra församlingar finns i regionen, svenska utlandskyrkor och andra trossamfund? Finns frivilligorganisationer med koppling till svenska intressen? Svenska företag med resurser och krisstödskompetens, till exempel researrangörer?

Kontaktlistor och resurslistor kan förberedas och fogas till beredskapsplanen. För samverkan mellan svenska utlandsförsamlingar i en region eller ett land kan förslagsvis en särskild regional samverkansplan upprättas.

6.1 Utformning av regional samverkansplan

En samverkansplan beskriver hur regionala, externa resurser ska samordnas och samverka. Planen kan belysa:

- Vilka församlingar/organisationer ingår i samverkansplanen? Den kan omfatta svenska utlandsförsamlingar i en region, svenska och norska utlandsförsamlingar, och samverkan mellan den svenska utlandsförsamlingen, utlandsmyndigheten och eventuella andra trossamfund.
- Varifrån kan resurser tas och vilka resurser finns i form av lokaler, personal, ledning och stöd?
- Vem har mandat att initiera åtgärder inom samverkansplanen, exempelvis kyrkoherde i berörd församling?
- Vem leder verksamheten under samordning?
- Hur sker samordning och kontakter med respektive organisations ledningsfunktion, på plats och i Sverige?
- Vad finns det för riktlinjer för kriskommunikation och information, samt för stöd och samordning med Kyrkokansliet i Uppsala?

6.2 Samverkan ute – hemma

Vid en allvarlig eller extraordinär händelse som berör svenskar utomlands kommer utlandskyrkans kansli liksom kyrkokansliet att aktivera sin beredskap och egna resurser för insatser. Berörda stift och de drabbades hemförsamlingar i Sverige behöver information inför mottagandet av hemvändande församlingsbor liksom för att möta den oro som uppstår hemma efter det inträffade. Kyrkokansliet i Uppsala har en egen krisberedskapsorganisation och krisledning som larmas och aktiveras vid kriser (se kapitel 7.2).

Vid enheten för nationell kommunikation finns pressekreteraren och pressjouren som alltid är utlandskyrkans presskontakt vid händelser som berör svenskar utomlands (se vidare kapitel 12).

Samverkan mellan utlands- och hemförsamlingar sker vanligen via utlandskyrkans kansli i Uppsala och respektive regionchef. Ibland kan det vara värdefullt för en svensk hemförsamling att få direkt information av någon som arbetat nära händelsen och de berörda, på plats i utlandet. Sådana kontakter kan också förmedlas genom utlandskyrkans kansli, och bör noteras i församlingens loggbok över insatsen. Det senare är viktigt för uppföljning av samverkan och kontakter med berörda.

6.3 Svenska kyrkan i utlandets och Norska Sjømannskirkens samarbete vid kriser

För många utlandsförsamlingar är samverkan med Norska Sjømannskirken självklar, eftersom man finns i gemensamma lokaler och i många fall också har verksamhet tillsammans. Även om så inte är fallet kan man ha god hjälp av att planera för samverkan vid kriser, om en norsk utlandsförsamling finns i landet. Vid extraordinära händelser utomlands är den konsulära inriktningen att de nordiska ländernas utlandsmyndigheter vid behov bistår varandras medborgare. Utlandskyrkans och Sjømannskirkens överenskommelse om samverkan vid kriser och katastrofer, nedan, ger ett underlag för gemensam planering och för insatser på församlingsnivå:

- Vi ställer upp för varandra.
- Om man på en samarbetskyrka väljer att ha två beredskapsplaner ska bägge nationer integreras i båda planerna. Alarmerings-/varslingsplaner ska vara gemensamma.
- På de platser där kyrkan finns med i ambassadens eller konsulatets beredskapsplan ska stor hänsyn tas till detta.
- Den personal vars nation är drabbad tar ledningsansvaret. Är båda nationerna drabbade är det den ordinarie lokale kyrkoherden/bestyrern som tar ledningsansvaret.
- Oavsett vem som äger kyrkan kan den drabbade nationen räkna med att ta kyrkan i bruk.
- Vi ser till våra totala personalresurser, den som har ledningsansvar fördelar resurserna.
- Den enskilda organisationen beslutar om och omdisponerar personal vid behov, det är inte ett lokalt beslut. Om möjligt bör regionchef och utlandschef samråda eller i annat fall informeras.
- Varje organisation står för sina kostnader. Eventuella ekonomiska krav ska lösas mellan organisationerna på regionchefs-/utlandschefsnivå.
- Vid en situation där en tredje nation (nordisk eller skandinavisk) är drabbad svarar den organisation som äger kyrkan för uppkomna kostnader.
- På de platser där vi har två separata kyrkor ställer man upp med resurser, personal eller lokaler, vid behov. Beslut tas på regionchefs- eller utlandschefsnivå.

7. Insatser vid allvarliga och extraordinära händelser

När en händelse är så allvarlig att utlandsförsamlingens ordinarie organisation och personal inte räcker till för att lösa uppgiften, ska beredskapsplanen kunna ge stöd för åtminstone det initiala skedets beslut och åtgärder. Ofta ingår någon eller några i församlingen sådana gånger också i den svenska utlandsmyndighetens beredskapsorganisation. Att i förväg tänka igenom hur resurser och personal då ska fördelas är viktigt, för att komma igång snabbt när något händer. Utifrån hur händelserna sedan utvecklar sig får krisledning och -organisation eventuellt byggas ut och förstärkas med externa resurser.

7.1 Utlandsförsamlingens roll och uppgifter

Det som är utlandsförsamlingens uppgift till vardags är det också under en kris: att finnas på plats, förmedla omsorg, stöd och omtanke, vara närvarande, själavårdande, och sätta ord på det inträffade både genom saklig information och genom riter och ceremonier. De tre orden i svenska kyrkans kommunikationsplattform: närvaro, öppenhet och hopp, täcker in stora delar av församlingens uppgift också vid kriser. Mer om krisstöd och bemötande finns att läsa i kapitel 11.

7.2 Utlandskyrkans kansli och kyrkokansliet: jourberedskap via SOS Alarm

För händelser utanför kontorstid finns en jourberedskap via SOS Alarm i Sverige. När larmcentralen tar emot ett samtal från en utlandsförsamling på nummer +46 771 38 40 00, förmedlar SOS-operatören utifrån en larmlista vidare kontakt med ansvariga kontaktpersoner vid utlandskyrkans kansli och kyrkokansliet. En bedömning görs sedan gemensamt vilka resurser som kan behövas och vilka åtgärder som ska vidtas.

7.3 Utlandskyrkans personalpool: organisation och inriktning

Krispoolen har inrättats utifrån ett behov av att snabbt kunna förstärka ett arbetslag i en utlandsförsamling vid en krissituation. Behovet av förstärkning på grund av en extraordinär händelse kan uppstå snabbt, särskilt vid händelser av stor omfattning och/eller om utlandsförsamlingen i det drabbade landet eller regionen är liten.

Till krispoolen rekryteras tidigare utsänd personal med stor erfarenhet av arbete i en utlandsförsamling, och som bedöms vara lämplig för de insatser och uppdrag som kan bli aktuella. Dessutom rekryteras personer med erfarenhet av krisarbete.

På varje verksamhetsort är den lokala kyrkoherden ansvarig för krisberedskapen, och har också ansvar för att kontakta sin regionchef om behov av

förstärkning uppstår. Regionchefen gör en bedömning om någon eller några från krispoolen ska larmas ut. Beroende på händelsens karaktär varierar både inställetiden och insatsens längd. En genomsnittlig insatstid är omkring tio dagar.

Uppgifterna på plats kan variera för dem som sänds ut från krispoolen. Det kan handla om att gå direkt in i den akuta händelsen. Men det kan också lika gärna vara att ta hand om vardagsverksamheten och hålla församlingsarbetet igång, medan församlingens egen personal arbetar med det som inträffat. En annan uppgift kan vara att avlasta ordinarie personal från ordinarie uppgifter, om församlingen själv har drabbats av en allvarlig händelse.

Avlastning eller debriefing av både utlandsförsamlingens personal och pool-personal ska ske direkt efter att en insats har avslutats och helst före eller i samband med avrapportering.

7.4 Stöd för insatsen – insatskort

Under inledningsskedet av en händelse kan så kallade insatskort vara till stor hjälp. Insatskort fungerar som kom-ihåglistor så att viktiga, initiala åtgärder inte glöms bort. Exempel på ett sådant insatskort är rutiner för mottagande av larm, för den som först får information om att något allvarligt har hänt. I bilaga 4 finns detta liksom andra exempel på insatskort för olika funktioner.

Insatskorten ska fungera som stöd för att sätta igång arbetet. Mer detaljerade åtgärdsplaner kan göras för sådana händelser som får hög sannolikhet och konsekvens i riskanalysen. För den extraordinära händelsen – nivå 3 – kan förslagsvis en larmtavla med insatskort, som steg för steg beskriver respektive funktions initiala uppgifter i krisorganisationen, ställas i ordning.

Insatskort kan i större utlandsförsamlingar även upprättas för viktiga funktioner vid en kris, till exempel krisledare, krisstödjare, husmor och informationsansvarig. Det är viktigt att dessa funktioner inte knyts till vissa namngivna personer i församlingen, utan till funktionen i organisationen.

I många utlandsförsamlingar vilar ansvaret för att vidta åtgärder på enbart en, eller högst ett par personer. Här blir utmaningen att föra samman de viktigaste funktionerna med respektive uppgifter till en enda checklista: "Åtgärder vid larm". Tänk på att insatskortet ska vara en hjälp för att komma igång. Den fortsatta händelseutvecklingen får styra åtgärder och inriktning på sikt.

Insatskorten ska vara lätthanterliga, i lämpligt format, tåliga och tillgängliga. De bör utformas för att alltid finnas med i väska eller plånbok, inte sitta dolda längst bak i beredskapsplanen i en pärm i bokhyllan.

Figur 3 nedan beskriver i korthet krisledningsorganisationen på respektive nivå, samt ger en översikt över förväntade behov och hur de ska mötas genom olika insatser. Anpassad till lokala förhållanden och kompletterad med insatskort för centrala funktioner kan den bli utgångspunkt för en larmtavla placerad lättillgängligt på en central plats.

Nivå	Definition samt rekommenderad krisledningsnivå	Arbetsuppgifter/rutiner i stort
1. Vardags- händelse	■ Kriser som kan hanteras inom ordinarie organisation och med ordinarie ledning.	■ Kyrkoherde och övriga medarbetare med ansvar för krishantering utför uppgifter. ■ Information till utlandskyrkans kansli vid större händelser.
2. Allvarlig händelse	■ Större olycka eller händelse som innebär att ordinarie resurser och strukturer i församlingen inte räcker till. ■ Medialt intresse. ■ Kyrkoherde/delegerad är ansvarig krisledare. ■ Samverkan inom regionen?	■ Krisledare inhämtar information om händelse från sakkunnig källa. ■ Samråd sker vid behov i krisledningsgruppen. Stödpersoner inkallas. ■ Kontakt och samverkan med utlandskyrkans kansli och ev. nationell nivå/Kyrkokansliet. ■ Information till personal. Förbered information till medier och berörda grupper. Informera alltid Kyrkokansliets pressjour för medieberedskap och stöd. ■ Omvärldsbevakning. ■ Öppna och bemanna kyrkan.
3. Extraordinär händelse	■ Katastrof av nationell/international omfattning. Stor påverkan på lokalsamhället och svenskar i landet. ■ Utökad krisledning. Ledning via utlandskyrkans kansli och nationell nivå. ■ Stort informationsbehov och medieintresse. ■ Ledningsansvar och samordning via utlandskyrkans regionchef/avdelningschef.	■ Samordnade insatser med samhällets övriga resurser, utlandsmyndighet, UD. ■ Prioritering av verksamhet enligt insatskort. ■ Öppna och bemanna kyrkan. ■ Informationsansvar: Kyrkokansliet. ■ Förbered att ta emot/skicka resurser från/till andra församlingar eller organisationer.

Figur 3. Krisledningsorganisation på respektive nivå – samt en översikt över förväntade behov och hur de ska mötas genom olika insatser.

8. Uppföljning och utvärdering

För att kunna lära av erfarenheter från allvarliga och extraordinära händelser, behövs rutiner för uppföljning och återrapportering. Insatsrapporter ska främst gå till utlandskyrkans kansli i Uppsala, men i förlängningen bör också övriga utlandsförsamlingar och Svenska kyrkan som helhet kunna ta del av viktiga lärdomar och erfarenheter. Det kan till exempel ske via krishemsidan på Svenska kyrkans interna webbplats.

Som grund för uppföljning och utvärdering sammanställer kyrkoherden vid den berörda utlandsförsamlingen en skriftlig rapport efter en allvarlig eller extraordinär händelse.

Under ett utdraget händelseförlopp, flera dagar/veckor, bör också regelbundna, kortfattade lägesrapporter skrivas.

Slutrapporten ska innehålla en summering av de insatser som gjorts och hur händelsen eventuellt påverkat församlingen. En loggbok är bra som underlag och stöd för minnet: vilka beslut fattades, vilka kontakter togs, och vem gjorde vad under händelsen.

Slutrapporten kompletteras med en sammanställning av de viktigaste erfarenheterna och lärdomarna av händelsen. Om man utifrån det inträffade gör förändringar i krisberedskapsorganisation eller beredskapsplan, bör också det tas upp i rapporten.

En modell för återrapportering med huvudrubriker återfinns i bilaga 2.

Uppföljning och utvärdering görs också tillsammans med personalen, och vid uppföljningsmöten med frivilliga, eventuell extrainkallad personal och andra som medverkat under en större insats, liksom med samverkande organisationer. Lärdomar och uppslag till förbättringar av krisberedskapen tas tillvara.

Om församlingen efter händelsen arbetat med krisstöd och samtalsgrupper är det lämpligt att tillsammans med deltagarna också utvärdera dessa.

9. Övningar – exempel och scenarier

Övningar ska skrivas in i beredskapsplanen och vara rutin i form av regelbundet återkommande inslag i arbetet. Övningar behöver inte alltid vara stora, omfatta många medverkande och ta mycket tid i anspråk. Sådana övningar är givetvis också viktiga, och ordnas lämpligen i samverkan med ambassad/konsulat och/eller samhällets övriga aktörer på krisberedskapsområdet. Tumregeln är att det är bättre att öva litet och ofta än stort och sällan. Det håller samverkans- och beredskapsfrågor levande och aktuella.

Övningar kan vara så kallade table-top- eller diskussionsövningar utifrån ett relevant scenario, eller lite större spelövningar där man får tillfälle att pröva rutiner, lokaler, utrustning samt beredskapsorganisationens kapacitet i stort.

9.1 Diskussionsövning

Fördelen med diskussionsövningar är att de är relativt enkla att planera och genomföra, och tar begränsat med tid. Resultatet bör bli en klarare bild av församlingens resurser, möjligheter och svårigheter vid ett visst scenario. I varje steg i den händelseutveckling som övningsmomenten beskriver, finns möjlighet för deltagarna att bidra med sina kunskaper och erfarenheter.

På en tidsaxel som börjar vid meddelandet om den händelse som ska övas/diskuteras, förs händelseutvecklingen framåt genom så kallade inspel: korta texter och eventuellt bilder som ger de övande ny information, med aktuell tidsangivelse. Vid varje inspel ges utrymme för deltagarna att bedöma och diskutera läget, samt föreslå och samråda om åtgärder. Övningsledaren/-ledarna noterar centrala förslag och reflektioner för gemensam genomgång.

Resultatet av övningen bör sammanställas, och eventuella åtgärder som övningen visat behov av arbetas in i beredskaps-/personalstödsplanen och/eller krisberedskapsorganisationen.

9.1.1 Underlag för diskussionsövning

Brand i konferensanläggning

För att fortbilda sig inom församlingsvård har en tredjedel av personalen åkt på ett par emotsedda konferensdagar på en hotellanläggning. Sent på kvällen hör utlandsförsamlingens kontor, som är kvar hemma, på radionyheter att hotellet brinner. Byggnaden är övertänd och räddningsledaren vet ännu inte hur många som lyckats ta sig ut. Flera personer saknas, enligt nyheterna.

- Vad blir första åtgärden?
- Gör en handlingsplan för krisledningsarbetet under den första timmen. Vilka insatser behövs? Vem gör vad?
- Vilka ska informeras, hur och av vem?

- Hur organiseras krisstödet till den egna personalen: Omedelbart? Den närmaste tiden?
- Hur organiseras ordinarie verksamhet i utlandsförsamlingen? Vad sker med körens framträdande i kyrkan nästa vecka, den inbokade begravningen och vigslarna till helgen?

Kantor får hjärtinfarkt

Det är basartider och det har som vanligt varit väldigt mycket att göra de senaste veckorna. Just när utlandskyrkan fyllts av ivriga basarbesökare segnar församlingens kantor ned, medvetslös. Alla sträcker på sig för att se vad som händer, många barn finns också i lokalerna. En kvinna som säger sig vara läkare tar snabbt initiativ till att ge första hjälpen.

- Vad gör utlandsförsamlingens personal?
- Akuta insatser för kantorn?
- Hur tar ni hand om barnen? Övriga basarbesökare? Vilken information får de?
- Hur och när sker kontakt med kantorns anhöriga, och övrig personal?
- Hur följer ni upp händelsen på sikt?

Hot från extremistgrupp

En svensk konstnär har som ett inlägg i tryckfrihetsdebatten om kulturens frihet publicerat bilder av profeten Muhammed i flera skandinaviska tidningar och nyheten har tagits upp på deras webbsidor. Utspelet har fått uppföljare bland konstnärer i andra nordiska länder.

Med dagens post kommer ett hotbrev till församlingen, särskilt riktat mot kyrkoherden. En extremistgrupp uttalar grova hot mot kyrkoherden och hennes familj med tre barn. I ett av breven står också i diffusa ordalag att alla, som deltar i församlingens verksamheter, kan komma att råka ut för olyckor.

- Vad blir första åtgärden?
- Hur ska berörda informeras?
- Hur påverkas församlingsarbetet?
- Hur ska säkerheten tryggas vid gudstjänster och andra sammankomster?
- Hur möter vi oroliga anställda, anhöriga och församlingsbor?
- Gör en åtgärdsplan för den närmaste månaden.

Kyrkorådets ordförande på sexresa

I kyrkorådet har några av medlemmarna en tid talat om sitt intresse för vad Svenska kyrkan i utlandet kan lära av österländsk meditationstradition. Inför nästa kyrkorådssammanträde informerar vice ordförande om att ordföranden själv åkt på semester till Sydostasien. Där ska han också ta reda på mer om de här meditationskurserna. Hans fru har stannat hemma eftersom hon inte kunnat ta ledigt från jobbet.

Nästa dag inleder TV-nyheterna i Sverige sina sändningar med skandalen: ”Förtroendevald kyrkopolitiker fast i barnsexhärva”. Samtidigt ringer telefonen hos kyrkoherden. Det är kriminalpolisens utredare i Stockholm. Man har fått tillstånd att göra husrannsakan hos kyrkorådsordföranden. Polisen vill även undersöka innehållet i utlandsförsamlingens datorer, vilka kommer att beslagtas. Ordföranden misstänks vara medlem i ett internationellt barnpornnätverk. Fler gripanden väntas.

- Vad gör kyrkoherden?
- Vilken information ska lämnas? Hur, och till vilka?
- Vilka åtgärder vidtas för att möta medieintresset?
- Omfattar personalstödsplanen också insatser för ordförandens hustru och familj?
- Hur påverkas verksamheten av att församlingens datorer tas i beslag?

Tankbilsolycka i city

Det är tidig lördag eftermiddag i början av juli, och många människor är i rörelse i centralorten. På en av huvudgatorna passerar som vanligt en del tunga fordon. Plötsligt tvingas en tankbil göra en häftig inbromsning, släpet viker sig och välter tvärs över vägen. En mötande lastbil hinner inte stanna. Den kör rakt in i den fullastade ammoniakvagnen. Olyckan inträffar mitt framför Sun Trips största svenskhotell Sun Garden, med flera hundra svenska turister bland gästerna. Där pågår samtidigt en TV-inspelning, svenska medier finns också på plats.

Kyrkoherden packar just för semester i Sverige när telefonen ringer. Det är ambassadens krisberedskapsansvarige, som berättar vad som hänt. Hon informerar också om att man har begärt förstärkning av UD:s snabbinsatsstyrka (SNITS) och överväger att kalla ut Räddningsverkets stödstyrka.

- Vad gör kyrkoherden?
- Gör upp en handlingsplan med insatser och resurser för det första dygnet.
- Beskriv hur arbetet fortskrider under de närmaste tre dagarna. Beskriv också hur de egna resurserna ska räcka till.
- Kyrkoherden kallas omgående till ambassadens krisledning för samverkan. Hur påverkar det församlingens krisarbete?
- Medierna får inte fatt i någon ansvarig att intervjua. Till sist kommer ett TV-team till utlandskyrkan, som i alla fall håller öppet. Hur möter ni dem?

9.2 Spelövning

Att pröva sin beredskap för att ta emot larm, starta krisledningsarbetet och inleda omhändertagandet av berörda kan också göras inom ramen för en spelövning. En sådan kräver mer av förberedelser och planering, liksom resurser i form av aktörer – motspel – lokaler och materiel.

En spelövning utan förvarning kan ge de medverkande en realistisk uppfattning om hur en kris skulle komma att hanteras och upplevas i den egna funktionen. I en spelövning ingår vanligen en grupp övande, ett antal personer i motspelet, eventuellt också personer som deltar i övningen i sina verkliga funktioner: till exempel vid kommun, räddningstjänst, SOS Alarm, sjukvård, medier, skola eller liknande.

Inspel i övningen görs antingen via telefon, e-post, fax eller direkt, genom motspelsaktörer eller skademarkörer. I större övningar kan man engagera amatörskådespelare, studenter vid relevanta utbildningar och andra som får olika roller i scenariot. Tänk på att tydligt markera alla inspel med orden ÖVNING, för att undvika sammanblandning med ett eventuellt skarpt läge.

Förebereelserna kräver noggrann research så att inspelen blir så realistiska och trovärdiga som möjligt. En spelplan görs upp som ett flödesschema med tid, inspel, vem som spelar in händelsen och vem som är mottagare, samt förväntade åtgärder från de övande. Varje inspel i övningen ska ha ett syfte, exempelvis att testa olika funktioner och led i beredskapsorganisationen.

Ofta slutar spelövningar när det inledande och mest intensiva skedet av en händelse är över. Mer sällan övas nästa steg: avlösning, nedtrappning och uppföljning, långsiktigt krisarbete. Detta kan också övas, till exempel genom hopp i "speltiden" något dygn eller en tid framåt i händelseutvecklingen.

Kriskommunikation och mediekontakter bör givetvis ingå i en realistisk spelövning.

Övningen bör utvärderas i flera led. Dels genom en samling och genomgång omedelbart efter övningens slut, där alla får komma till tals om hur de upplevde övningen och där viktiga erfarenheter kan tas upp. Dels i en mer systematisk utvärdering, både muntligt och skriftligt, eventuellt med hjälp av observatörer som följt spelet på plats och noterat sina iakttagelser. Övningsledningen redovisar också sin bild av utfallet i stort. Utvärderingen ska innehålla förslag till åtgärder och justeringar utifrån resultatet av övningen.

9.2.1 Underlag för spelövning

Här följer några teman som kan bilda underlag för en tänkt händelseutveckling över några timmar till dygn, inom ramen för en spelövning.

Vardagshändelse

- Plötsligt dödsfall, någon i den egna personalen eller en församlingsmedlem.
- Mindre brand i köket under påskfirandet.
- Olycksfall i barngruppen i kyrkans lokaler med ett eller flera barn allvarligt skadade.

Allvarlig händelse

- Bussolycka, exempelvis med svensk charterbuss, konfirmand- eller annan gruppresa.
- Konferensanläggning i brand, svenskt storföretag drabbat.
- Rykten, medierelaterad kris, förtroendekris för utlandsförsamlingen:
 - "Lokalanställd misstänkt för förskingring"
 - "Kyrkoherden åtalas för misshandel".
- Hot och/eller våld mot egen personal.
- Hot mot (utlands-)kyrkan som organisation.

Extraordinär händelse

- Flygplans- eller fartygshaveri i den egna regionen, eventuellt med egen personal/församlingsbor inblandade.
- Storm, översvämning, annan naturkatastrof.
- Större och/eller långvarigt el-/teleavbrott, datorhaveri, sabotage.
- Hot om smitta i landet/regionen, pandemiscenario samt medierapportering som skapar oro.

10. Riter och ceremonier vid kriser

Riter och symboler har i alla tider haft en viktig funktion i samhället. Oavsett kultur, religion eller samhällsstruktur utgör riten med dess symboler en markering av sammanhang och mening i tillvaron. Vanligtvis används riten för att lyfta fram olika övergångsperioder i livet som till exempel födsel, vuxenblivande, äktenskap, dödsfall. Naturliga och vanliga händelser manifesteras tillsammans i en social gemenskap där livets olika skiftningar och faser delas med andra. När det sker ökar känslan av att vara omsluten och finnas med i ett sammanhang.

Samtidigt kan riten fungera som ett sätt att få uttrycka frånvaron av mening och sammanhang. När livet inte blir som vi tänkt oss. Då blir delandet av sorg, vrede och smärta genom riten en viktig hjälp att orka gå vidare och finna nya orienteringspunkter i tillvaron. I det följande kommer fokus att ligga på denna funktion.

10.1 Om riters betydelse och funktion vid kris och katastrof

I samband med kris och katastrof behövs många olika former av stödverksamhet. Psykosocialt stöd i form av professionella insatser och stöd genom närstående och vänner. En inte oväsentlig del i detta stödarbete är riten.

Efter Estonias förlisning och tsunamikatastrofen har Svenska kyrkan på olika sätt fått hjälpa till i bearbetningen av all den sorg, förtvivlan och smärta som anhöriga och vänner till omkomna upplevt. En stor tillgång i det arbetet har varit den erfarenhet och kunskap om ritens funktion och betydelse som finns inom Svenska kyrkan. Efter flodvågskatastrofen uttryckte Anna-Karin Hammar, Uppsala stift, följande, i samband med omhändertagandet av anhöriga: "Ibland är själva riten den bästa själavårdaren"

I Norge har man lång erfarenhet av insatser i samband med katastrofer. Efter flera fartygs-, trafik- och oljeplattformsolyckor har stor kunskap byggts upp kring omhändertagandet av drabbade. Inte minst genom Centret för Krispsykologi i Bergen. Därifrån är i huvudsak följande punkter om ritens funktion och betydelse hämtade.

- Riter möjliggör, på ett starkt och meningsfullt sätt, att ge uttryck för de känslor vi har i förhållande till en förlust. Saknad, förtvivlan, vrede, men också kärlek och omsorg. Riter kan därför både sätta igång och avsluta, öppna och stänga. Allt beroende på hur riten utformas planeras och genomförs.
- Riten går utöver ord, och tillåter oss ett starkt symboliskt uttryck genom handling. I samband med kris och katastrof räcker ord inte långt. Många gånger kan de bli innehållslösa. Orden täcker inte hela den upplevelse som ibland är obeskrivlig. I riten finns däremot många möjligheter att använda sig av symboler och symbolspråk som vidgar tankar och perspektiv på tillvaron. Där ligger också ritens styrka vid bearbetning av kris och katastrof.

Ordet djävulsk används ofta om katastrofer, Ordet kommer av det grekiska diabolos och betyder det som sliter isär, river ner.

Grekiskans symbalein och svenskans symbol betyder det som håller ihop, skapar helhet, sammanhang. Så kan symboler fungera som en motkraft mot det destruktiva och meningslösa i tillvaron.

Riten och dess symboler hjälper oss att ge form, struktur och ramar till våra tankar och känslor. Den bekräftar vår tillhörighet till andra och genom riten kan vi tillåta oss att känna andras stöd.

- Riten kan även fungera som en bro mellan det konkreta och abstrakta. En vanlig upplevelse efter en katastrof är känslan av överklighet. Vid olycka eller katastrof blir allt på en gång mycket konkret men ändå abstrakt. Det går inte att förstå det som hänt men ändå har det hänt. Språket och handlingen i en rit kan då hjälpa så att det blir lättare att ta in det man har varit med om, och därmed få hjälp att gå vidare i livet.
- Genom riten byggs också broar mellan deltagarna och samhället. Ofta är de formella riterna som minnesstunder eller minnesgudstjänster offentligt utannonserade. Det binder samman deltagarna och en vidare del av samhället. Även de som inte är på plats kan, så att säga, vara med dem som drabbats. Riten ger upplevelsen av att man tillhör en speciell grupp och genom den kan sociala band upprätthållas och ibland även utvidgas. Det är viktigt att fundera igenom innan hur inkluderande en rit eller ceremoni ska vara. Inriktningen bör vara att inte utesluta någon som vill vara med.
- Riten slår en bro mellan världen och den döde. Vid en minnesstund, begravning, eller annan rit är det legitimt och tillåtet att ha den döde närvarande i tankar, böner och inre samtal. Årsmarkeringar, eller besök på kyrkogården, i minneslunden eller vid minnesstenen är tillfällen när den döde blir påtagligt närvarande i våra tankar, känslor och medvetande. Dessa situationer innebär inte att sår slits upp och sorg hålls levande. Sorgen blir inte mindre för att vi inte får tillfällen som påminner oss om förlusten. Tvärtom är dessa en hjälp att bära sorgen och kunna hantera den.

Det finns många olika typer av riter. Atle Dyregrov vid Kriscentret i Bergen delar in riter i samband med katastrofer i tre olika kategorier: *formella riter*, *spontana riter* och *terapeutiska riter*.

Formella riter utgörs av offentliga minnesmarkeringar eller minnesgudstjänster och begravningsgudstjänster. Årsmarkeringar kan också räknas till formella riter och har blivit allt vanligare.

I allt väsentligt finns inom de religiösa samfunden en mycket god kompetens och erfarenhet för att bistå vid genomförandet av dessa. Ofta vänder sig anhöriga i första hand till begravningsbyråer för att få hjälp. När någon som inte tillhör ett trossamfund avlidit kan begravningsbyråerna förmedla kontakt med en organisation eller personer som kan bistå vid en profan minnesstund eller borgerlig begravning.

Här följer några punkter som det är viktigt att fundera igenom inför utformningen av traditionella riter som exempelvis begravning, bisättning:

- Vad ska man ha med sig, minnen, bilder, hårlock etcetera?
- Hur är ramarna, bland annat vem/vilka ska delta?
- Vilka sånger ska sjungas, texter läsas?
- Vad ska den döde ha på sig?

- Vad kan läggas i kistan?
- Hur annonseras dödsfallet?
- Kan barn komma att vara med vid bisättning, begravning?

Vid en minnesstund kan det vara viktigt att fundera igenom:

- hur ceremonin blir så inkluderande som möjligt,
- hur musik, sång och dikter kan användas,
- vem som ska ges möjlighet att säga något, minnesord av ansvarig/chef, etcetera,
- hur man gör med blommor och ljus,
- hur minnesstunden utformas, till exempel berättande av minnen.

Spontana riter har blivit allt vanligare. Vid svåra trafikolyckor eller våldsbrott är det inte ovanligt att människor samlas i direkt anslutning till platsen för tragedin, för att visa den döde, eller de döda, sin aktning och visa medkänsla med de anhöriga. I vissa fall utgör dessa tillfällen också en möjlighet att få uttrycka en protest mot våld. Besöken på olycksplats/katastrofområde kan ibland vara helt spontana, men kan också arrangeras av organisationer eller närstående. I dessa sammanhang förekommer att man lägger blommor vid olycksplatsen, tänder ljus, skriver brev eller lappar där man uttrycker sorg och förtrytan.

Till spontana riter kan nog även räknas de uttryck för sorg, vrede och medkänsla som återfinns på webbsidor och olika bloggar som öppnas i samband med en olycka eller tragisk händelse.

Här följer något om vad som är viktigt att beakta vid spontana riter:

- val av plats: olycksplats eller annan som förknippas med de drabbade,
- spontana riter inkluderar ofta även personer som finns i periferin till de drabbade,
- inkluderar ofta ljus, facklor, bilder, brev etcetera,
- är inte tidsbestämda på samma sätt som traditionella riter.

Terapeutiska riter. Hit räknas moment motiverade utifrån en terapeutisk aspekt vid olika typer av gruppsamlingar av efterlevande. Det kan vara rituella inslag vid klassamtal eller arbetsplatssamtal efter en allvarlig händelse.

Terapeutiska riter bör ha en fast struktur och ledas av fackfolk som har kunskap om kriser, krisreaktioner och framförallt gruppdynamik. Dessa sammankomster har mer karaktären av sorggruppsarbete. Sammankomsterna sker under viss tid och är till för en viss bestämd grupp.

Ekumeniska och interreligiösa aspekter

Vid utarbetande av olika former av ceremonier i samband med olyckor och katastrofer är det viktigt att tänka igenom de olika kulturella och religiösa bakgrunder som de drabbade har. Vi lever nu i ett mångkulturellt samhälle och måste därför utgå från att drabbade kan ha såväl kristen som muslimsk, judisk, asiatisk eller annan kulturell och religiös bakgrund.

Därför ska den rit eller ceremoni vi tänker genomföra utformas så att alla kan känna sig respekterade. Vi kan bygga riten på den kristna tradition som vi bär med oss i vår kultur, men utforma den så att den känns värdefull även för dem som kommer från en annan religiös tradition.

10.2 Exempel på gudstjänst och mässa

Här följer exempel på ordning och innehåll i en gudstjänst och en mässa efter olycka eller katastrof. Det kan vara till stor hjälp att beredskapsplanen innehåller exempel och förslag till riter och gudstjänster. I ett akut läge kan tiden för förberedelser vara knapp.

Ordningen för en minnesgudstjänst bör präglas av enkelhet och öppenhet. En grundläggande form för en gudstjänst i församlingskyrkan (eller i något annat offentligt rum) som kan och bör anpassas till varje situation, skulle kunna se ut enligt följande:

Gudstjänst

Ev. klockringning

Musik

Inledning/bön,

med tyst minut, där den aktuella situationen fokuseras och något sägs om avsikten med att man kommit tillsammans för att: hedra bortgångna, dela sorg – och vrede, be om Guds förbarmande, ge stöd och hjälp till varandra inför den fortsatta vandringen etcetera. En samlande bön kan oftast ha sin plats innan man gemensamt går in i en eventuell tyst minut.

Musik/psalm/sång

Textläsningar/dikter,

bibeltexter, och/eller dikter som tolkar situationen.

Musik/psalm/sång

Reflektion

av präst/pastor och av eventuellt andra officiella representanter.

Musik/psalm/sång

Ev. Herrens bön

Ev. välsignelsen

Psalm/sång

Sändningsord

Musik,

på vägen ut får det gärna finnas möjlighet för gudstjänstdeltagarna att tända ljus i personlig stillhet/bön, om inte detta skett tidigare.

Ur: "När tillvaron rämnar" (Harling m.fl. 2006)

Mässa i ofärdstid

Ur "Rapport från Ärna", Uppsala stift 2006.

För personal som arbetat under och efter en katastrof.

Samling

P	Ur djupen ropar jag till dig, Gud
Alla	Min själ är tyngd av sorg
P	Djup ropar till djup
Alla	Ja, djup ropar till djup

All sorgs Gud,
Vi samlas i din närhet.
Vi vill överlämna våra drabbade
medmänniskor i dina händer.
Vi vill överlämna oss själva
och våra liv.
Tag emot oss för Jesu Kristi skull.
Amen.

Ordet

Textläsning ur *Höga Visan*

Stark som döden är kärleken,
Lidelsen obevklig som graven.
Dess pilar är flammande eld,
en ljungande låga.
Mäktiga vatten kan inte släcka kärleken,
Floder kan inte svepa bort den.
(Höga Visan 8)

Förbön

Måltiden

Offertoriepsalm

Nattvardsbön

P Gud, du heliga närvaro,
Du ser och hör och känner
alla människors smärta

Alla på korset
bär du
i Jesus Kristus
världens lidande

P Ty den natt då han blev förrådd ...

Alla Kristus har dött
Kristus har uppstått
Kristus skall komma åter

P Kom med din heliga Ande.
Omslut våra kroppar.

Alla Låt oss få vila.
Andas genom oss med lugna andetag.

P Rör vid våra gåvor av bröd och vin

Alla Ge oss att äta och dricka,
Ge oss det vi behöver
för att stilla vår törst och
mätta vår hunger

I boken "När tillvaron rämnar" finns underlag, böner och dikter för gudstjänster, riter och ceremonier vid kriser. För fler exempel, se även "Bönboken – tradition och liv" (Dalman m.fl. 2003:690 ff.), Fältandaktsboken (2007) och "När livet går sönder" (Wikström 2004). Se även kapitel 13.2: Lästips.

P Vår tillflykt är du, all barmhärtighets
Gud. Amen.

Herrens bön

Brödbrytelsen

Kommunion

Tackbön

Alla Vi tackar dig för din närhet.
Var i oss så att vi kan vila i dig,
Tack för kärleken som bär allt,
i Jesu namn. Amen.

Sändning

Välsignelsen

11. Krisreaktioner och bemötande

Vad är det som möter församlingens krisstödjare vid en allvarlig eller extraordinär händelse? Hur reagerar våra medmänniskor och hur reagerar vi själva på mötet med andra i utsatta situationer?

Här beskrivs kort de mönster som förekommer vid normala stress- och krisreaktioner.

Alla människor har någon gång i livet upplevt en svår eller påfrestande händelse, ett så kallat potentiellt trauma (PTE). De flesta, cirka 70 procent, tar sig igenom händelsen och hanterar upplevelserna utan att det uppstår några bestående psykologiska men eller besvär.

Den personliga förväntan eller inställningen till hur det ska gå har stor betydelse. En tendens i dagens samhälle är att ropa på ”professionell” hjälp snabbt, i tron att det inträffade inte kan hanteras på annat sätt. Vi är inte längre vana vid att det hör till livet att må dåligt ibland, och det skapar stor oro. Forskare talar om att vi blivit trygghetsnarkomaner, undviker allt farligt, och reagerar starkt när något händer.

Hur reaktionen blir och vilken omfattning den får beror till stor del på den egna utgångspunkten vid den oväntade händelsen. Personlighet, tillgång till sociala nätverk, psykisk balans, tidigare erfarenheter och aktuell livssituation är faktorer som spelar in.

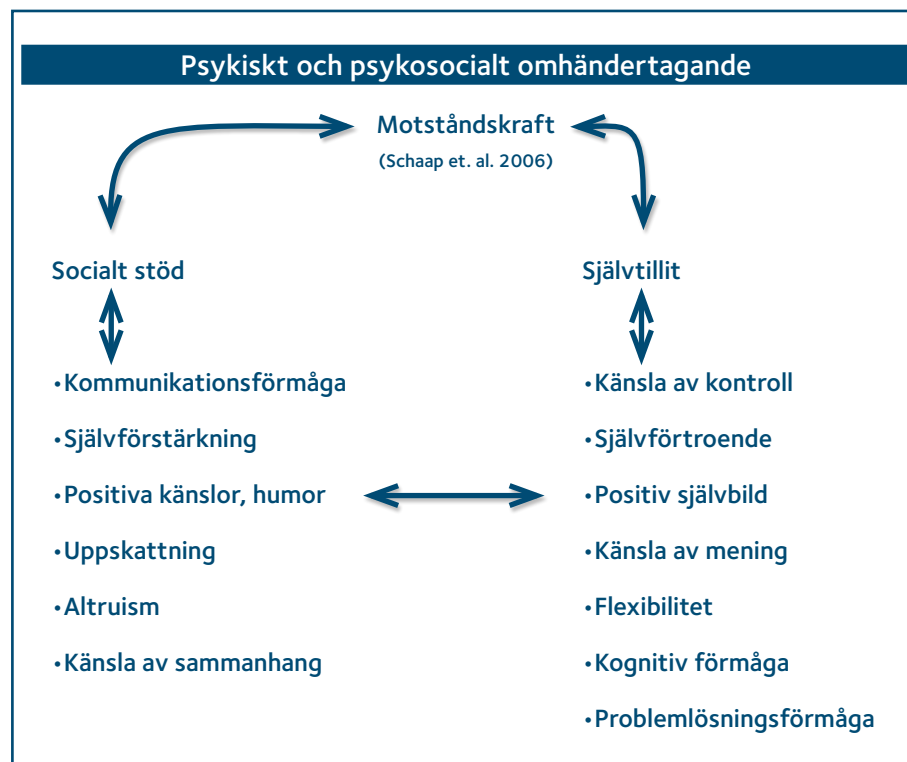
Händelsen i sig påverkar också reaktionens styrka. Händelser som innehåller följande faktorer förstärker stresspåslaget i en upplevelse:

- verklig eller upplevd livsfara,
- starka sinnesintryck som lukter och ljud, synbilder av svårt skadade kroppar,
- förlust av självkontroll,
- grova kränkningar, direkt våld eller hot om våld.

Personliga faktorer som ökar risken för traumatisering och PTSD är:

- IQ, utbildningsståndpunkt, socialgrupp,
- psykiatrisk historia, psykiatrisk historia i familjen,
- tidigare trauma, traumats svårighetsgrad,
- utsatthet, alternativt övergrepp i barndomen,
- brist på tillgång till bra socialt stöd,
- efterföljande livsstress,
- dissociation, reaktioner, upplevelse av dödshot,
- kvinnor något mer sårbara än män, barn och äldre mer sårbara än vuxna.

Det finns motsvarande faktorer som skapar motståndskraft i stressituationer, vilket visas av modellen i figur 4 nedan. Högre motståndskraft mot trauma kan kopplas till både inre personliga faktorer som ”känsla av sammanhang” och yttre faktorer som sociala nätverk. En dimension av motståndskraft som på senare tid lyfts fram även i vetenskapliga studier är andlighet.



11.1 Normala reaktioner på stress och påfrestning

Det finns många sätt att beskriva normala stress- och krisreaktioner. Här beskrivs omedelbara akuta reaktioner, senare reaktioner samt det reaktionsmönster som är klassat som psykisk ohälsa, PTSD (post traumatic stress disorder).

Reaktionerna varierar i styrka och intensitet beroende på hur mycket stress den drabbade upplever. Stress är ett subjektivt mått på hur den utsatta personen uppfattar händelsen – inte hur påfrestande händelsen faktiskt är.

En reaktion kan således variera från mild till extrem, utifrån samma händelse men för två olika personer. Vi kan tala om krisreaktion som den starkaste och stressreaktion som den något mildare formen.

11.2 Akuta reaktioner

De akuta reaktionerna är till stora delar, men inte enbart, ett resultat av stresshormoner. Det är de gamla nedärvda reaktionsmönstren som ger sig till känna; för kamp, flykt eller underkastelse (fight, flight, freeze). Kroppen gör sig beredd att slåss eller att fly, eller när händelsen upplevs som överväldigande, utan utväg, att acceptera eller ”ge upp”.

Ett sätt att kategorisera akuta reaktioner är följande:

Fysiska reaktioner

- Kämparkrafter.
- Smärtdämpning, höjd koagulationsförmåga.
- Hjärtklappning, frusenhet, kissnödighet, illamående.
- Sämre finmotorik.
- Tunnelseende/-hörsel.
- Muskelstelhet, stel kroppshållning.
- Kraftlöshet, smärtekänslighet.

Emotionella reaktioner

Alla former av känslor kan vara naturliga reaktioner på det inträffade: ilska, vrede, aggressivitet, glädje, munterhet, förvirring, ledsenhet och rädsla. Det är inte heller ovanligt att personer upplever sig känslomässigt stumma och avstängda. Under ett utdraget händelseförlopp kan flera olika slags känslor och pendlande mellan dessa förekomma.

Kognitiva/mentala reaktioner

- Försämrat beslutsfattande, bristande objektivitet.
Det kan bli svårare att fatta beslut och att tänka klart. Det kan vara svårt att se alternativ och att ta in ny information.
- Försämrad koncentrationsförmåga.
- Mikrorationellt tänkande.
Rätt tänkt, men vid fel tillfälle. Ett exempel är att vända tillbaka för att låsa bildörren när man lämnat en brinnande bil.
- Stereotyp tänkande
Påminner om det föregående men har mer att göra med invanda mönster. När man inte vet vad man ska göra, gör man som man brukar. Går samma väg ut som man kom, inte via nödutgången. Undviker vägar som man i vanliga fall inte får ta: "Det är ju enkelriktat".
- Dissociativa störningar/förändrat medvetande. Overklighetskänsla, förändrad tidsuppfattning, utomsinnliga upplevelser.
Förändrat medvetande gör att tidsuppfattningen ändras, tiden upplevs gå mycket snabbare eller långsammare än i verkligheten. Vid stark stress kan medvetandet förändras så starkt att man kan uppleva sig själv utanför den egna kroppen. Den reaktionen visar på mycket stark stress som ofta leder till varaktiga och starka reaktioner, med ett ökat hjälpbehov.

Stresshormonpåslaget kommer också att påverka minnet och uppfattningen av vad som hänt. Det kan efter en traumatisk upplevelse vara svårt att minnas delar av händelsen och att beskriva med ord vad som skedde. Minnesluckor och fragmentariskt minne förekommer, liksom väldigt tydliga och starka minnesbilder/sekvenser.

När vi som hjälpare möter drabbade har oftast de akuta reaktionerna gått över, men de kan fortfarande förekomma. Det är viktigt vara medveten om att det sätt människor betar sig på ska tolkas utifrån vad de upplevt, inte som riktade mot hjälparen. Det är bra att närma sig drabbade personer med respekt och med inriktningen att hjälpa dem med vad de behöver – inte med det vi är bra på, eller har gott om. Att inte låta våra egna behov och hjälpstrukturer styra hur vi stödjer andra utan se var de befinner sig, bildligt och bokstavligt, och närma oss utifrån det.

Reaktioner efter en händelse

Det är vanligt med svängningar i känsloläget efter en händelse: nedstämdhet och ledsenhet, plötsliga vredesutbrott, ångest, förvirring, rädsla – ofta för att det inträffade ska upprepas. Det kan också vara det motsatta: känslor av tomhet och meningslöshet, eller inga känslor alls.

Påträngande synintryck, lukter, ljud och minnesbilder, även som drömmar och mardrömmar förekommer ofta den närmaste tiden efter händelsen. Hallucinationer kan uppstå, exempelvis att man tycker sig se eller höra en kär avliden person.

Sömnrubbingar eller upplevelser av ovanlig trötthet är vanliga kroppsliga reaktioner. De kan också ta sig andra uttryck som muskelspänning, överkänslighet för ljud och ljus, ätstörningar.

Irritation och aggressivitet liksom nedsatt koncentrationsförmåga är vanligt.

Skuldkänslor varvade med ilska mot förlorade personer kan uppträda, liksom så kallad överlevandeskuld – för att man själv klarat sig när andra inte gjorde det. Samma reaktioner kan förekomma hos personer som inte deltog i händelsen, men som av olika anledningar upplever att de borde ha varit där. Eller hos dem som skulle ha varit med men av någon anledning inte var det. En tid efter händelsen är funderingar över meningen med livet, meningen med det som skedde också vanliga.

När enbart den ena parten i ett förhållande upplevt en omskakande händelse kan detta bli en påfrestning i relationen. Förlorat intresse för sexuell samliv är också en normal reaktion.

Det är viktigt att komma ihåg att människor reagerar olika, och inte kan bedömas utifrån strikta ramar. Beskrivningarna av olika reaktioner ska användas för att förstå de drabbade. Ibland kan reaktioner komma sent efter en händelse, kanske månader eller mer. Det kan bero på att det tidigare inte funnits kraft eller tid att bearbeta det upplevda. Då kan det vara svårt både för den drabbade och för omgivningen att se kopplingen mellan reaktionerna och den utlösande händelsen.

11.3 Processer vid stress- och krisreaktioner

Människors reaktioner på kris, sorg och förlust beskrevs i mitten av 1970-talet av Johan Cullberg som en process i fyra faser. Sedan dess har han själv och andra forskare kompletterat denna teori. Allmänt kan sägas att ju lägre stresspåslag och ju mildare reaktion, desto snabbare reaktionsförlopp.

Chockfasen varar under sekunder till dagar, allra högst en vecka. I denna fas tar vi inte in vidden av händelsen utan försöker hålla den från oss. Vi förstår inte vad som hänt: ”det kan inte vara sant”. Denna blockering är en skyddsmekanism utlöst av stresshormoner, och den fyller en funktion. Den drabbade kan upplevas lugn och samlad, men också som spänd, eller kan bli utagerande och reagera kraftfullt. Någon kan verka frånvarande, eller se ut att gå på som om inget hänt. Efteråt minns man ofta inte information som lämnats eller vad som sagts och gjorts.

Enligt vissa forskare är den psykologiska uppgiften i den akuta situationen att överleva, bildligt eller bokstavligt, en primär stressrespons. Här ryms allt från mycket egoistiska överlevnadsreaktioner till altruistiska, själuppooffrande insatser för att rädda andra.

Reaktionsfasen innebär att den drabbade börjar ta till sig det inträffade och reagera på det. Gråten vid förlusthändelser är ett exempel på detta. Övergången till denna fas är ofta snabb och tydlig. Reaktionsfasen kan sträcka sig från veckor och i sällsynta fall upp till år. Tankarna fokuseras på det som hänt, bakåt i tiden. Det är också vanligt med försvar och undvikande i denna fas, liksom ångest, nedstämdhet eller vrede. Existentiella frågor dyker upp: ”Varför, varför just jag, vilken mening har det?” Den psykologiska funktionen av denna fas är att få den inre och yttre verkligheten att stämma överens. Verklighetsbilden som fanns före den traumatiska händelsen stämmer inte längre med den nya yttre bilden. Nu måste den gamla inre bilden fogas ihop med den nya, yttre. För att det ska kunna ske kan det vara bra att inte rusa vidare i livet direkt. Någon dags återhämtning och vila i direkt anslutning till en stressande situation kan ge kroppens naturliga processer en chans att bearbeta det inträffade.

Bearbetningsfasen kallas ibland ”älningsfasen” – det inträffade bearbetas i samtal tankar, drömmar. Övergången mellan faserna sker gradvis. Bearbetningsfasen kan pågå i flera år om reaktionen på den utlösande händelsen varit stark. Nu är försvarsmekanismerna inte lika kraftigt mobiliserade. Tidsfokus kan också börja vändas framåt, och bearbetningen är inte främst riktat mot det inträffade, utan rymmer ett accepterande av det som skett. Händelsen formas till en del av en livshistoria, något man kan berätta om utan att uppleva samma smärta som tidigare.

Den psykologiska uppgiften är att göra den konkreta händelsen till en mental sådan. Att bearbeta berättelsen om det inträffade, få perspektiv, infoga den i ett sammanhang och kunna beröra den utan att uppleva samma intensitet i reaktionerna som när den inträffade.

Nyorientering är den fjärde fasen som successivt träder in med läkningen av traumat. Den kan innebära en förändrad själv- och omvärldsbild. Ibland beskriver personer att det inträffade haft en positiv inverkan. De tycker sig uppskatta livet på ett annat och rikare sätt.

11.4 Normal krisreaktion eller psykisk ohälsa

När övergår normala stress- och krisreaktioner till något som kan kallas psykisk ohälsa, och som kan behöva professionell behandling? Det är mycket svårt att beskriva generellt, nedanstående punkter ska ses som riktlinjer. I tveksamma fall – sök kontakt med sakkunniga.

- Om de akuta reaktionerna hos den drabbade kvarstår i flera dygn.
- Om en person uttalar självmordstankar eller gör självmordsförsök.
- Om någon i månader efter händelsen är helt fixerad vid denna, och inte går att avleda.

Ibland drabbas människor som utsatts för en traumatisk händelse eller bevittnat en sådan, av psykisk ohälsa, vanligtvis posttraumatiskt stressyndrom, PTSD.

Tidigare upplevelser av trauma kan öka sårbarheten för PTSD. Symtomen vid PTSD är desamma som de ovan nämnda. Det som gör detta till ett syndrom är att symtomen påverkar den drabbades vardagsliv kraftigt, och att de förekommer i stor omfattning. Likaså att dessa symtom kvarstår eller har utvecklats månader efter händelsen. I det akuta efterförloppet räknas de som mer normala.

Symtom för PTSD är:

1. Återupplevande.
 2. Undvikande.
 3. Överdriven vaksamhet.
-
- 1 Återupplevandet handlar om påträngande minnesbilder eller upplevelser av lukter och ljud, så kallade flashbacks. Mardrömmar är också en form av återupplevande. Ofta utlöses återupplevandet av händelser, platser, situationer som påminner om det inträffade. Återupplevandet kan väcka oro, ångest och rädsla.
 - 2 Undvikande beteende utvecklas för att minska risken att bli påmind om det inträffade, för att slippa ångest och rädsla. Det kan leda till isolering och tillbakadragenhet från vanliga aktiviteter, från familj, arbete och vänner. Undvikandet kan vara medvetet eller omedvetet.

- 3 Överdriven vaksamhet innebär att man är lättskrämd, lättirriterad, och har koncentrationssvårigheter. Ljud- och ljusstimulering kan ge kraftiga reaktioner.

11.5 Emotionell första hjälp och stöd

Att möta drabbade och utsatta människor är något som kyrkor och samfund har lång erfarenhet av. I krisens kaos är den symbol kyrkan utgör för många en trygghet och en struktur att luta sig emot. Kyrkan kan bli den plats som ger utrymme för det som inte alltid kan beskrivas med ord.

Krisstöd och ”emotionell första hjälp” utgår som Søren Kierkegaard en gång uttryckte det från mötet med den drabbade där den personen just då befinner sig. Kan vi få till stånd ett sådant möte räcker det mycket långt.

I **det akuta läget** innebär det oftast att finnas med, bredvid och intill. Vara någon som orkar vara närvarande i det kaos som den drabbade upplever. Någon som vågar stå kvar när inget finns att säga, inget finns att göra – stå kvar utan att tränga sig på. I det akuta läget finns det sällan behov av långa konstruktiva samtal.

I chockfasen blir hjälparens uppgift främst att se till att drabbade känner sig trygga och säkra. Att finnas till hands och kanske ge praktisk hjälp med exempelvis mat och dryck. Att organisera tillvaron och skapa struktur i det kaos som uppstått, att orka och våga stanna kvar.

När **chocken är över** blir uppgiften att hjälpa till att förstå det som hänt. Att genom samtal, sakliga svar på frågor och information, stötta medvetandegörandet av händelsen i den takt som den drabbade orkar med. Hjälpa till, utan att ta över för mycket; överdriven hjälpsamhet kan på sikt göra mer skada än nytta. Det kan förstärka en offeridentitet. Passivitet bör i stället motverkas så långt det går.

Hjälpinsatser och konstruktiv bearbetning bygger på några grundantaganden. Insatserna ska för att underlätta bearbetningen möjliggöra:

- känslomässig utlevelse,
- tankemässig rekonstruktion,
- fysisk aktivitet,
- vila,
- social samvaro.

Känslomässig utlevelse innebär att den drabbade har kontakt med sina känslor och kan uttrycka dem. Det innebär inte att känslorna styr agerandet – att känslorna blir så starka att personen inte längre upplever sig ha kontroll över dem. Då uteblir ofta bearbetningen.

Tankemässig rekonstruktion: Vad var det egentligen som hände? Att få information, kanske besöka olycksplatsen, prata genom händelsen, är viktiga komponenter. Att skapa en berättelse, formulera historien om det som skett.

Fysisk aktivitet har visat sig vara mycket betydelsefullt. Det är stämningshöjande och dämpar rastlöshet. Den fysiska aktiviteten ska givetvis anpassas efter vars och ens situation och förmåga.

Vila, här menas aktiv vila, som strukturerad avslappning, meditation, massage, yoga. Alltså inte vila framför teven eller med en bok och ett glas vin.

Social samvaro, att ha en nära relation till någon/några har visat sig vara bland det viktigaste för hur vi tar oss genom kriser. Att det finns någon som kan vara hos oss när det är som svårast.

Emotionell Första hjälp – Kamratstöd

Var tillgänglig

Erbjud din hjälp, var närvarande.

Kroppskontakt

När inget finns att säga. Håll om, med respekt.

Acceptera känslor

Försök inte trösta, hjälp den drabbade att acceptera sina känslor.

Var medveten om egna känslor.

Lyssna aktivt

Lyssna och bekräfta. Ge inte råd eller värdera det som sägs. Ordlös närhet.

Var realistisk

Hjälp den drabbade att se verkligheten. Motverka syndabockstänkande.

Samtala

Fråga vad som hänt, hur det var, hur det kändes. Att beskriva det upplevda är en start av bearbetningen.

Lova inte ...

... något du inte kan hålla. Se till att du finns tillgänglig.

Håll kontakt

Ta ansvar för att höra hur det är och går. Följ upp.

Var dig själv

Spela inte en roll. Erkänn din egen begränsning.

Åter till vardagen ...

... med det som hänt, inte trots. Aktivera. Tillbaka till vardagsrutiner.

Var närvarande

Det är aldrig fel att erbjuda hjälp. Acceptera ett nej, men be att få återkomma. Den första kontakten är viktig, även om personen då inte vill ha/behöver stöd direkt. Om eller när behovet uppstår, kan den etablerade kontakten visa sig vara viktig.

Kroppskontakt

– med respekt för den drabbade. Kroppskontakt uppskattas inte av alla, den kan i stället uppfattas som kränkande. Det kan räcka långt att hålla handen eller sitta intill.

Acceptera känslor

Acceptera de känslor som kommer, men förstärk dem inte. Försök till att trösta kan upplevas som att hjälparen inte vill eller kan ge den drabbade rätt att vara ledsen.

Lyssna aktivt

Försök att inte värdera det som sägs. I det akuta läget måste den drabbade få bli accepterad, försök inte komma med lösningar och ordna allt direkt. Det går i alla fall inte.

Var ärlig

Felaktigheter och syndabockstänkande ska motverkas. Att fastna i skuldbeläggande påskyndar inte bearbetning, tvärtom.

Samtala

När personen är mogen för det, fråga vad som hänt.

Åter till vardagen

Uppmuntra till rutiner och vardagsliv, även om det känns främmande och oviktigt. Strukturer ger stabilitet. Att exempelvis kunna fortsätta gå till arbetet eller skolan, trots att man kanske inte fungerar som vanligt, kan göra det lättare att sedan komma tillbaka fullt ut.

I bilaga 1 finns text till en informationsfolder om stress- och krisreaktioner och råd om bemästring, som kan kopieras och delas ut till berörda och anhöriga.

12. Kriskommunikation, information, mediekontakter

Krissituationer är tillfällen när många människor är i särskilt stort behov av information. För den vars tillvaro just slagits i spillror blir saklig information om vad som hänt och vad som görs en hjälp för att försöka bringa ordning i kaos.

En allvarlig olycka eller katastrof präglas på samma gång av osäkerhet, snabba händelseförlopp och brist på resurser. Detta gäller även informationsverksamheten. Samtidigt som informationsbehovet är stort, är säkerställd fakta en bristvara. I det läget kan felaktig information eller missbedömningar vålla stor skada. Det är därför viktigt att ha riktlinjer för kriskommunikation och medieberedskap.

För de medier som vill komma i kontakt med Svenska kyrkan i utlandet ska pressekreteraren/pressjouren på kyrkokansliets enhet för nationell kommunikation alltid vara första kontakten. Alla mediekontakter ska samordnas via pressekreteraren. Samråd alltid med kyrkokansliet i Uppsala. Pressekreteraren kan dessutom ge råd och stöd inför intervjuer och andra kommunikationsinsatser.

Vid allvarliga och extraordinära händelser finns möjlighet att få extra hjälp med samordning av mediekontakter av en pressansvarig på plats, ett stöd för församling och andra berörda. Bedömer församlingen att man klarar mediekontakterna på egen hand ska dessa alltid gå via kyrkoherde/platschef, i samråd med pressekreteraren och utlandskyrkans regionchef.

Svenska kyrkans kommunikationsplattformens nyckelord: närvaro, öppenhet och hopp, bör vara vägledande för vilket budskap kyrkan förmedlar, kanske särskilt vid kriser och katastrofer.

Informationsmaterial bör även i krislägen utformas i enlighet med Svenska kyrkans grafiska profil.

I svåra situationer blir också synlighet och tillgänglighet särskilt viktigt. Människor ska kunna identifiera och nå utlandskyrkans medarbetare. Att även ha möjlighet att få information och/eller stöd per telefon eller via internet måste ha hög prioritet.

12.1 Utlandskyrkans offentliga roll vid kriser

Kyrkan kan som ingen annan funktion i samhället tolka och sätta ord på sorg och förtvivlan inför en plötslig förlust av liv och mening. Det gör kyrkans krisstödjare i direkta möten med berörda, och det arbetet bör göras även via medierna – som blir en kanal till fler människor: läsare, lyssnare och tittare, framför allt anhöriga hemma i Sverige och andra berörda.

Journalistiskt sett fyller kyrkans självvårdande uppgift ett stort behov. Att i medierapporteringen belysa den mänskliga aspekten av det inträffade, skapar förståelse för och gemenskap med de direkt berörda. Därför är det viktigt att prioritera också mediekontakterna genom att avsätta tid och resurser för att möta mediernas behov. Det betyder inte att man måste vara tillgänglig för medierna hela tiden. Intervjuer och telefonsamtal kan hänvisas till en passande

tidpunkt då ansvariga kontaktpersoner går att nå; en tid som är regelbunden och passar både medier och församling och som görs känd för de redaktioner som bevakar händelsen.

Tänk på att:

- Svenska kyrkan är ett av flera trossamfund som kan vara berörda vid en kris. Samverka och samordna med övriga. Ta reda på vilken trostillhörighet de inblandade och deras anhöriga har, och anpassa informationen efter det.
- Ta snabbt reda på vem som har det övergripande informationsansvaret för räddningsinsatsen och/eller händelsen. Hänvisa mediefrågor kring räddningsarbetet till denna kontakt.
- Utlandskyrkan ska i sin kommunikation sätta ord på det mänskliga lidandet, sorgen och förtvivlan och informera om församlingens insatser för de berörda.
- Utlandskyrkans personal ska inte åta sig någon generell informations- eller talesmansuppgift å myndigheters eller andra aktörers vägnar.
- Utlandskyrkans krisstödjare har ofta nära kontakt med berörda och anhöriga. Den rollen kan ibland vara svår att kombinera med ett uppdrag som presstalesperson. Gör i förväg klart för både krisstödjare/personalgrupp och drabbade/anhöriga hur mediekontakterna organiseras.
- Förbered drabbade och anhöriga på att medieintresset kan förväntas vara stort. Skydda dem från onödig belastning och stress i form av närgångna journalister, uppmuntra dem att sätta egna gränser. Erbjud också stöd och råd via pressjouren i Uppsala för de som vill uttala sig – när chocken och sorgen lagt sig och efter det akuta skedet. Den enskilde måste själv få besluta om sin medverkan i medier. Intervjuer med berörda eller ögonvittnen, som kan och vill berätta, avlastar medietrycket på övriga drabbade och anhöriga.
- Ceremonier och minnesgudstjänster bevakas ofta av medierna. Kyrkan ger allmänheten – även via medierna – tillgång till en plats där det sätts ord på förtvivlan och där sorgen kan delas. Det är en viktig uppgift. Medierna bör därför få möjlighet att vara med. Ta hänsyn till det när gudstjänsten förbereds, samråd gärna med de medier som ska delta liksom med berörda och anhöriga. Meddela via pressekreteraren tid och plats för ceremonin, och vilka riktlinjer som gäller för medierna. Var tillgänglig för frågor, före eller efter gudstjänsten.
- Kyrkan bör göra en principiell skillnad mellan allmänna sorgegudstjänster eller minnesstunder, och begravningsgudstjänster. Vid begravning sätter de anhörigas önskemål gränsen för mediars närvaro. Om medie- och allmänintresset kan väntas vara stort, kan en lösning vara att medierna får fotografera eller filma en kort stund på avtalad tid före eller efter själva begravningsgudstjänsten.
- Fotografering vid ceremonier ställer särskilda krav på förberedelser. Det är viktigt att informera både berörda och medier, och försöka hitta vägar som möter bådats intressen. Journalister bör visa respekt och förståelse för de sörjande. Ansvariga bör också visa förståelse för mediernas uppdrag och respekt för journalistens yrkesroll.
- Om medieintresset gäller den egna utlandsförsamlingen, avslöjanden om misshäligheter, rykten eller förtroendekriser måste ärlighet, snabbhet, öppenhet och tillgänglighet vara nyckelord. Ta här, precis som vid alla andra

mediekontakter, hjälp av pressekreteraren/pressjouren i Uppsala. Formulera vad krisen handlar om så snabbt som möjligt – innan medierna eller någon annan gör det. Visa med öppenhet, tillgänglighet och kontinuitet i den externa informationen att inget finns att dölja. Ta initiativ till åtgärder och informera om dessa. Visa empati för dem som kan ha drabbats av det inträffade.

- Lämna alltid information till berörda funktioner och personal internt och inomkyrkligt, innan extern information och pressinformation går ut.
- Information som lämnas till berörda i en krissituation bör vara tydlig, gärna upprepas och ges både muntligt och skriftligt.

Använd gärna checklistan för mediekontakter och intervjuer som finns på det ”gröna kort” i fickformat som kan beställas från Kyrkokansliet i Uppsala.

13. Ordförklaringar och lästips

13.1 Ordförklaringar

Inom området krisberedskap och krisstöd används vissa termer som bör ha en gemensam innebörd för alla som arbetar med en insats. Ordförklaringarna nedan är, där inte annat anges, hämtade ur ”Handbok – psykologiskt och psykosocialt omhändertagande vid stora olyckor och katastrofer samt andra allvarliga händelser” (Kunskapscentrum för katastrofpsykiatri (KCKP) Uppsala 2006). I Utlandskyrkans krisberedskap (förkortas UHK i ordlistan) används därutöver en del begrepp som också ges korta förklaringar

Akutfas	Tiden omedelbart efter en allvarlig händelse.
Akutsjukhus	Sjukhus med mottagning för akut sjuka dygnet runt.
Allvarlig händelse	I UHK avses en händelse som är så omfattande eller allvarlig att resurserna måste organiseras, ledas och användas på särskilt sätt.
Anhöriga	Med nära anhöriga avses make/maka/sambo, barn, föräldrar, syskon och andra sammanboende.
Avlastningssamtal	Kortare gruppgenomgång för personal av upplevelser direkt i anslutning till en allvarlig händelse.
Begravning	Omfattar begravningsgudstjänst eller annan rituellt utformad ceremoni samt gravsättning, som kan ske på flera olika sätt.
Beredskapsplan	I UHK: ett dokument som beskriver organisation för beredskap och personalstöd vid kriser, samt underlag för insatser vid sådana händelser.
Berörd	I UHK används begreppet berörda för personer som direkt (drabbade: skadade, oskadade) eller indirekt (ögonvittnen, anhöriga till olycksoffer, oroliga kringboende etc.) varit utsatta för en traumatisk händelse/upplevelse.
CBRN	Händelser som utlöses av kemiska, biologiska, radioaktiva eller kärntekniska orsaker.
Extraordinär händelse	UHK: En allvarlig händelse som är så omfattande att resurserna måste organiseras, ledas och användas på särskilt sätt. Samverkan med andra aktörer, inomkyrkligt och externt krävs för att lösa uppgiften. Både egna och samverkande personella och materiella resurser kan vara otillräckliga för att tillgodose behovet av insatser.

FRG	Frivilliga resursgrupper, som vid allvarliga händelser kan förstärka krisberedskapen med olika kompetenser och resurser.
Geografiskt områdesansvar	Innebär att det inom ett geografiskt område finns ett organ som verkar för inriktning, prioritering och samordning av olika samhällssektors åtgärder vid en krissituation.
Identifiering	Identifieringen av döda sker med olika tekniker: visuellt, med hjälp av tandkort, fingeravtryck eller DNA-teknik.
Insatspersonal	Sammanfattande benämning på professionella, t ex polis, räddningstjänst, sjukvårdsgrupper, som har genomfört räddnings- och/eller sjukvårdsinsatser.
Inspel	Vid övning: korta texter och eventuellt bilder eller aktörer som ger de övande ny information, med aktuell tidsangivelse.
Kamratstöd	Sammanfattande benämning på de medmänskliga verbala och ickeverbala stödinsatserna från familj, vänner, arbetskamrater eller andra ingående i den drabbades sociala nätverk.
Katastrof	Situation när tillgängliga resurser är otillräckliga i förhållande till det akuta behovet av insatser, och belastningen är så hög att normala kvalitetskrav trots adekvata åtgärder inte längre kan upprätthållas.
Katastrofmedicin	Kunskapsområde avseende de totala medicinska (somatiska och psykiska) konsekvenserna av en definierad katastrofhändelse.
Katastrofpsykiatri	Kunskapsområde avseende de psykotraumatologiska konsekvenserna av en definierad katastrofhändelse.
Katastrofpsykologi	Kunskapsområde avseende de normalpsykologiska konsekvenserna av en definierad katastrofhändelse.
Kris	I UHK används begreppet som samlingsbeteckning på en större, allvarlig händelse eller annat läge som innebär att verksamhetens organisation för krishantering aktiveras.
Krisberedskapsmyndigheten, KBM	Statlig myndighet med uppgift att samordna samhällets krisberedskap och –insatser inom olika sektorer samt att prioritera och fördela statliga ekonomiska medel inom området.
Krishjälp	Grundläggande stöd, socialt, praktiskt och psykologiskt.
Krisintervention	Systematiskt psykologiskt stöd eller bearbetning med hjälp av psykologiska metoder.

Krisledningsgrupp	I UHK avses den grupp som i enlighet med beredskapsplanen leder och organiserar krisstöd och personalstöd vid allvarliga och extraordinära händelser.
Kristerapi	Psykologisk behandling under kortare eller längre tid med fokus på effekterna av en allvarlig kris eller ett psykiskt trauma.
Loggbok	En kontinuerlig beskrivning av händelseutveckling och insatser med tidsmässiga angivelser.
Långtidsfas	Tidsperioden efter en allvarlig händelse då de långsiktiga verkningarna blir tydliga och behöver åtgärdas.
Mellanasfas	Tidsspannet efter akutfasen, då omfattningen och konsekvenserna av en allvarlig händelse börjar bli tydliga och behöver åtgärdas.
Minnesceremoni	Ritueilt utformad samlande aktivitet för anhöriga till omkomna – samt andra nära berörda.
Minnesgudstjänst	Minnesceremoni med religiös utformning.
Pandemi	En epidemi, som täcker en hel eller flera världsdelar.
Personalstödsplan	I UHK: en plan för krisstöd till egen personal enligt Arbetsmiljöverkets föreskrift Afs 1999:7.
PKL-grupp	Psykologisk/psykiatrisk ledningsgrupp inom landstinget som leder och samordnar det psykologiska och psykosociala omhändertagandet av drabbade, anhöriga och personal vid stor olycka eller katastrof.
Posomgrupp	Grupp som verkar inom kommunen och som är avsedd att leda och samordna det psykologiska och sociala omhändertagandet av drabbade efter en allvarlig händelse.
Posttraumatiskt stressyndrom, PTSD	Psykiatrisk diagnos av symptombild avseende psykiska besvär orsakade av en traumatisk händelse.
Potentiellt traumatisk händelse (eng. potentially traumatic event, PTE)	Katastrofer, stora olyckor och andra allvarliga händelser leder inte automatiskt till att alla som exponeras drabbas av posttraumatiskt stressyndrom. Av den anledningen är ”potentiellt ”traumatisk händelse en mer adekvat benämning.
Primärvård	Vårdcentraler, distriktssköterskor, husläkare och företagshälsovård.
Psykiskt trauma	Svår upplevelse som inträffar oförberett eller är för omfattande för att omedelbart kunna förstås eller bearbetas.

Psykologisk debriefing	Systematisk genomgång i grupp, med inriktning mot personal, av tankar, intryck och reaktioner efter en allvarlig händelse.
Psykologisk första hjälp	Ett anpassat, icke inträngande sätt, att tidigt möta drabbade efter stora olyckor och katastrofer.
Psykosocial krisledning	Grupp, därför tränad, som leder organisationen för psykosocialt stödarbete.
Psykotraumatologi	Kunskapen om det psykiska traumats effekt på människan ur ett helhetsperspektiv, biologiskt, psykologiskt, socialt och existentiellt.
Riskanalys	I UHK: en genomgång av potentiella risker i verksamhetens omgivning, samt en skattning av sannolikheten för och konsekvensen av dessa.
Riskenivåer	I UHK används en gradering allvarliga händelser i tre steg utifrån det inträffades omfattning och/eller påverkan på den egna organisationen: vardags-händelse, allvarlig och extraordinär händelse.
Riter, ritualer	En mer eller mindre fast sammanhållen serie av aktiviteter för att underlätta en övergång från en fas i tillvaron till nästa.
Samband	Möjligheten att hålla kontakt med andra (till exempel via telefon, e-post och sms).
Sektorsansvar	Varje myndighets och organisations ansvar för förberedelser och hantering av kriser inom sitt ansvarsområde.
Självhjälpsgrupp	Grupp av drabbade som stöder varandra efter en allvarlig händelse. Självhjälpsgrupper kan få hjälp genom en psykosocial krisledning att starta sin verksamhet.
Skadeplats	Definieras vid varje enskild händelse: omfattar det geografiska område där en olycka har inträffat, och som räddningstjänst och polis gemensamt anger.
Sorgegrupp	Systematiskt och ofta strukturerat omhändertagande och stöd i mindre grupper för nära anhöriga till avlidna eller omkomna personer.
Spontanevakuerings	Oordnad utrymning från en skadeplats utan möjlighet till påverkan av räddningstjänst och polis.
Stor olycka	En situation då tillgängliga resurser är otillräckliga i förhållande till det akuta hjälpbehovet men där det genom omfördelning av resurser och förändrad teknik är möjligt att upprätthålla normala kvalitetskrav.

Stresshantering	Sammanfattande benämning på psykiska och sociala aktiviteter med syfte att bättre klara av en extremt påfrestande situation.
Stressor	En betingelse som kan förorsaka stress.
Stöd	Olika typer av insatser som befrämjar självläkning.
Stödinsatser	Sammanfattande benämning på psykologiska, sociala och omvårdnadsmässiga insatser med avsikt att lindra.
Svåra påfrestningar	Inträffade händelser, som ställer extra uttalade krav på anpassningsstrategier.
TIB, Tjänsteman i beredskap	Person i beredskap som kan ta emot larm vid allvarlig händelse.
Totalförsvaret	Verksamhet som behövs för att förbereda Sverige för krig.
Traumatisering	Att bli utsatt för hot eller förlust eller annan oväntad och uppskakande händelse.
Visning	Att under ordnade och värdiga form ge en möjlighet för nära anhöriga att se och ta farväl av en död.
Återsamling	Systematiskt planerade och ledda återträffar för olika grupper drabbade eller insatspersonal efter en specificerad händelse eller serie av händelser.
Återtraumatisering (re-traumatisering)	Återuppväckande av obearbetade minnen från en specifik händelse, ledande till en förvärrad eller förnyad psykisk symptomatologi.

13.2 Lästips

Rapporter, handböcker

Handbok i kriskommunikation, KBM 2007.

Handbok – psykologiskt och psykosocialt omhändertagande vid stora olyckor och katastrofer samt andra allvarliga händelser. Kunskapscentrum för katastrofpsykiatri (KcKP) Uppsala 2006.

Mitt i församlingen 2003:7: *När tryggheten rämnar. Samfundens beredskap inför kris och katastrof*. Uppsala 2003.

SEMA Educational Series 2003:1 *Crisis Communication Handbook*.

SPF:s Utbildningsserie nr 11 (2001): *Att kommunicera med drabbade människor*.

Trossamfundens medverkan i krishantering. KBM 2004:1.

Öva krishantering. Handbok i att planera, genomföra och återkoppla övningar. KBM 2007:1.

Litteratur

Andersson, Birgitta m.fl.: *”Avlastningssamtal och debriefing. Handbok för samtalsledare”*. Studentlitteratur 1999.

Björklund, Lars: *Modet att ingenting göra*. En bok om det svåra mötet. Libris 2003.

Cullberg, Johan: *Kris och utveckling*. Natur och Kultur 2001.

Doctare, Christina: *Hjärnstress*. Runa förlag 1999.

Dalman, Johan m.fl.: *Bönboken – Tradition och liv*. Verbum 2003.

Den lilla och stora katastrofen. Att möta och behandla människor i svåra situationer. Svensk medicin nr. 76. Förlagshuset Gothia 2006.

Dyregrov, Atle: *Katastrofpsykologi*. Studentlitteratur, andra upplagan, 2002.

Falk, Bent: *Att vara där du är. Samtal med människor i kris*. Verbum 2005.

Fältandaktsboken. Stockholm 2007.

Gudstjänst och själavård i fält. Stockholm 1993

Harling, Per m.fl.: *När tillvaron rämnar*. Verbum 2005.

Lindbäck, Eva-Lena & Oscarsson, Mats: *Läget just nu. Information till allmänhet och massmedier*. Räddningsverket 2004.

Michel, P.O et al: *Psykotraumatologi*. Studentlitteratur 2004.

Wikström, Cecilia: *När livet går sönder*. Uppsala Publishing House 2004.

13.3 Webbssidor, jourtelefoner

www.krisberedskapsmyndigheten.se – länk för beställning av KBM-rapporterna ovan och andra publikationer

<http://www.katastrofpsykiatri.uu.se/>

Kunskapscentrum för Katastrofpsykiatri i Uppsala har gett ut *"Psykologisk första hjälp"*, utifrån en amerikansk förlaga.

www.act-intl.org – hemsida för Action by Churches Together, kyrkornas internationella katastrofinsatsorganisation. Bland annat användbara manualer för krisinsatser och mediekontakter.

www.sos.dk – SOS-International, larmcentral. Jourtelefon: +45 70 10 50 50

www.euro-alarm.dk – Euro-Alarm, larmcentral. Telefon: +45 70 10 90 50

www.europ-assistance.se – Europ Assistance larmcentral.
Jourtelefon: +46 8 587 717 17

14. Bilagor

14. Bilagor

Bilaga 1: Information om krisreaktioner	63
Bilaga 2: Mall för återrapportering	65
Bilaga 3: Modellplaner stor-mellanstor-liten församling i utlandet	69
A. Stor utlandsförsamling: Berlin – Victoriaförsamlingen	69
B. Mellanstor utlandsförsamling: Lausanne	87
C. Liten utlandsförsamling: Kairo	99
Bilaga 4: Exempel på insatskort	107
Bilaga 5: Exempel på kontaktlistor och resursinventering	111

Bilaga 1

Information om krisreaktioner

Information om krisreaktioner

Nedan följer en kort text som kan utgöra underlag till en enkel folder. Sådan information kan ges till människor som berörts av en allvarlig händelse, och vid behov även till anhöriga, arbetskamrater och vänner.

Reaktioner i samband med oväntade händelser

Reaktioner kan komma långt efter en händelse och ibland inte alls. Vi reagerar olika. Det är vanligt att tankar och funderingar på det som hänt dyker upp, ibland lång tid efter händelsen. Även symtom som sömnproblem eller andra besvärande reaktioner kan komma långt senare. Om det är så för dig, ta kontakt med en person du har förtroende för, kanske en vän, släkting, arbetskamrat eller sjukevårdare. Du kan också vända dig till jourhavande präst.

Vanliga reaktioner

När vi upplever det oväntade svåra är det naturligt att reagera på det som inträffat. Några av oss reagerar starkt, andra mindre. Våra reaktioner styrs till en del av mekanismer utvecklade för länge sedan.

I det akuta skedet kan man reagera med:

- att ha svårt att ta till sig det inträffade, försöka bete sig som om inget hänt,
- att bli skärpt och uppmärksam på det som sker runtomkring,
- överklighetskänsla, det känns som att betrakta något på en film,
- förvrängd tidsuppfattning. Tiden går fortare eller långsammare,
- fysiska reaktioner: hjärklappning, illamående, frysningar, man kan känna sig stark eller svag,
- ett kaos av känslor: obehaglig gråt, tyst förtvivlan, ilska. Man kan också uppleva sig som känslomässigt stum.

En tid efter händelsen – dagar, veckor, ibland längre kan man reagera med:

- nedstämdhet, inget känns viktigt längre, meningslöshet,
- återupplevelser av händelsen, påträngande minnesbilder, förnimmelser av lukter och ljud och mardrömmar,
- rastlöshet, svårighet att komma till ro, överaktivitet, flykt till olika aktiviteter,
- sömnproblem,

- koncentrationssvårigheter, irritabilitet, humörsvängningar,
- skuldkänslor,
- svårighet att lita på människor,
- undvikande av sådant som påminner om händelsen,
- ett behov att tala om det som hänt.
- existentiella frågor: Varför hände det, rättvisa, mening?
- plötsliga ångest- eller nedstämdhetsattacker, man kan känna sig ledsen utan att något speciellt har hänt innan.

Tillbaka till vardagen efter en svår händelse – tips och förslag:

För de flesta av oss, och vid de flesta tillfällen är det bra att kunna tala med någon om det vi upplevt. Någon vi har förtroende för. Många gånger drar vi oss, kanske tycker vi att våra reaktioner och känslor är konstiga och speciella. Men det är faktiskt precis tvärtom: andra bryr sig, och vad vi tänker och känner är oftast normala tankar och känslor.

Här följer några exempel på sådant som kan hjälpa:

- Sök fakta om händelsen, för att få ett tankemässigt grepp om den.
- Försök bibehålla rutiner och vanor. Strukturer ger stöd i kaos.
- Se till att få vila, ta tid till återhämtning.
- Aktiv avslappning är ofta bra. Ta hjälp av avslappningsband, musik, meditation eller annat som passar dig.
- Motion är mycket bra. Motionera på det sätt du är van vid.
- Undvik alkohol och lugnande tabletter, som kan förlänga besvären även om det kan upplevas ge lindring för tillfället.
- Håll igen på kaffe och annat koffeinhaltigt. Det kan öka känslan av rastlöshet och oro.
- Tillåt dig att må dåligt ett tag. Det är varken sjukligt eller farligt, tvärtom.
- Om dina reaktioner fortfarande är starka efter några månader, tveka inte att söka hjälp för att bearbeta dem. Många gånger kan vi behöva hjälp och stöd av andra för att komma vidare.

De reaktioner vi här beskrivit är generella exempel på vad som kan hända, och hur det kan kännas. Reaktioner varierar i styrka, intensitet och varaktighet. Det är viktigt att veta att det trots allt är normala reaktioner på en oväntad upplevelse. Det är händelsen som avviker från det normala, inte våra reaktioner. Vårt ansvar är att ta hand om oss själva, respektera våra reaktioner, och ge bearbetningen av dem hjälp på vägen.

Kontaktpersoner (diakon, präst, krisstödjare)

Namn:

.....

Telefonnummer:

.....

Bilaga 2

Mall för återrapportering av allvarlig händelse i utlandsförsamling

Svenska kyrkan i utlandet
Församling
Ort och datum

Rapport angående dödsfallen i Y

Här nedan följer en redogörelse för hur vi Svenska kyrkan i XXX agerade då vi fick veta att två svenska män hade dött i en trafikolycka. (Tiderna är ungefärliga)

Dag 1 Tisdag 8/10-00.

08:45 Regionchef ringer kyrkoherden (Kh) och meddelar att två svenska män har dött i Y (stad vid olycksplatsen) och att en är skadad. Uppmanar Kh att ta kontakt med ambassaden.

09:00 Kh ringer ambassaden och talar med generalkonsul NN. Kh blir uppdaterad på läget, får bekräftat att två är döda 25 år (A) respektive 27 år (B) men en överlevde (C) (28 år) och är oskadd. Kh får telefonnummer till den överlevande (C) och till en kamrat (K) till de döda. NN berättar att A:s föräldrar är på väg och att B:s föräldrar kommer dagen efter.

09:05 Kh ringer upp C och K och förhör sig om läget. De berättar att de har många vänner runt omkring sig och ett stort stöd. C:s föräldrar är på väg. Kh ger C sitt telefonnummer och säger att han kan ringa när han vill och ber C att sprida telefonnumret till kamrater.

09:15 Kh ringer Regionchef och rapporterar, uppmanas att trots allt åka till staden Y och möta föräldrarna som är i chock.

09:25 Kh ringer till ambassaden, NN och berättar vad regionchef har sagt, får fler uppgifter på telefonnummer till föräldrarna. Kh bestämmer sig för att åka, inväntar ett mail från ambassaden med uppgifter om polisutredarens namn samt de dödas namn och den överlevande, samt den evangeliska prästen Herr E (E) som också är sjukhuspräst i grannbyn. Kh packar ihop saker och hämtar bilen.

10:00 Kh ringer ambassaden och frågar efter mailet som kommer och får då veta att ambassaden har ordnat, genom polisen, hotellrum för Kh och föräldrarna. Kh ringer polisen och berättar att han är på väg.

10:30 Kh kommer iväg. Under vägen talar Kh med ambassaden ett antal gånger, får rapporter om när föräldrarna till A beräknas landa samt att konsul möter dem vid flygplatsen. Kh samtal också med E som berättar om den ekumeniska minnesgudstjänsten på kvällen kl. 19.00 och ber Kh att delta vilket Kh också vill.

16:00 Kh anländer till staden Y. Ringer A:s föräldrar och säger att han är i Y och att de ska ta sig till polisstationen, förklarar var den ligger.

16:20 Kh träffar polisutredaren (P) och börjar gå igenom händelsen.

16:45 A:s föräldrar har anlänt, det får träffa P, som går igenom händelseförloppet och visar bilder. Kh ringer ambassaden och säger att föräldrarna inte vill ha en obduktion samt att polisen inte heller behöver detta för utredningen. Ambassadens sekreterare lovar kontakta läkaren i fallet.

17:30 Kh tar A:s föräldrar i sin bil och P åker före till sjukhuset för visning av A. Under resan som tar ca 25 min samtalar Kh och föräldrarna. Evangeliske prästen är också med på sjukhuset, han och Kh samtalar lite om gudstjänsten.

18:30 Åker tillbaka till Y.

19:00 Minnesgudstjänst. Närvarande är 25 personer, mest vänner till olycksoffren. Kh har en liten spontan betraktelse. C läser psaltaren 23 och Kh ber en tacksägelsebön. Medverkande är evangeliske prästen (E), två andra prelater, två katolska präster samt en katolsk diakon. Möjlighet till ljusständning. Fotografier av dem som dött är uppställda på altaret.

20:30 Gudstjänsten slut. Kh, A:s och C:s föräldrar samt C går och äter, samtalar om det som hänt. Vid 22:30 åker Kh och A:s föräldrar till hotellet.

Dag 2 onsdag 9/10-00

08:30 Frukost med A:s föräldrar, samtal förs om A:s obduktion, hemtransporten ett problem, A saknade försäkring, föräldrarna ringer och försöker ordna detta.

09:30 Kh ringer ambassadsekreteraren, frågar för föräldrarnas räkning om ambassaden kan ge garantier gentemot SOS International att de ska få betalt, Nekande svar, vilket Kh redan sagt föräldrarna. Övrigt rapporterar om läget.

10:20 Ambassadsekreteraren ringer. Kh frågar om obduktionen varpå ambassaden säger att den redan har påbörjats.
Efter samtalet meddelar Kh föräldrarna detta. Reaktionen är en viss uppgivenhet men föräldrarna åker senare på dagen till läkaren och talar med honom tillsammans med polisen.

11:35 Kh samtalar med C om hans situation samt med C:s föräldrar. Det framkommer att C upplever starka skuld känslor för att han inte kunnat rädda A:s liv. C och A var mycket goda och nära vänner. Kh och C bestämmer att ha kontakt och uppföljningssamtal via telefonen samt att C ska ringa hem lite oftare. Under samtalet ringer B:s pappa och säger att de kommit fram.

12:20 Kh träffar B:s föräldrar och syskon. Kh förklarar läget att de ska träffa polisen kl. 13.00 och gå igenom händelseförloppet. Pappan föreslår att alla går och äter lunch, Kh följer med. Under lunchen samtalas det en del om B, om praktiska detaljer och föräldrarna säger absolut nej till obduktion.

Efter lunchen ringer Kh ambassaden och ber sekreteraren stoppa obduktionen efter att föräldrarna har sett B. Sekreteraren är på lunch vid det tillfället.

13:00 Kh och B:s familjer söker polisen P men får beskedet att han dröjer. B:s familj vill då gå till kyrkan och så gör de tillsammans med Kh. Inne i kyrkan, på ett sidoaltare har man satt upp fotografierna från gårdagens gudstjänst, ett antal ljus brinner vid sidan.

13:30 Kh får samtal från ambassadsekreteraren som säger att läkaren som har begärt obduktion inte vill avbryta den. Kh får telefonnumret till läkaren och ringer själv, talar med läkaren och ber honom dra tillbaka önskan om obduktion, så blir det också.

13. 45 Regionchef ringer Kh och förhör sig om läget, frågar om Kh behöver något.

14:00 Samtal med polisen, B:s familj får gå igenom vad som har hänt, ställa frågor.

15:00 Kh tar hela familjen i församlingens bil och åker till sjukhuset för visning. Inne hos den döde hålls också en andakt med tacksägelse.

15:45 Tillbaka till polisstationen, åker därefter med föräldrarna till B:s bostad för att hämta hans saker.

16:15 B:s pappa tycker att Kh kan åka hem.

16.30 Kh lämnar staden Y

22:30 Kh åter hemma.

Dag 3 torsdag 10/10 -00

11:05 Regionchef ringer och stämmer av hur Kh mår. Uppmanar Kh att åka tillbaka till staden Y och ha uppföljningsamtal med C och en de av ungdomarna som vill efter ca. två veckor.

Kommentarer

Positivt:

- Kontakten med ambassaden var övervägande mycket bra. Jag (Kh) fick bra information och snabbt.
- Bra att regionchef ringde upp mig för att checka om jag hade hört om olyckan, det hade jag inte, bra också att han uppmanade mig att åka, visste inte att det var policy.
- Bra att vara på plats och ha tiden med föräldrarna.
- Bra med minnesgudstjänsten, fotografierna, ljusständningen.
- Bra att ha bilen att kunna köra de chockade och medtagna anhöriga.
- De av oss som var hemma tog över allt på ett bra sätt.
- Vi erbjöd mat till ambassaden.
- Polisens agerande på plats.
- Bra att få veta vad som hänt, att föräldrarna fick se var det hände, hur det hände.

Negativt:

- UD gav namnen på de döda via telefon, mot reglementet.
- Ambassaden ringde inte mig när det hade hänt, det sades ingenting på radion eller i tidningarna om olyckan här i landet.
- Ingen tid för samtal med alla ungdomar som var i kyrkan.
- För lite tid med den överlevande, jag borde kanske ha stannat en dag till, för att hinna samtala mer. Å andra sidan hade han sina föräldrar hos sig.

Detta har jag lärt mig

- Ha alltid en försäkring som täcker dödsfall i utlandet och hemtransport, annars kostar det mycket pengar och man måste sköta allt själv.
- Viktigt att ha en bra kommunikation med ambassaden, ha träffat dem som jobbar där.
- Var tydlig med i vilken roll jag som präst har, är jag ambassadens utsände eller är jag svenska kyrkans utsände? Svaret är inte så tydligt som man kan tro, inte i detta fall då försäkringar inte fanns.
- Viktigt att kunna och känna till vissa grundläggande regler och lagar, t.ex. att anhöriga själv inte får transportera hem liket. Att ambassaden inte ställer upp med några ekonomiska garantier.
- Viktigt att veta vad ambassaden och UD kan göra, t.ex. ringa SOS International etc.
- Ha en packad väska med hygienartiklar, underkläder, mobiltelefonladdare etc. Ha en uppdaterad telefonlista på papper, inte bara i mobiltelefonen.
- Ta med Psalmboken, Taizésånger (enkla att sjunga).
- Människor fixar rätt mycket själva, bara de känner sig trygga, jag står för tryggheten i form av Guds tjänare. Tystnaden är viktigare än en massa ord. Flera gånger kom de anhöriga själva tillbaka till att orden kändes fattiga.
- Viktigt att som anhörig ha någon att tala med på sitt eget språk (även om de båda familjerna talade landets språk ypperligt).
- Jag känner att jag klarar av att möta människor i kris, jag kan hantera minnesgudstjänster och andakter.
- Viktigt att hela teamet kyrkan vet vad det ska göra, ta hand om oroliga personer här, ta över vissa verksamheter.
- Att göra ordningen en liten låda med ramar för foto, cd med musik, en kondoleansbok, bra Taizésånger att sjunga.
- Å andra sidan inte vara rädd för att improvisera, att våga samtala om "hur gör vi nu?".
- Om det är kris eller katastrof ÅK ALLTID, oavsett vad man tror om läget.

Kyrkoherde

Svenska kyrkan i utlandet

Bilaga 3

Beredskapsplaner för stor, mindre och liten utlandsförsamling

Nedan följer tre exempel på beredskapsplaner, för de svenska utlandsförsamlingarna i Berlin, Lausanne och Kairo. Församlingarna är olika till storlek, bemanning och förutsättningar, vilket speglas i respektive beredskapsplan. Nedanstående dokument är de första versionerna av de beredskapsplaner som församlingarna tagit fram. Uppgifterna i planerna revideras kontinuerligt – exemplen visar generella förslag till hur en beredskapsplan kan utformas och vad den bör omfatta. Direkttelefonnummer och vissa namnuppgifter har avidentifierats.

Exempel 1: Berlin

BEREDSKAPSPLAN VID KATASTROF OCH KRISSITUATIONER

Svenska kyrkan

VICTORIAFÖRSAMLINGEN BERLIN

1. Beskrivande del

- 1.1.1 Inledning och bakgrund
- 1.1.2 Mål, syfte och kommunikationspolicy
- 1.2.1 Organisationsbeskrivning
- 1.2.2 Krisstödsorganisation (org.+ krisledning)
- 1.3 Utbildningsstrategi
- 1.4 Riskanalys
- 1.5 Konsekvensanalys
- 1.6 Nivågradering av händelser

2. Operativ del

- 2.1 Insatskort (checklistor/åtgärdsplaner)
 - 2.1.1 Insatskort utifrån funktion
 - 2.1.2 Insatskort utifrån riskanalys (1.4)
 - 2.1.3 Insatskort utifrån nivågradering av händelse

2.1.4 Allmänt insatskort

2.2 Resurser

2.3 Kontaktlistor

2.3.1 a) internt

2.3.1 b) externt

2.3.2 Lokaler

2.3.3 Material

3. Regional samverkansplan

4. Personalstödsplan

1.1.1 Inledning och bakgrund

Det allt mer ökade kravet och de allt högre förväntningarna på Svenska kyrkan i utlandet i samband med kriser och katastrofer, i samband med de allt mer komplexa situationer som uppstår vid olyckor gör att vi vill förbereda genom att tydligt utveckla en beredskapsplan.

Initiativet för arbetet med en plan kommer både från Svenska kyrkan i utlandets kansli i Uppsala men också från det lokala församlingskyrkorådet.

Svenska Victoriaförsamlingen i Berlin har det pastorala ansvaret för östra delarna av Tyskland. Samverkan sker med församlingarna i München, Frankfurt och Hamburg. Samverkan sker också med Norsk kirke i utlandet samt med nordiska ambassaderna i Berlin. All samverkan sker enligt samverkansplanen, se särskild flik.

Kyrkoherden i Berlin ingår i Svenska ambassadens beredskap och krisgrupp för konsulära krissituationer. Svenska ambassadens beredskapsgrupp planerar och förbereder arbete vid krissituationer. Vid behov övergår beredskapsgruppen till att bli krisgrupp vid situationer när större samverkan och insatser krävs. Ambassadören eller kanslichefen beslutar om beredskapsgruppen ska sammankallas. Kriterier för ovannämnda situationer skall vara vid nivå 2 enligt riskanalysen, se sidan 75.

Arbetslaget i församlingen har en bred kompetens både inom det konkreta arbetet med kris samt kompetens med lokalkännedom och erfarenhet av lokala förhållanden i Berlin.

Tyskland har en utbyggd och väl fungerande räddningstjänst och krisorganisation.

Beredskapsplanen innehåller också planer för krisstöd i den egna församlingen eller arbetslaget.

Beredskapsplanen skall finnas i en pärm stående i kyrkoherdens rum samt en pärm i kyrkoherdens bostad. Planen ska bifogas i en krispärm innehållande bilagor. På kyrkoherdens rum ska krispärmen finnas i församlingens krisväska, se bilaga angående krisväska.

Varje år i september skall beredskapsplanen revideras. Den reviderade versionen skall sättas in i församlingens krispärm samt sändas i en kopia till utlandskyrkans kansli i Uppsala.

Efter en händelse där beredskapsplanen aktiverats ska insatsrapport med kort sammanställning av loggbok, genomförda åtgärder samt erfarenheter

från händelsen sändas till utlandskyrkans kansli. Dessa rapporter bildar bland annat underlag för erfarenhetsåterföring mellan utlandsförsamlingar, och för församlingens egen utvärdering för framtida insatser.

För uppföljning och utvärdering med egen personal och ev. frivilliga som deltagit under händelsen ansvarar kyrkoherden. Erfarenheter och förslag från både insatser och övningar tas tillvara, och förs in i beredskapsplanen vid den årliga revideringen.

1.1.2 Mål, syfte och kommunikationspolicy

Mål

att vara en närvarande kyrka i människors svårigheter vid kriser och katastrofer, att vara medmänniskor och dela med oss av vår medmänsklighet.

Syfte

med krisarbetet är att vi ska kunna med kompetens och kunskap stödja de drabbade, samverka och stödja andra lokala myndigheter för att främja de drabbade.

Kommunikationspolicy

saklig och korrekt information inom församlingens verksamhetsområde. Kyrkans roll i en kris är att i första hand sätta ord på sorgen och förmedla kärnvärdena närvaro, öppenhet och hopp – även till medierna.

Samordna via Pressjouren, kyrkokansliet (som alltid ska varskos vid kris-situationer och/eller förväntat medieintresse). Samråd inför mediekontakt med pressansvarig, enheten för nationell kommunikation, Uppsala.

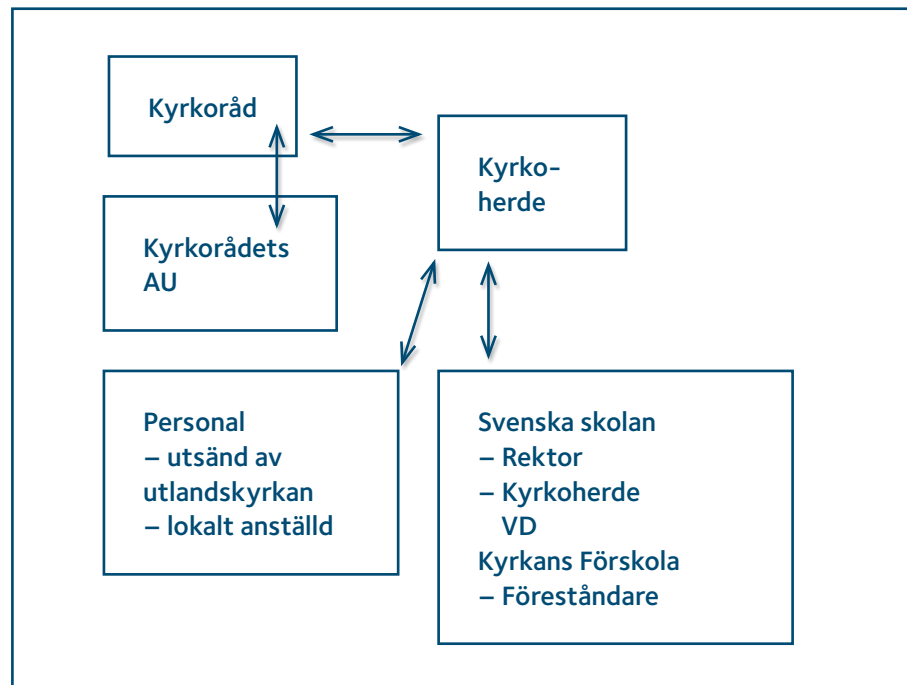
Information om räddningsarbetet lämnas av lokala myndigheter, räddningsledning och ev. ambassaden/generalkonsulat.

Kommunikation med medier sker, i första hand, via kyrkoherden.

På uppdrag av kyrkoherden kan övrig personal uttala sig i medier. Riktlinjer för detta skall utfärdas vid varje enskild krissituation av kyrkoherden och i samråd med pressjouren eller ambassadens pressansvariga.

1.2.1 Organisationsbeskrivning

Församlingen



Under normala förhållande är församlingens kyrkoråd ytterst ansvarig för verksamheten i församlingen. Genom delegation har kyrkoherden ansvar för ekonomi och personal. Kyrkoherden har ansvar för inköp upp till 1000 euro.

Vid krissituation kan kyrkorådets AU besluta att kyrkoherden har fullt mandat att under eget ansvar utföra de uppgifter som krisen kräver.

Anställda i församlingen:

- 1 kyrkoherde (utsänd)
- 1 diakon/assistent (utsänd)
- 1 Assistent (utsänd)
- 1 kantor/assistent (utsänd)
- 1 kamrer (75 %)
- 1 vaktmästare
- 1 husmor (50 %)
- 1 sekreterare (75 %)
- 3 lokalvårdare (1 på 100 %, övriga deltid)

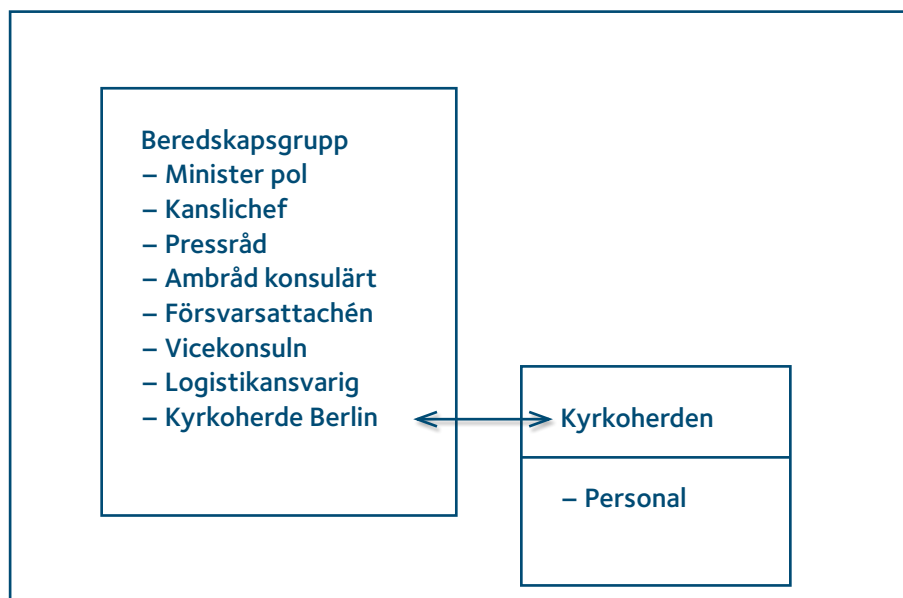
Anställda på förskolan:

- 1 föreståndare/pedagog (100 %)
- 2 förskollärare (1 på 100 % och 1 deltid)

Anställda på skolan:

- 1 rektor
- 4 lärare

Ambassaden



Vid kris eller katastrof kontakter ambassaden kyrkoherden i Berlin enligt ambassadens larmlista. Kyrkoherden ingår i ambassadens beredskapsgrupp. Kyrkoherden leder krisarbetet i församlingen samtidigt.

Vid behov ansvarar kyrkorådets ordförande för ledningsansvar i församlingen samt driften av det vardagliga arbetet i församlingen. Församlingens prästerliga uppgifter utförs av den norske prästen i församlingen.

1.2.2 Beredskapsorganisation

Ledning Thomas (kyrkoherde)

- strategisk ledning
- informationsansvar
- mediekontakt, via KK Uppsala pressjour
- stödinsatser (inre och yttre)
- ingår i ambassadens beredskapsgrupp

Sambandscentral/telefon Kersti (kyrkosekreterare)

- telefon och kommunikationsansvar
- informationskontakt mellan personal
- ansvar för kontakt med lokala organisationer och myndigheter

Logistik/lokaler Kenneth (vaktmästare)

- ansvar för lokaler
- ansvar för att material finns
- stödinsatser till drabbade (inre)

Logistikansvarig Christer (kamrer)

- ansvar för transportbehov
- ansvar för ekonomi
- ansvar för att förbereda att ta emot samverkande organisationer
- stödinsatser (yttre)

Funktionsansvarig Frivilliga Inger (husmor)

- ansvar att organisera frivilligarbetet
- ansvar vid behov för rum och övernattning
- stödinsatser (inre)

Funktionsansvarig Kök Kjersti (lokalvård)
– ansvar för förtäring (personal och drabbade)

Funktionsansvarig Lokalvård Karin (lokalvård)
Monica (lokalvård)

Funktionsansvarig Stödinsatser Susanna (diakon)
– ansvar för stödinsatser
stödinsatser (yttre och inre)

Stödinsatser/inre Tess (assistent)
– stödinsatser (inre)

Stödinsatser/präst Rune Bering (norsk präst)
– vid behov ledningsansvar (om kyrkoherden inte är tillgänglig)
– stödinsatser (inre)

Stödinsatser/samordning Mika (assistent/kantor)
– ansvar för loggbok
– ansvar för kyrkorum
– stödinsatser (inre)

1.3 Utbildningsstrategi

Svenska Victoriaförsamlingen strävar efter att bygga upp en bred kompetens i arbetslaget gällande krisfrågor.

I församlingen skall en resursgrupp av frivilliga utbildas för att kunna verka både som krisstöd och i vardagssysslor inom församlingen. En utbildningsdag ska varje år genomföras angående krisstöd och stödsamtal.

Utbildningsinsatser kommer att ske på område gällande enklare ABC samt brandsläckning.

1.4 Riskanalys

		Nivå 0	Nivå 1	Nivå 2	Nivå 3
Troligt	Sannolikhet		Dödsfall		
			Fysiskt och psykiskt våld i familj		
Möjligt		Socialt/ekonomisk hjälpsökande	Trafikolycka (bil eller person)		
			Fysiskt och psykiskt våld enskild/grupp		
Sällsynt				Bussolycka	
				Företagsolycka	
Osannolikt	Mycket osannolikt			Hotellbrand	
			Olycka allmänna kommunikationsmedel	Större brand eller samhällsolycka	
				Terrordåd	
				Tågolycka	
				Flyg- eller färjeolycka	
					Naturkatastrof Pandemi
		Konsekvenser			
		Mycket begränsade	Begränsade	Allvarliga	Mycket allvarliga

Tänkbara situationer där denna plan kan behöva tillämpas:

- Flyg, tåg, buss och båtolyckor.
- Bränder.
- Översvämningar.
- Kärnkraftkatastrofer.
- Terrordåd.
- Naturkatastrofer.
- Pandemi, smitta, hot.

1.5 Konsekvensanalys

Här beskrivs förväntad påverkan på den egna organisationen med utgångspunkt från nivågraderingen. Vilka områden kan komma att beröras? Vilka resurser i form av personal, lokaler och utrustning kan förväntas tas i anspråk vid händelser på respektive nivå?

Nivå 1 Vardagshändelse

En händelse som medför att man måste vidta åtgärder. Den kan fortfarande handhas inom ordinarie arbetsstrukturer och organisation. Inget externt stöd krävs. Inget större medieintresse förväntas. Information till utlandskyrkans kansli, Uppsala om nivå 1 (för kännedom).

Nivå 2 Allvarlig händelse

Allvarlig påfrestning. Ordinarie arbetsstrukturer måste lämnas, en krisledare tillsätts. Medieintresse kan förväntas. Information till Uppsala om nivå 2. Regional samordning övervägs.

Nivå 3 Extraordinär händelse

Katastrofal påfrestning. Krisledare och externa resurser. Regional samordning sker. Samordning med kyrkokansliet. Stor störning på den egna verksamheten. Mycket stort medieintresse förväntas. Beredskap för att ta emot externa resurser.

Exempel på typhändelser i Berlin utifrån nivå:**Nivå 1**

Trafikolycka med enskild person eller familj, få döda eller svårt skadade.
Svår sjukdom, dödsfall egen personal/kyrkoråd.
Inget eller litet medialt intresse.

Nivå 2

Villa/lägenhetsbrand församlingsmedlem.
Våld mot grupp/enskild.
Större olycka > 10 personer.
Litet/ökat medialt intresse.

Nivå 3

Allvarlig bussolycka med svenskar (konfirmander/församlingsresor.) Flera döda eller svårt skadade.
Katastrof av allmänt intresse (typ 11/9, ministermord).
Mycket stor olycka eller katastrof, många döda eller svårt skadade.
Flyg/tåg/färje-/naturkatastrof. Kemolycka. Hotellbrand. Terrordåd vid evenemang eller rese-/köpcentra. Pandemi och smitta.
Mycket stort medialt intresse.

Rutiner utifrån nivågraderade händelser		
Nivå	Definition samt rekommenderad krisledningsnivå	Arbetsuppgifter/rutiner i stort
1. Vardags-händelse	Händelser som kan hanteras inom ordinarie organisation och med ordinarie ledning.	Kyrkoherde och övriga medarbetare med ansvar för krishantering utför uppgifter. Information till utlandskyrkans kansli, Uppsala.
2. Allvarlig händelse	Större olycka eller händelse som innebär att ordinarie resurser och strukturer i församlingen inte räcker till. Medialt intresse. Kyrkoherde/delegerad är ansvarig krisledare. Regional samverkan mellan utlandsförsamlingar?	Krisledare hämtar information om händelsen. Samla krisledningsgruppen, samråd. Stödpersoner/frivilliga (informerade/utbildade) inkallas. Beslut om regional samverkan. Information till egen personal. Förbered information till medier och berörda, samråd med informationsansvariga, Kyrkokansliet, för samordning av och stöd vid mediekontakter. Informera utifrån kyrkans roll och insatser. Omvärldsbevakning: följ händelsen i medier och på webbsidor. Öppna och bemanna kyrkan. Samordna med övriga aktörer. Kontakt med och kontinuerlig rapportering till utlandskyrkan, Uppsala.
3. Extraordinär händelse	Katastrof av nationell/regional omfattning och påverkan. Stor påverkan på lokalsamhället. Resurskrav som överstiger församlingens samlade resurser. Ambassadens beredskapsgrupp sammankallas. Utökad krisledning. Ledning och samordning via utlandskyrkans kansli och ev. Kyrkokansliet Uppsala alt. UD. Stort informationsbehov och medieintresse.	Samordnade insatser med samhällets övriga resurser. Samverkan för stöd och information till berörda. Prioritering av egen församlingsverksamhet enligt beredskapsplan. Öppna och bemanna kyrka/församlingshem. Extern information och mediekontakter enligt riktlinjer, samråd med utlandskyrkans kansli och Kyrkokansliet. Behov av stöd från andra utlandsförsamlingar (samverkansplan alt. pool). Förbered att ta emot/skicka resurser från/till andra församlingar.

2. Operativ del

2.1 Insatskort (checklistor) utifrån funktion

2.1.2 Insatskort: Åtgärder vid mottagande av larm/ första information om händelse

Larm in

1. Larmmottagning; vem, vad, var, när, hur många, telefon?
Anteckna tidpunkt!
2. Ring kyrkoherden/krisledaren, mobil 0173-----, bostad 030-----/--/--
3. Vid ej svar kontakta norsk präst enligt telefonlista

Mottagande av larm

När du som svarar i telefon eller muntligen får kännedom om en krissituation, ta reda på och anteckna följande:

Datum _____

Klockslag: _____

Vem är det som ringer:

Var har det hänt något, vad har hänt:

Hur många är inblandade:

Vem kan vi kontakta på plats:

Den som ringer, telefonnummer:

Du som tagit emot samtalet: ring kyrkoherden/krisledaren, mobil: 0173-----, bostad: 030-----/--/--

Vid ej svar kontakta norsk präst enligt telefonlista.

Kyrkoherde/krisledare:

1. Starta loggbok, logga in mottagande av larm.
2. Orientering, målgruppsanalys, behovsanalys.
3. Beslut om nivå, inriktning samt vilka funktioner som behövs.
- 3b. Vid behov kontakta Kyrkokansliet via Larmnumret +46771384000.
4. Utifrån nivå: sammankalla funktioner.
5. Se aktuellt insatskort.

2.1.3 Insatskort: Funktionen "Krisledare/Samordnare"

- Samla information, samordna med kontaktpersoner i andra samverkande organisationer.
- Kalla samman krisledningsgruppen, samråd. Säkerställ samband/kommunikationsvägar.
- Bedöm händelsen, identifiera berörda och behov.
- Formulera en strategi för egna insatser: inriktning, mål.
- Tänk strategiskt: Vilket är värsta scenariot? Hur länge orkar vår grupp? Gör upp schema för avlösning.
- Kriskommunikation: kontakter, budskap, ansvarig?
- Organisera personalresurser, mat, vila.
- Gå inte själv in i operativt arbete, till exempel med att stötta drabbade, om det går att undvika. Sträva efter att skapa och uppdatera en helhetsbild av läget, med överblick och framförhållning.
- Planera för egen återhämtning, vila, och avlösning.
- Tänk på personalens och din egen säkerhet!

2.1.4 Insatskort: Krisledningsgrupp – initialt arbete

- Samla krisledningsgruppen. Ta det lugnt, gör inget förhastat. Resonera igenom vad som bör göras och i vilken ordning.
- För loggbok, anteckna klockslag för händelser, beslut och åtgärder.
- Fokusera på församlingens ansvar, roll, uppgifter. Inrikta insatserna på dessa.
- Sök information från säkra källor. Notera namn, och telefonnummer till dem som lämnar information.
- Sök samverkan, samordna med andra organisationer/myndigheter. Undvik parallella insatser.
- Identifiera vilka som är berörda.
- Identifiera hjälpbehov.
- Fördela funktioner i gruppen/personalen utifrån vad som ska göras.
- Upprätta/uppdatera sambandslista, mobiltelefonnummer till alla i gruppen och övrig personal.
- Utse en kontaktperson, samordnare för intern/extern information.
- Utse en medieansvarig som samordnar mediekontakter, stäm av med kyrkokansliet Uppsala. Informera utifrån kyrkans roll och uppgifter.
- Följ med i medierapportering och andra aktörers externa information om händelsen.
- Samla gruppen för rapportering med jämna mellanrum. Bestäm tid för återsamling och regelbunden lägesorientering.
- Planera framåt, för avlösning, mat och vila i gruppen. Varsko avlösare.
- Var öppen för att söka råd och stöd där kunskap och erfarenhet finns.

2.2 Resurser

2.2.1 Kontaktlistor

Se flik 6

2.2.2 Lokaler

Se flik 7

Upprätta en lista över lokaler som är prövade för visst ändamål.

Gör en förteckning över utrustning i dessa lokaler (fast och mobil – samt var den senare förvaras).

Lämplig utrustning i lokaler för krisledningsgrupp och för mottagande av drabbade, berörda och andra kan vara:

Kommunikation: telefon, fax, datorer med internetanslutning och e-post.

Utrustning för vila, mat och fika samt eventuellt personlig hygien.

Kontorsmateriel, whiteboard + pennor, blädderblock, OH, kartor, batterier, mobiltelefonladdare, första hjälpen-kit, ficklampor.

För omvärldsbevakning: tv, radio, internet.

Bibel, psalmböcker, värmeljus/stearinljus + ljusbärare, tändstickor/tändare.

2.2.3 Material

Se flik 8

Förslag till innehåll, krislåda:

Material för krisstöd, gudstjänster, riter – externt/internt

- Kondoleansbok + penna
- Förberedd mall för kondoleansbrev
- Böner, dikter för minnesstund
- Musik för minnesstund
- Cd-spelare, kassettradio
- Näsdukar
- Fotoram
- Stearinljus, värmeljus + ljusbärare, -lyktor/koppar
- Bordsduk, vit
- Bibel, psalmböcker
- Blomvaser

3. Samverkansplan

Vid behov av regional samverkan kontaktar kyrkoherden regionchefen i Uppsala för godkännande. Efter bekräftelse kontaktar kyrkoherden respektive kyrkoherde eller präst i Hamburg, Frankfurt eller München.

Svenska kyrkan Hamburg 040 ----- eller 040 -----

Svenska kyrkan Frankfurt 069 -----
Kh mobil 0172 -----

Svenska kyrkan München 089 -----
Präst mobil 0170 -----

4. Personalstödsplan

Beskriv inriktningen för personalstödet och i korthet rutiner för detta vid händelser på nivå 2 och 3 (allvarlig respektive extraordinär händelse).

Bör infogas från utlandskyrkans kansli, Uppsala:

- SOS kontaktnummer, +46771-384000
- Kriterier för när personalpoolen kan larmas ut och sättas in som stöd.

FLIK 5

Insatskort för logistik/kök

Uppgift: Se till att alla både personal och drabbade får mat och dryck

Handla mat – ex potatismos och korv, pulversoppa (som bara behöver blandas med vatten), frukt,

Kan handlas på Reichelt eller Lidl på Berliner Strasse, har öppet måndag-lördag 8.00-20.00. Är det söndag finns en Ulrich, på Hardenbergstrasse, vid Zoologische garten som är öppen och en Lidl vid Innsbrucker Platz, nere i U-bahn. Vid natt hänvisas till McDonald's, då det har öppet hela natten.

(Tänk på: om det finns många barnfamiljer bland de drabbade kan behovet av blöjor, barnmat och liknande bli stort. Ev. behov av första-hjälpen-kit om många skadade.)

Pengar finns hos kamreren.

I köket (mellanplan) finns:

Glas
Tallrikar
Bestick
Tillagnings bestick

I gamla köket (i källaren) finns:

Stora kastruller
Extra tallrikar
Extra glas
Extra bestick
Stora slevar

I teknikrummet finns (mitt emot pojkarnas omklädningsrum i källaren):

Toapapper
Hushållspapper
Servetter
Engångsmaterial som bestick, tallrikar, glas, kaffemuggar
Soppåsar – stora och små

I förråden i källaren (längst bort i gamla delen):

kan det finnas extra mat och dryck.

Maltezer hilfdienst kan man vända sig till vid behov av fler stora kastruller, filter.

Bör det finnas mat på lager, då det mesta är stängt på lördagar.

Insatskort för Logistik / Transport / Ekonomi

Ansvaret:

Ekonomi
Transporter
Förberedelse för att ta emot samverkande organisationer
Stödinsatser (yttre)

Ekonomi:

Där det går; BE ATT FÅ BETALA MED RÄKNING.

Kassaskåpsnyckel har Kyrkoherden.

Behov av kontanter har i första hand:

- Kyrkoherde 200,-€ (har Master- & Maestro-card)
- Vaktmästare 400,-€ (Krisplånboken)
- Köket (i första hand gröna kassan, se till att den är fylld)
- Diakon 100,-€ (i händelse av yttre stödinsats)
- Kamrer 100,-€ (i händelse av yttre stödinsats)

Skulle det ta slut på kontanter av någon anledning;

Be Kyrkoherden ta ut pengar på banken (Badenschestr.) med sitt Maestrokort.

Om du kommer in i en stressig situation, där det måste gå fort så ge ut pengarna eftersom det behövs (Skriv lappar med summa, datum, vem, etc. och lägg i kassan) och gör avräkningen EFTERÅT, i lugn och ro.

Transporter:

Vid små transporter, använd kyrkans bil eller egna bilar (skriv reseräkning till kyrkan).

När inte det går, eller behovet är lite större, använd TAXI.

Om behov av transportmedel uppstår för en längre tid, hyr bil i lämplig storlek hos:

- Nagel, Bundesallee 176, 030 - 854 20 00
- Sixt, Kurfürstenstr. 101, 030 - 219 909 99
- Herz, Friedrichstr. 50-55, 030 - 242 44 40

Om Buss behövs, kontakta:

- Gulliversreisen 030 - 311 02 11
- BusArt-Tours 030 - 303 08 30

Förberedelse för att ta emot samverkande organisationer:

- Om möjligt, använd kyrkans rum, i annat fall; boka hotell (adresser; se bokningspärmen för övernattningsrummen).
- Gör klart vem som betalar räkningen (räkningsadressen är viktig även för hotellet).
- Kontrollera antal som kommer.
- Vilka som kommer (enkel/dubbelrum).
- Andra önskemål, t ex internetanslutning, extra rum för överläggningar.
- Kontrollera (med kyrkoherden) om samverkan med ambassaden skall ske.
- Förbered informationsmöte, lägesrapportering, organisation och uppgifter.

FLIK 6

Viktiga telefonnummer

(Använd inte växelnummer. Se över alternativ till telefoner om t.ex. mobilnätet går ned. Kom ihåg regelbunden revidering!)

Polis nödfall överfall etc. 110

Polis övriga ärenden 46 64 0

Räddningstjänst (brandkår, ambulans) 112

Jourhavande läkare 31 00 31

Sjukhus, närliggande, tel. till akuten?

www.notruf-berlin.de

Bezirksamt Charlottenburg/Wilmersdorf

Tel 9029-10

www.charlottenburg-wilmersdorf.de

Svenska ambassaden -----

Norska ambassaden -----

Generalkonsulatet Hamburg 040 -----

Jourröstbrevlåda 040 -----

Svenska kyrkan Hamburg 040 ----- eller 040 -----

Kh mobil

Svenska kyrkan Frankfurt 069 -----

Kh mobil 0172 -----

Svenska kyrkan München 089 -----

Barbro Jakhammer-Meyer mobil 0170 -----

Utlandskyrkans kansli Uppsala

0046 18 16 96 00

Krister Tholin mobil 0046 -----

KK Pressjour

Direktnummer pressekreterare

Kontaktlista frivilliga: läggs till (telefon, mobil + uppgift/kompetens)

Förs upp på blädderblock/whiteboard vid akut händelse

Namn	Telefon	Är just nu: Tid – var	Är just nu: Tid – var	Är just nu: Tid – var	Är just nu: Tid – var	Är just nu: Tid – var
Café	20					
Christer	17					
Christer mobil	39					
förskolan	29					
Inger	15					
Karl Richard	11					
Karl R mobil	68					
Kenneth	16					
Kersti	22					
kontor/assi	21					
kontor/ huvudtel	28					
Mika	12					
Mika priv fast	59					
Mika priv mobil	57					
prästg kök	50					
prästg kontor	51					
prästg mobil	52					
prästgården	53					
Skolan	70					
skolan fast	30					
skolan fax	31					
skolan mobil	32					
Susanna	44					
Tess	13					
Tess priv	55					
Tess priv mobil	56					
Thomas	10					
Thomas fast	33					
Thomas mobil	40					

FLIK 7

Lokaler

Upprätta en lista över lokaler som är prövade för visst ändamål.

Gör en förteckning över utrustning i dessa lokaler (fast och mobil – samt var den senare förvaras).

FLIK 8

Telefon: Vid inkommande samtal: Lyft luren (eller ta headsettet), tryck knappen allra längst ner på knappsidan (vänster del av telefonen), an avlång historia med "gubbe" (huvud axlar o ljudvågor) och svara. När samtalet är slut: Tryck på knappen snett ovanför med telefonlur och pil ner. Samtalet bryts alltså inte av att man lägger på luren.

Koppla samtal till annan telefon: knappa in numret, vänta tills den andra svarar, lägg på. Får man inget svar, tar man tillbaka samtalet genom att trycka på knappen "Amt".

Ja, och så kom i håg att koppla huvudtelefonen till mailboxen vid dagens slut.

Det går till så här: i tredje raden avlånga vita knappar trycker man fjärde knappen uppifrån. Den har piktogrammet pil och telefonlur. Tryck den och i displayen står det Ziel: Tryck nu på nummertangenterna *54. Rufuml.akz. svarar displayen och efter ett par sekunder står där Mailbox. När mailboxen är inkopplad och någon har ringt, blinkar en liten grön lampa uppe till vänster. Det betyder kontroll. För att kolla går man till väga så här: Tryck på femte knappen uppifrån (direkt under pil-lur) som har piktogrammet kuvert. I displayen står det:

Nachrichten	1 (t ex)	3 (t ex)
Ende	Text	Meldng

Klicka på piltangenten direkt under Text, så kommer det upp ett telefonnummer, som har ringt hit. Med det kan man göra vad man vill. Jag raderar det gärna genom att klicka på Lösche (=radera). Vill man veta vad Meldng har för spännande med sig, klickar man på pilen under Meldng (=Meldung=meddelande). Displayen säger Mailbox ist frei. Nu är det dags att ta upp luren/headsettet och avvakta. Rösten säger "bitte, geben Sie Ihr Passwort ein". Då gör man det: 1111. Rösten säger Sie haben drei neue Nachrichten. Zum Abhören Ihrer neuen Nachricht drücken Sie eins. Och då trycker man 1 och lyssnar. Osv. För att radera meddelande tryck 3.

På morgnarna är det dags att koppla ur mailboxen. Det gör man enkelt genom att trycka på knappen med pil-lur.

Koppla telefon till annan: Tryck tangent lur-pil och knappa in numret som du vill koppla om till. Lägg på. Ta tillbaka: Tryck knappen lur-pil.

Den bärbara telefonen: Obs ställ på laddaren på kvällen.

Slå noll (för att komma ut på linjen,) knappa in numret du vill till, tryck grön lur och avvakta signal. Kopplas du bort genast, kan det bero på att apparaten du ringer till är upptagen.

Återuppringning sker: tryck översta vänstra långa tangent, så ser du det nummer du sist använt i displayen, tryck grön lur och vänta.

När samtalet är slut, tryck på röd lur.

Koppla vidare: knappa in numret samtalet ska förmedlas till, vänta tills vederbörande svarat och lägg sen på. Får du inget svar, tar du tillbaka samtalet med *1.

Exempel 2: Lausanne

BEREDSKAPSPLAN VID KATASTROF OCH KRISSITUATIONER för Svenska kyrkan i Lausanne, Genève och Bern

1. Beskrivande del

- 1.1.1 Inledning och bakgrund
- 1.1.2 Mål, syfte och kommunikationspolicy
- 1.2.1 Organisationsbeskrivning
- 1.2.2 Beredskapssorganisation
- 1.3 Utbildningsstrategi
- 1.4 Riskanalys
- 1.5 Konsekvensanalys
- 1.6 Exempel på typhändelser inom området

2. Operativ del

- 2.1 Insatskort (checklistor/åtgärdsplaner) utifrån funktion
 - 2.1.1 Insatskort: Rutiner utifrån nivågraderade händelser
 - 2.1.2 Insatskort: Åtgärder vid mottagande av larm
 - 2.1.3 Insatskort: Funktionen krisledare/samordnare
 - 2.1.4 Insatskort: Krisledningsgrupp
- 2.2 Resurser
 - 2.2.1 Kontaktlista
 - 2.2.2 Lokaler
 - 2.2.3 Material

3. Regional samverkansplan

4. Logistik/Transport/Ekonomi

1.1.1 Inledning och bakgrund

Det allt mer ökade kravet och de allt högre förväntningarna på Svenska kyrkan i utlandet i samband med kriser och katastrofer eller i samband med de allt mer komplexa situationer som uppstår vid olyckor gör att vi vill vara förberedda genom att tydligt utveckla en beredskapsplan.

Svenska kyrkan i Lausanne/Genève/Bern har det pastoralansvaret för de västra och södra (fransktalande och delvis tyska) delarna av Schweiz (inklusive den schweiziska alpvärlden i detta område) samt omgivande franska områden (inklusive den franska alpvärlden). Samverkan sker med församlingarna i Zürich, södra Tyskland (München), södra Frankrike (Nice), med svenska ambassaden i Bern samt med de svenska konsulaten i Genève och Lausanne. All samverkan sker enligt samverkansplanen, se särskild flik.

Kyrkoherden i Lausanne ingår i Svenska ambassadens beredskap och krisgrupp för konsulära krissituationer. Svenska ambassadens beredskapsgrupp planerar och förbereder arbete vid krissituationer. Vid behov övergår beredskapsgruppen till att bli krisgrupp vid situationer när större samverkan och insatser krävs. Ambasadören eller kanslichefen beslutar om beredskapsgruppen ska sammankallas. Kriterier för ovannämnda situationer skall vara vid nivå 2 enligt riskanalysen, se sidan 91.

Arbetslaget i församlingarna har en god kompetens både inom det konkreta arbetet med kris samt en alltmer vidgad lokalkännedom och erfarenhet av lokala förhållanden i området.

Schweiz har en utbyggd och väl fungerande räddningstjänst och krisorganisation.

I denna beredskapsplan ingår också planer för krisstöd i de egna församlingarna eller arbetslaget.

Beredskapsplanen skall finnas i en pärm stående i kyrkoherdens rum samt en pärm i kyrkoherdens bostad. Planen ska bifogas i en krispärm innehållande bilagor. På kyrkoherdens rum ska krisparmen finnas i församlingarnas krisväska (se bilaga angående krisväska).

Varje år i september skall beredskapsplanen revideras. Den reviderade versionen skall sättas in i församlingarnas krispärm samt sändas i en kopia till utlandskyrkan i Uppsala.

Efter en händelse där beredskapsplanen aktiverats ska insatsrapport med kort sammanställning av loggbok, genomförda åtgärder samt erfarenheter från händelsen sändas till kansliet för utlandskyrkan i Uppsala. Dessa rapporter bildar bland annat underlag för erfarenhetsåterföring mellan utlandsförsamlingar, och för församlingarnas egen utvärdering för framtida insatser.

För uppföljning och utvärdering med egen personal och ev. frivilliga som deltagit under händelsen ansvarar kyrkoherden. Erfarenheter och förslag från både insatser och övningar tas tillvara, och förs in i beredskapsplanen vid den årliga revideringen.

1.1.2 Mål, syfte och kommunikationspolicy

Mål

att vara en närvarande kyrka i människors svårigheter vid kriser och katastrofer, att vara medmänniskor och dela med oss av vår medmänsklighet.

Syftet

med krisarbetet är att vi ska kunna med kompetens och kunskap stödja de drabbade, samt samverka med och stödja andra lokala myndigheter i omsorgen om de drabbade.

Kommunikationspolicy

- Saklig och korrekt information inom församlingarnas verksamhetsområde. Kyrkans roll i en kris är att i första hand sätta ord på sorgen och förmedla kärnvärdena närvaro, öppenhet och hopp – även till medierna.
- Samordna via Pressjouren, kyrkokansliet (som alltid ska varskos vid krissituationer och/eller förväntat medieintresse). Samråd inför mediekontakt med pressansvarig, enheten för nationell kommunikation, Uppsala.
- Information om räddningsarbetet lämnas av lokala myndigheter, räddningsledning och ev. ambassaden/generalkonsulat.
- Kommunikation med medier sker, i första hand, via kyrkoherden.
- På uppdrag av kyrkoherden kan övrig personal uttala sig i medier. Riktlinjer för detta skall utfärdas vid varje enskild krissituation av kyrkoherden och i samråd med pressjouren eller ambassadens pressansvariga.

1.2.1 Organisationsbeskrivning

Församlingarna

Schweiz västra pastorat består av tre församlingar: Genève, Lausanne och Bern. Endast i Lausanne drivs vardagsverksamheten i egna församlingslokaler, medan gudstjänstverksamheten bedrivs i en lånad kyrkolokal (Eglise du Priou-ré, Pully). I Genève hyrs kapellet St. Legér och församlingslokaler (för söndagsskola och kyrkkaffe) i den tysktalande reformerta kyrkans församlingshem. I Bern lånas kyrkolokal samt församlingslokaler (för bland annat kyrkkaffe och sammanträden) i St. Antonierkirche och/eller St. Ursula.

Under normala förhållanden är församlingarnas kyrkoråd ytterst ansvariga för verksamheten i respektive församling. Genom delegation har kyrkoherden ansvar för ekonomi och personal. Kyrkoherden har ansvar för inköp upp till 1000 Francs.

Vid krissituation kan respektive kyrkoråd besluta att kyrkoherden har fullt mandat att under eget ansvar utföra de uppgifter som krisen kräver.

Anställda i församlingarna:

- 1 kyrkoherde (utsänd)
- 1 assistent (utsänd)
- 1 sekreterare (deltid, lokalt anställd)

Vid behov ansvarar Lausannes kyrkorådsordförande (f.n. Ann-Marie Cottier-Leandersson 021 -----) för ledningsansvar i församlingen samt driften av det vardagliga arbetet i Lausannes/Genèves församlingar, eventuellt i samarbete med kyrkorådsordföranden i Genève (f.n. Anna-Lena Svensson-McCarthy, 022 -----). Sker krisen i området kring Bern kontaktas Berns kyrkorådsordförande (f.n. Christine Affolter-Lord, 031 -----, mobil 079 -----) för eventuella åtgärder. Vid Lausanne-kyrkoherdens bortovaro utförs församlingarnas prästerliga uppgifter av kyrkoherden i Zürich i första hand.

Ambassaden

Vid kris eller katastrof kontaktar ambassaden kyrkoherden i Lausanne enligt ambassadens larmlista. Kyrkoherden ingår i ambassadens beredskapsgrupp. Kyrkoherden leder eventuellt krisarbetet i församlingarna samtidigt.

1.2.2 Beredskapsorganisation

Ledning

Per Harling (kyrkoherde)

- strategisk ledning
- informationsansvar
- mediekontakt, via KK Uppsala pressjour
- ekonomiansvar
- ansvar för loggbok
- stödinsatser (inre och yttre)
- ingår i ambassadens beredskapsgrupp

Sambandscentral

Ingrid Harling (assistent) och
Johanna Asplund le Piccolo (sekr.)

- telefon och kommunikationsansvar
- ansvar för ev. förtäring (drabbade)
- ansvar för kontakt med lokala organisationer och myndigheter
- ansvar för lokaler
- ansvar för att material finns
- stödinsatser till drabbade (inre)
- ansvar att organisera frivilligarbetet
- stödinsatser (inre och yttre)

Extra resurser

Kan vid behov kallas in

- telefon och kommunikationsansvar från Svenska kyrkans samverkansförsamlingar i området: Zürich, München, Nice,
- telefon och kommunikationsansvar från utlandskyrkans kansli i Uppsala, där en krispool upprättats med ett 20-tal personer.

1.3 Utbildningsstrategi

Svenska kyrkan i Genève/Lausanne/Bern strävar efter att bygga upp en god kompetens i arbetslaget gällande krisfrågor.

I församlingarna skall en resursgrupp av frivilliga utbildas för att kunna verka både som krisstöd och i vardagssysslor inom församlingarna. En utbildningsdag ska varje år genomföras angående krisstöd och stödsamtal.

Utbildningsinsatser kommer att ske på område gällande enklare ABC samt brandsläckning.

1.4 Riskanalys

		Nivå 0	Nivå 1	Nivå 2	Nivå 3
Sannolikhet	Troligt		Dödsfall		
			Fysiskt och psykiskt våld i familj		
	Möjligt	Socialt/ekonomisk hjälpsökande	Trafikolycka (bil eller person)	Lavinolycka	
			Fysiskt och psykiskt våld enskild/grupp	Bussolycka	
	Sällsynt			Hotellbrand	
				Flyg-, -tåg eller båtolycka	
Osannolikt					Terrordåd
					Naturkatastrof Pandemi
	Mycket osannolikt				Krig
		Konsekvenser			
		Mycket begränsade	Begränsade	Allvarliga	Mycket allvarliga

Tänkbara situationer där denna plan kan behöva tillämpas:

- Lavinolyckor
- Flyg-, tåg-, buss- och båtolyckor
- Bränder
- Kärnkraftskatastrofer
- Terrordåd
- Naturkatastrofer
- Pandemi, smitta, hot

1.5 Konsekvensanalys

Här beskrivs förväntad påverkan på den egna organisationen med utgångspunkt från nivågraderingen. Vilka områden kan komma att beröras? Vilka resurser i form av personal, lokaler och utrustning kan förväntas tas i anspråk vid händelser på respektive nivå?

Nivå 1 Vardagshändelse

En händelse som medför att man måste vidta åtgärder. Den kan fortfarande handhas inom ordinarie arbetsstrukturer och organisation. Inget externt stöd krävs. Inget större medieintresse förväntas. Information till Uppsala om nivå 1 (för kännedom).

Nivå 2 Allvarlig händelse

Allvarlig påfrestning. Ordinarie arbetsstrukturer måste lämnas, en krisledare tillsätts. Medieintresse kan förväntas. Information till Uppsala om nivå 2. Regional samordning övervägs.

Nivå 3 Extraordinär händelse

Katastrofal påfrestning. Krisledare och externa resurser. Regional samordning sker. Samordning med kyrkokansliet. Stor störning på den egna verksamheten. Mycket stort medieintresse förväntas. Beredskap för att ta emot externa resurser.

1.6 Exempel på typhändelser i Lausanne/Genève/Bern utifrån nivå:

Nivå 1

Trafikolycka med enskild person eller familj, få döda eller svårt skadade. Svår sjukdom, dödsfall ung människa (t.ex au-pair) eller egen personal/kyrkoråd. Inget eller litet medialt intresse.

Nivå 2

Lavinolycka
Villa/lägenhetsbrand församlingsmedlem.
Våld mot grupp/enskild.
Större olycka > 10 personer.
Ökat medialt intresse.

Nivå 3

Allvarlig bussolycka med svenskar (skidåkare/turister), flera döda eller svårt skadade.
Mycket stor olycka eller katastrof, många döda eller svårt skadade:
– Flyg/tåg/färje-/naturkatastrof.
– Kemisk olycka.
– Hotellbrand.
– Terrordåd.
– Krig.
– Pandemi och smitta.
Mycket stort medialt intresse.

2. Operativ del

2.1 Insatskort (checklistor) utifrån funktion

2.1.1. Insatskort: Rutiner utifrån nivågraderade händelser

Nivå	Definition samt rekommenderad krisledningsnivå	Arbetsuppgifter/rutiner i stort
1. Vardags-händelse	Händelser som kan hanteras inom ordinarie organisation och med ordinarie ledning.	Kyrkoherde och övriga medarbetare med ansvar för krishantering utför uppgifter. Information till utlandskyrkans kansli, Uppsala.
2. Allvarlig händelse	Större olycka eller händelse som innebär att ordinarie resurser och strukturer i församlingen inte räcker till. Medialt intresse. Kyrkoherde/delegerad är ansvarig krisledare. Eventuell regional samverkan mellan utlandsförsamlingarna inom Schweiz, södra Tyskland och Frankrike?	Krisledare hämtar information om händelsen. Samlar krisledningsgruppen, samråd. Stödpersoner/frivilliga (informerade/utbildade) inkallas. Beslut om regional samverkan. Information till egen personal. Förbered information till medier och berörda, samråd med informationsansvariga, Kyrkokansliet, för samordning av och stöd vid mediekontakter. Informera utifrån kyrkans roll och insatser. Omvärldsbevakning: följ händelsen i medier och på webbsidor. Öppna och bemanna församlingshemmet i Lausanne. Samordna med övriga aktörer. Kontakt med och kontinuerlig rapportering till utlandskyrkans kansli, Uppsala.
3. Extra-ordinär händelse	Katastrof av nationell/regional omfattning och påverkan. Stor påverkan på lokalsamhället. Resurskrav som överstiger församlingarnas samlade resurser. Ambassadens beredskapsgrupp sammankallas. Utökad krisledning. Ledning och samordning via utlandskyrkans kansli och ev. Kyrkokansliet Uppsala alt. UD. Stort informationsbehov och medieintresse.	Samordnade insatser med samhällets övriga resurser. Samverkan för stöd och information till berörda. Prioritering av egen församlingsverksamhet enligt beredskapsplan. Öppna och bemanna församlingshem i Lausanne. Extern information och mediekontakter enligt riktlinjer, samråd med utlandskyrkans kansli och Kyrkokansliet. Behov av stöd från andra utlandsförsamlingar (samverkansplan alt. pool). Förbered att ta emot/skicka resurser från/till andra församlingar.

2.1.2 Insatskort: Åtgärder vid mottagande av larm/ första information om händelse

Larm in

1. Larmmottagning; vem, vad, var, när, hur många, telefon? Anteckna tidpunkt!
2. Ring kyrkoherden/krisledaren, mobil 079-----, bostad 021-----
3. Vid ej svar kontakta kyrkoherden i Zürich, mobil 079-----, exp 044-----, bostad 044 ----

Mottagande av larm

När du som svarar i telefon eller muntligen får kännedom om en krissituation, ta reda på och anteckna följande:

Datum _____

Klockslag: _____

Vem är det som ringer:

Var har det hänt något, vad har hänt:

Hur många är inblandade:

Vem kan vi kontakta på plats:

Den som ringer, telefonnummer:

Du som tagit emot samtalet: ring kyrkoherden/krisledaren, mobil: 079-----, bostad 021-----.

Vid ej svar kontakta kyrkoherden i Zürich, mobil 079-----, exp 044-----, bostad 044 ----

Kyrkoherde/krisledare:

1. Starta loggbok, logga in mottagande av larm.
2. Orientering, målgruppsanalys, behovsanalys.
3. Beslut om nivå, inriktning samt vilka funktioner som behövs.
- 3b. Vid behov kontakta Kyrkokansliet via Larmnumret +46771384000.
4. Utifrån nivå: sammankalla funktioner.
5. Se aktuellt insatskort.

2.1.3 Insatskort: Funktionen "Krisledare/Samordnare"

- Samla information, samordna med kontaktpersoner i andra samverkande organisationer.
- Kalla samman krisledningsgrupp, samråd. Säkerställ samband/kommunikationsvägar.
- Bedöm händelsen, identifiera berörda och behov.
- Formulera en strategi för egna insatser: inriktning, mål.
- Tänk strategiskt: Vilket är värsta scenariot? Hur länge orkar vår grupp? Gör upp schema för avlösning.
- Kriskommunikation: Kontakter, budskap, ansvarig?
- Organisera personalresurser, mat, vila.
- Gå in i operativt arbete där det behövs, till exempel med att stötta drabbade.
- Planera för egen återhämtning, vila, och avlösning.
- Tänk på personalens och din egen säkerhet!

2.1.4 Insatskort: Krisledningsgrupp – initialt arbete

- Samla krisledningsgruppen: kyrkoherde, assistent, sekreterare, kyrkorådsordförande samt ytterligare två ledamöter ur kyrkorådet.
- För närvarande (2007-11-27) består krisledningsgruppen av:
 - kyrkoherde Per Harling,
 - assistent Ingrid Harling,
 - sekreterare Johanna Asplund le Piccolo,
 - kyrkorådsordförande Ann-Mari Cottier-Leandersson,
 - Gabrielle Svanström och Birgitta Klerk.
- Ta det lugnt, gör inget förhastat. Resonera igenom vad som bör göras och i vilken ordning.
- För loggbok, anteckna klockslag för händelser, beslut och åtgärder.
- Fokusera på församlingens ansvar, roll, uppgifter. Inrikta insatserna på dessa.
- Sök information från säkra källor. Notera namn, och telefonnummer till dem som lämnar information.
- Sök samverkan, samordna med andra organisationer/myndigheter. Undvik parallella insatser.
- Identifiera vilka som är berörda.
- Identifiera hjälpbehov.
- Fördela funktioner i gruppen utifrån vad som ska göras.
- Upprätta/uppdatera sambandslista, mobiltelefonnummer till alla i gruppen och övrig personal.
- Utse en kontaktperson, samordnare för intern/extern information.
- Kyrkoherden är medieansvarig och samordnar mediekontakter, stäm av med kyrkokansliet Uppsala. Informera utifrån kyrkans roll och uppgifter.
- Följ med i medierapportering och andra aktörers externa information om händelsen.
- Samla gruppen för rapportering med jämna mellanrum. Bestäm tid för återsamling och regelbunden lägesorientering.
- Planera framåt, för avlösning, mat och vila i gruppen. Varsko avlösare.
- Var öppen för att söka råd och stöd där kunskap och erfarenhet finns.

2.2 Resurser

2.2.1 Kontaktlista (Kom ihåg regelbunden revidering)

Svenska kyrkan i Lausanne, 021 -----, fax ----
Kyrkoherden i Lausanne (f.n. Per Harling), tel och fax 021 -----, mobil 079 ----
Assistenten i Lausanne (f.n. Ingrid Harling), mobil 079 ----
Sekreteraren i Lausanne (f.n. Johanna Asplund Piccolo), 021 ----- (hem), mobil 076 ----

Polis nödfall överfall etc 117
Europeiskt nödnummer 112
Brandkår 118
Ambulans 144
Helikopter 1414
Jourläkare/tandläkare 08 ----

Sjukhus i Lausanne
CHUV, Lausanne 021 ----
Ophtalmique, Lausanne 021 ----
de l'Enfance, Lausanne 021 ----
Ortopédique, Lausanne 021 ----
Sjukhus i Genève (SOS Médecins 022 ----)
Cantonal, Genève 022 ----
La Tour, Meyrin 022 ----
de Gériatrie, Thônex 022 ----
Clinique de Psychiatrie, Chêne-Bourg 022 ----
Group sida Genève 022 ----
Sjukhus i Bern:

Flygplatser
Genève 022 ----
St. Gallen-Altenrhein 071 ----
Bern-Belp 031 ----

Ambassad och konsulat
Svenska ambassaden i Bern, 031 -----, fax 031 ----
Svenska konsulatet i Genève, 022 -----, fax 022 ----
Svenska konsulatet i Lausanne, 021 -----, fax 021 ----

Svenska församlingar i området
Svenska kyrkan Zürich, 044 -----, fax 044 ----
Kyrkoherden i Zürich (f.n. Per-Ola Bohlin), 044 -----, mobil 079 ----

Svenska kyrkan München 089 ----
Barbro Jakhammer-Meyer mobil 017-----

Svenska kyrkan i Nice, exp 0033-----, präst mobil 0033-----

Utlandskyrkans kansli

Uppsala 0046 18 16 96 00

Regionchef Stefan Bergmark, 0046 -----, mobil 0046 -----

Kyrkokansliet i Uppsala Pressjour 0046 18 16 94 75

SOS kontaktnummer i Sverige, 0046 771 384000

Kontaktlista frivilliga

Ann-Marie Cottier-Leandersson (ordf) 021 ----- (hem), 078 ----- (mobil)

Birgitta Klerk, 021 ----- (hem)

Gabrielle Svanström (utbildad sjuksköterska), 021 ----- (hem)

2.2.2 Lokaler

Församlingshemmet i Lausanne är den lokal, som i första hand kan komma till användning vid kris. I Bernområdet kan eventuellt St. Antonierkirche lånas vid behov. I övrigt används de lokaler, som i stunden kan uppbringas, t.ex. lokaler i hotell vid eventuell lavinolycka i alpvärlden.

Lämplig utrustning i lokal för krisledningsgrupp och för mottagande av drabbade, berörda och andra kan vara:

Kommunikation: telefon, fax, datorer med internetanslutning och e-post.

Utrustning för vila, mat och fika samt eventuellt personlig hygien.

Kontorsmateriel, whiteboard + pennor, blädderblock, OH, kartor, batterier, mobiltelefonladdare, första hjälpen-kit, ficklampor.

För omvärldsbevakning: tv, radio, internet.

Krisväska (se nedan).

Kökshantering:

Se till att alla, både personal, frivilliga medhjälpare och drabbade, får mat och dryck.

Handla mat – ex potatismos och korv, pulversoppa (som bara behöver blandas med vatten), frukt m.m.

Kan inhandlas på Migros, Av de Cour, har öppet måndag 9.00-19.00 tisdag-fredag 8.00-19.00, lördag 7.30-17.00.

Coop och Migros i Ouchy har öppet alla dagar till 22.00.

(Tänk på: om det finns många barnfamiljer bland de drabbade kan behovet av blöjor, barnmat och liknande bli stort. Ev. behov av första-hjälpen-kit om många skadade.)

Inköps kontant eller med kort med bibehållande av kvitto.

2.2.3 Material

Krislåda

Material för krisstöd, gudstjänster, riter – externt/internt

- Kondoleansbok + penna
- Förberedd mall för kondoleansbrev
- Böner, dikter för minnesstund (boken "När tillvaron rämnar")
- Musik för minnesstund
- Cd-spelare, kassettradio
- Näsdukar
- Fotoram
- Stearinljus, värmeljus, lyktor/koppar
- Bordsduk, vit
- Bibel, psalmböcker
- Blomvaser

3. Samverkansplan

Vid behov av regional samverkan kontaktar kyrkoherden regionchefen i Uppsala för godkännande. Efter bekräftelse kontaktar kyrkoherden respektive kyrkoherde eller präst i Zürich, München och Nice.

Svenska kyrkan i Zürich, exp 044 ----, kyrkoherdebostad 044 ----, kyrkoherdemobil 079-----

Svenska kyrkan München, 049-----

Präst mobil 017-----

Svenska kyrkan i Nice, exp 0033-----, präst mobil 0033-----

4. Logistik / Transport / Ekonomi

Ekonomi:

Där det går, be att få betala med räkning, använd annars privat kort (behåll kvitton).

Transporter:

- Använd i första hand kyrkans bil eller – i andra hand – egna bilar (skriv resräkning till kyrkan). Obs! Snökedjor till kyrkans bil finns i kyrkoherdebostadens garage. Se till att ha övat påsättning av snökedjor!
- När inte det går, eller behovet är lite större, använd TAXI.
- Om behov av transportmedel uppstår för en längre tid, hyr bil i lämplig storlek hos:
- Om buss behövs, kontakta:

Förberedelse för att ta emot samverkande organisationer:

- Bäddar finns i kyrkoherdebostaden, annars hotellrum.
- Gör klart vem som betalar räkningen (räkningsadressen är viktig även för hotellet).
- Kontrollera antal som kommer.
- Vilka som kommer (enkel/dubbelrum).
- Andra önskemål, t ex internetanslutning, extra rum för överläggningar.
- Kontrollera (med kyrkoherden) om samverkan med ambassaden skall ske.
- Förbered informationsmöte, lägesrapportering, organisation och uppgifter.

Exempel 3: Kairo

Innehåll

- sid. 2 Vad är "Svenska kyrkan i Kairo"
Förutsättningar: resurser, personer, lokaler, kommunikationer, telefonnummer
andra aktörer
- sid. 3 Beredskapsgruppen, lokalalternativ
- sid. 4 Resurspersoner, vilka och kompetens
- sid. 5 Checklista för arbetets planering och principer
- sid. 6 Checklista vid larm, info och uppföljning
- sid. 7 För uppföljning och vidareutbildning
- sid. 8 Råd vid emotionell förstahjäl

Sammanställt av Lena och Jan Steenbrink.

Beredskapsplan för Svenska kyrkan i Kairo

Förutsättningar:

Egna personella resurser med Svenska kyrkan i Kairo avses vad gäller personresurser: de två anställda utsända från Svenska kyrkans internationella avdelning, kyrkoherde och assistent: Jan och Lena Steenbrink

Egna lokalresurser. Svenska kyrkan i Kairo har inga andra egna lokaler än Steenbrinks bostad, som också tjänstgör som kontor för verksamheten. Bostaden kallas i detta sammanhang Prästgården. Tillgängligt: 1 stort vardagsrum, 1 arbetsrum, 1 gästrum.

Prästgårdens kommunikationer. Bredband, 4 datorer varav 2 bärbara, scanner. epost: kairo@svenskakyrkan.se telefon / telefax: +20----- IP nummer: +46----- samt +46----- Mobil +20-----

Svenska ambassaden. +20 ----- ; www.embassyofsweden.org : (uppgifter om aktuella telefonnummer och uppdaterad information om säkerhetsläget i landet) Officer on duty (for emergency matters only): +20 -----.

De nordiska ambassaderna är i princip samövade för beredskaps- och kris-situationer.

Svenska kyrkans präst är en av kontaktpersonerna i Svenska ambassadens beredskapsplanering och har som huvuduppgift: "att vara samarbetslänk mellan ambassaden och övriga svenskar i landet".

Svenska institutet i Alexandria tel -----

Sjømannskirken. Norsk kirke i utlandet, har en "ambulerande sjømanns-prest" som har varit på platsen här och är utbildad för krissituationer. stein.vangen@sjomannskirken.no

Nyckelpersoner i och kring the Coptic Orthodox Church (COC), och övriga kyrkor. Ytterligare personer som är markerade i adresslistan.

Kommunikationer. Egen bil: 4-hjulsdriven, 5 platser inkl. föraren: avstånd: tunnelbana: 5 min promenad från Prästgården, **bil** till Kairo flygplats, ca 1 timme, **tåg** till Alexandria 4 timmar, **bil** till Hurghada eller Sharm el Sheik 5 timmar, Dabah 7 timmar, **flyg** från Cairo airport till turistorterna, inkl. taxi till centrum: ca. 2 timmar.

Kyrkans beredskapsgrupp (under utarbetning)

Funktion	person	ersättare	kompetens
Samordnare basen	Lena Steenbrink		ordningssinne, platskännedom
Assistent	Päivi Arvonen		finska språket
Assistent	Henrik Lindberg Hansen (präst)		danska språket
Ansvarig på fältet	Jan Steenbrink		vana, social ställning
Catering			

Lokalalternativ

Litet utrymmesbehov: Prästgården

Större under begränsad tid: St. John the Baptist Church ,
Port Said St. Maadi

Alternativ till hotell för anhöriga / berörda av situationen:

All Saints' Guesthouse centralt, nära centrum, inget turistställe

Anafora lugnt, isolerat

Resurspersoner:

Vilka	Kontaktas	Varför: kompetens m.m.
Ambassaderna		
Svenska	+02-----	Formell status. Insiktsfulla, kunniga, medkännande.
Danska	+20-----	
Norska	+20-----	
Finska	+20-----	
Amosis Tours	+20----- / 01----- (George) / 01----- (John)/ 01----- (Wisam)	Stor vana vid skandinaviska grupper, stort nätverk.
Galaxiatours, Lena Olofson	+20-----	Svenska anställd i större resebyrå i Heliopolis
Föreningar	info@finnsinegypt.org / +20-----	Finska föreningen, kontakta Päivi Arvonen.
Svenska skolan	-- +20-----	Skolan, god kontakt barnfamiljer.
Sjöfart / Alexandria		
Svenska Institutet	+20----- (--)	Stor kontaktyta.
Roy Jaan	+46-----	Sjöfartsverket
Stein Vangen	+47----- / 01----- (Egypten)	Ambulerande sjömannsprest
Turistorter		
Luxor	--	Bitr. rest.chef Luxor airport alert koptisk kristen.
Hurghada --	Apollo +20-----, +20-----	
	Fritidsresor +20-----, +20-----	
	+20-----, +20-----	
	Vingresor +20-----, -----	
	Solresor +20-----	
El Gouna	Colona Divers, +20-----	Svenska dykare.
	Susanne Lambrecht, hotellchef Ocean View Hotel +20-----	Svenska, personlig kontakt i marinan.
	Inger Alfredsson	Äldre säsongsboende Göteneapar.
Sharm el Sheik	Apollo +20-----	
Att kompletteras:	Att kompletteras:	Att kompletteras:
Övriga fastboende		Några kunniga i arabiska, sjukbesökare.
		Specifik lokalkunskap.
		Några som tillfälligt kan ta hand om barn.

CHECKLISTA

Krisledningsgrupp

Sammanfattas av assistent (Lena Steenbrink) till Prästgården eller på annan, lämpligare plats.

Sök information > lämna kontaktperson

- Ta noggrant reda på vad som hänt. Sök fakta från vederhäftig källa.
- Notera namn, organisation och telefonnummer på uppgiftslämnare.
- Lämna namn och telefon på vår kontaktperson.
- Om händelsen är ”publik”, följ hur den presenteras via medier, och på internet.

Analys och dokumentation

Inga konkreta insatser innan vi satt oss in i vad som hänt, vilka som är drabbade samt vilka andra organisationer som är engagerade i händelsen. Gå inte in i direkt stödarbete innan vi vet omfattningen av händelsen.

- Dokumentera allt som görs, personer, telefonnummer.

Kartlägg

- Undersök vilka behov som finns hos drabbade personer/grupper.
- Bestäm vilka hjälp- och stödåtgärder som ska utföras, när det ska ske, samt vem eller vilka som är lämpade/ansvariga att utföra det.
- Vid behov ordna en lämplig samlingsplats; ge information och emotionell första hjälp.

Samverkan

- Informera om egna resurser, eller vilken hjälp vi har behov av. Undvik att göra parallella insatser. Sök hjälp hos andra.

Kalla

Kontakta resurspersoner och se vad de kan ställa upp med.

Planera fortsättning

Planera för fortsatt verksamhet, avlösning av personal, uppföljning av personal och drabbade, gudstjänster och andra ceremonier.

Ge information

Grundtanken är att all information förmedlas genom **en** person: informatören eller någon annan av beredskapsgruppen utsedd person.

Några generella utgångspunkter

- Skydda enskilda personer och utpeka inte skyldiga.
- Begränsa antalet källor.
- Upprepa centrala fakta så ofta som möjligt.
- Bemöt omedelbart felaktiga uppgifter.
- Prioritera positiva budskap.
- Undvik motsägelser och oklarheter.
- Tänk igenom hur medierna kan komma att använda och presentera uppgifterna.
- Använd ett neutralt och återhållsamt språk.
- Tänk efter, innan du svarar.
- Undvik svåra fackuttryck, risken är mycket stor att de missförstås.
- Ljug aldrig och spekulera inte.
- Försök förutse möjliga frågor från journalisterna.
- Vid telefonintervju kan du be att få återkomma. Gör det!

Checklista vid mottagning/uppföljning av larm. (Kopieringsunderlag)

Datum klockslag

Sign

1. Vem ringer?

Namn

Organisation.....

Telefon

ÄR AMBASSADEN INFORMERAD?

vem där?.....

1. Ska vi informera dem?

2. Vad har hänt?

3. Var

4. När

5. Berörda? (skadade, dödade, hittade, evakuerade osv)

6. Omfattning

7. Ålder, hemmahörande

8. Vad har gjorts (sen sist)?

9. Vad görs nu?

Vad planeras?

10. Uppsamlingsplats

11. Vilket sjukhus?

12. Var samlas oskadade?

13. Anhöriga?

14. Vad kan vi bidra med?

15. Vilka andra finns på plats?

16. Kontaktpersoner?

17. Var finns ev. ytterligare info?

18. Vilka andra är informerade?

För utbildning och vidareutveckling

ÅTGÄRDER UNDER DEN KOMMANDE VECKAN FÖR KRISLEDNINGSGRUPPEN

- Håller fortsatt kontakt med de krisdrabbade.
- Ansvarar för personalavlösningar.

UPPFÖLJNING AV PERSONAL SOM ARBETAT MED KRISDRABBADE, "DEBRIEFING" KRISLEDNINGSGRUPPEN

- Kallar de inblandade samma dag.
- Kallar de inblandade följande dag.

UPPFÖLJNING

- Genomgång med de inblandade vad som hände, vad som gjordes, upplevdes.
- Samtal i grupp.
- Enskilda samtal.
- Andakt/förbön.
- Ny samling efter en vecka.
- Ny samling efter två veckor.
- Ny samling efter enskildas och gruppens behov.

RÅD VID EMOTIONELL FÖRSTA HJÄLP

Försök inte trösta

Ord som "det är inte så farligt" blir lätt till hån i en sorg. Hjälp den sörjande att sörja istället för att försöka trösta.

Var nära och var närvarande

Visa att du finns - att du ställer upp och att du deltar. Våga visa din egen sorg och bestörtning.

Lyssna aktivt

Det finns inga, aldrig så välmenande råd som hjälper. Men lyssna, ta in och bekräfta känslan. Var delaktig.

Sök gärna kroppskontakt

När du inget kan säga, räcker det långt med att hålla en hand eller kramas.

Var inte rädd för gråten

Det är kroppens eget sätt att uttrycka en stark känsla. Håller du tillbaka den stoppar du känslan, och den dyker upp senare – ibland efter många år.

Ge hjälp med orden

Fråga försiktigt hur det var, vad som hände, hur det kändes. Ett sätt att få ur sig något av sorgen är att klä den i ord. Samtidigt är det första steget till en bearbetning, som senare hjälper en vidare.

Svik inte

Se till att du finns tillgänglig. Lämna ditt telefonnummer och visa att du är beredd att fortsätta samtalet.

Kom igen

Ta ansvar för att höra efter hur det är. Om det inte går att träffas, skriv gärna ett litet kort: "Tack för samtalet senast. Jag tänker på Dig". I och med att du skriver finns tanken där – i konkret form.

Var dig själv

Försök inte vara psykolog, läkare eller diakon – om du inte är det. Vi gömmer oss ofta bakom våra yrkesroller. Här är det bara medmänsklighet, medkänsla och inlevelseförmåga som gäller.

Bilaga 4 Insatskort – exempel

Insatskort: Mottagande av larm och den första informationen vid en allvarlig händelse

- Vem är det som ringer/lämnar informationen?
– Namn, organisation, telefonnummer?
- Vad har hänt? Var? När? Vilka är berörda (skadade, evakuerade, hotade)? Omfattning, antal? Ålder? Vad har gjorts och vad görs nu?
- Uppsamlingsplats? Till vilket/vilka sjukhus kommer skadade att föras? Var samlas oskadade, anhöriga?
- Vad kan vi bidra med?
- Vilka andra organisationer är larmade/finns på plats? Kontaktpersoner?
- Var finns eventuell ytterligare information att hämta?

Insatskort: Krisledningsgrupp – initialt arbete

- Samla krisledningsgruppen. Ta det lugnt, gör inget förhastat. Resonera igenom vad som bör göras och i vilken ordning.
- För loggbok, anteckna klockslag för händelser, beslut och åtgärder.
- Fokusera på utlandsförsamlingens ansvar, roll, uppgifter. Inrikta insatserna på dessa.
- Sök information från säkra källor. Notera namn och telefonnummer till dem som lämnar information.
- Sök samverkan, samordna med andra organisationer/myndigheter. Undvik parallella insatser.
- Identifiera vilka som är berörda.
- Identifiera hjälpbehov.
- Fördela funktioner i gruppen/personalen utifrån vad som ska göras.
- Upprätta/uppdatera sambandslista, mobiltelefonnummer till alla i gruppen och övrig personal.
- Utse en kontaktperson, samordnare för intern/extern information.
- Utse en medieansvarig som samordnar mediekontakter, stäm av med kyrkokansliets pressekreterare och regionchef. Informera utifrån kyrkans roll och uppgifter.
- Följ med i medierapportering och andra aktörers externa information om händelsen.
- Samla gruppen för rapportering med jämna mellanrum. Bestäm tid för återsamling och regelbunden lägesorientering.
- Planera framåt, för avlösning, mat och vila i gruppen. Varsko avlösare.
- Var öppen för att söka råd och stöd där kunskap och erfarenhet finns.

Insatskort: Funktionen "Krisstödjare"

- Klargör din uppgift, håll dig till den.
- Var lojal mot ledningsorganisationen.
- Rapportera tillbaka till krisledning (via närmaste grupp-/arbetsledare) sådant som kan påverka inriktning och beslut.
- Notera beslut, viktiga åtgärder och viktig information i loggbok (anteckningsbok, post-it-lappar).
- Förvänta dig inte att få eller ha en helhetsbild.
- Uttala dig för medier i enlighet med givna riktlinjer.
- Var beredd på att möta starka reaktioner, även irritation och aggressivitet.
- Vid möten med många berörda – sträva efter att arbeta i par.
- Meddela om du måste avvika från gruppen eller om du blir sen till återsamling.

Insatskort: Funktionen "Krisledning/Samordnare"

- Samla information, samordna med kontaktpersoner i andra samverkande organisationer. Kalla samman krisledningsgruppen, samråd. Säkerställ samband/kommunikationsvägar.
- Bedöm händelsen, identifiera berörda och behov.
- Formulera en strategi för egna insatser: inriktning, mål.
- Tänk strategiskt: Vilket är värsta scenariot? Hur länge orkar vår grupp? Gör upp schema för avlösning.
- Kriskommunikation: kontakter, budskap, ansvarig?
- Organisera personalresurser, mat, vila.
- Gå inte själv in i operativt arbete, till exempel med att stötta drabbade, om det går att undvika. Sträva efter att skapa och uppdatera en helhetsbild av läget, med överblick och framförhållning.
- Planera för egen återhämtning, vila, och avlösning.
- Tänk på personalens och din egen säkerhet!

Motsvarande insatskort kan göras för andra viktiga funktioner, till exempel husmor/kök, växel/sambandsansvarig, vaktmästare/logistiker. Korta instruktioner kan ange hur växel, maskiner och annan utrustning hanteras.

Kommunikation/mediekontakter i samband med kriser

- Kontakta ambassad/konsulat. Kom överens med dem om vem som ansvarar för vad och vilka kontakter som ska tas. Vem kontaktar anhöriga? Vem ansvarar för mediekontakter hos utlandsmyndigheten?
- Kontakta Kyrkokansliet: via larmnumret + 46 771 38 40 00, nås aktuell regionchef, pressekreterare, utlandskyrkans direktor, krisstöd, personalpool, kyrkokansliets krisledning.
- Lägg ut tydlig information på utlandsförsamlingens hemsida om sådant som berör församling och besökare.
- Utse någon som svarar i telefon och som vet vad man kan och får berätta.
- Om ni måste stänga kyrkan – meddela på telefonsvararen och på hemsidan när och varför, likaså ett meddelande på dörren som berättar *varför* kyrkan är stängd – inte bara att den är stängd.

Mediekontakter:

- Utse en medieansvarig (kyrkoherde/platschef) som i första hand ansvarar för kontakter med journalister, och som står i kontakt med pressekreteraren på kyrkokansliet. Jourhavande pressekreterare nås dygnet runt på telefon: +46 18 16 94 75 eller via Kyrkokansliets jourtelefon + 46 771 38 40 00.
- Tänk igenom lämpligt förhållningssätt till medierna; vad kan, bör utlandsförsamlingen svara på? Om det finns tid: skriv ner allmänna fakta om församlingens roll i händelsen, gärna i form av tänkbara frågor/svar. Hänvisa frågor som församlingen inte ska svara på vidare, till exempelvis ambassad/konsulat eller Kyrkokansliet.
- Om många journalister ringer: ta hjälp av pressekreteraren för att sälla. Etermedier med rikstäckning och nyhetsbyråer (TT) bör prioriteras. Bestäm vissa tidpunkter för intervjuer, och be att den som ska intervjuas får ringa upp (håll löftet att ringa!).
- Ta reda på huvudfrågorna, och förbered den som ska intervjuas. Kyrkokansliets pressekreterare hjälper gärna till med tänkbara frågeställningar, och formuleringar i svaren.
- Var mycket restriktiv med att lämna ut mobiltelefonnummer och/eller direktnummer. Skydda också berörda och anhöriga
- Tänk på att församlingen har information som medierna behöver, och att församlingen också kan ha ett budskap – medierna är en bra kanal för att nå ut.

Inför och under intervjun:

- Tänk i förväg igenom vad du kan säga – och vad du inte kan säga. Förbered gärna två-tre punkter som omfattar det viktigaste du vill förmedla.
- Om det finns tid – begär att få manus uppläst före publicering. Du har rätt att se eller höra citaten.
- Ge korta och raka svar, var tydlig och håll dig till fakta. Spekulera inte om orsaker till olyckan/händelsen. Peka inte ut någon skyldig/ansvarig. Uttryck medkänsla med berörda och anhöriga.
- Säg aldrig ”det här får du inte skriva”. Säg inget som du inte är beredd att se i tryck eller höra i sändning.
- Respektera journalistens yrkesroll. Du gör ditt jobb och journalisten gör sitt.

Bilaga 5

Exempel på kontaktlistor och resursinventering

Kontaktlistorna i beredskapsplanen måste hållas aktuella.
Intervall för revidering skrivs in i planen.

Kontaktlistor

Internt

- Krisledningsgrupp
- Kris-/kamratstödjare
- Anställda
- Kyrkorådets medlemmar
- Församlingsmedlemmar
- Anhöriga till ovan (kontaktperson)
- Andra församlingar i regionen/inomkyrkliga kontaktpersoner
- Kyrkokansliet (krisledning och information)

Anställda i organisationen/kyrkoråd/grupper/församlingsmedlemmar, ange:
Mobiltelefon + arbete + hemtelefon + e-post

Krisgrupp/kamratstödjare/frivilliggrupp, ange:
Mobiltelefon + arbete + hemtelefon + e-post + kompetens, erfarenhet

Anhöriga till anställda, ange:
Mobiltelefon + arbete (skola, förskola) + hemtelefon + e-post

Externt

Samverkande organisationer kan vara:

- SOS Alarm AB
- Polis
- Räddningstjänst
- Sjukvård/sjukhus
- Andra trossamfund
- Ambassad/konsulat
- Medier
- Försäkringsbolag
- Catering
- Svenska företag, näringsliv

Andra krisgrupper kan vara:

- Röda Korset, Rädda Barnen
- Lutherhjälpen, andra organisationer
- Företagshälsa, externt stöd som Svenska kyrkans kriscentrum

Resurser kan utgöras av:

Interna: företagshälsa, kamratstöd med mera.

Externa: hyrbilsfirma, tolkar etcetera.

Frivilligorganisationer: Röda Korset med flera.

Sträva efter att i kontaktlistan ange direktnummer och mobiltelefon, inte enbart telefon till växel.

Lokaler och utrustning

- Upprätta en lista över lokaler som är prövade för visst ändamål.
- Gör en förteckning över utrustning i dessa lokaler (fast och mobil – samt var den senare förvaras).
- Lämplig utrustning i lokaler för krisledningsgrupp och för mottagande av drabbade, berörda och andra kan vara:
 - Kommunikation: telefon, fax, datorer med internetanslutning och e-post.
 - Utrustning för vila, mat och fika samt eventuellt personlig hygien.
 - Kontorsmateriel, whiteboard + pennor, blädderblock, OH, kartor, batterier, mobiltelefonladdare, första hjälpen-kit, ficklampor.
 - För omvärldsbevakning: tv, radio, internet.
 - Bibel, psalmböcker, värmeljus/stearinljus + ljusbärare, tändstickor/tändare.

Material för krisstöd, gudstjänster, riter – externt/internt

- Kondoleansbok + penna
- Förberedd mall för kondoleansbrev
- Böner, dikter för minnesstund
- Sockentyg
- Musik för minnesstund
- Cd-spelare, kassettradio
- Näsdukar
- Fotoram
- Stearinljus, värmeljus + ljusbärare, -lyktor/koppar
- Bordsduk, vit
- Bibel, psalmböcker
- Blomvaser

Informationsmaterial: kopior av folder om stress- och krisreaktioner (se bilaga 1), tips om metoder för stresshantering.