



UMEÅ UNIVERSITET

VÄGLEDNING

Krishantering på institution, enhet eller motsvarande



UMEÅ UNIVERSITET



Innehåll

Vägledning	1
Krishantering på institution, enhet eller motsvarande	1
Kris, ansvar och roller.....	1
Begreppet kris	1
Organisation	1
Ansvarsfördelning.....	1
Centrala krisledningsgruppen.....	1
Före krisen	2
Ansvar	2
Organisation.....	2
Bildande av krisgrupp.....	2
Uppstart krisgrupp.....	3
Övning	3
Checklista då krisgruppen är aktiverad.....	5
Att möta studenter eller personal i sorg	6
Checklista/handlingsplan vid dödsfall	6
Information	6
Kontakta	6
Bearbetning.....	6
Vid students dödsfall	7
Informera ledningen för institutionen eller enheten	7
Ledning för institution eller enhet ansvarar för följande åtgärder	7
Vid anställds dödsfall.....	8
Informera institutionsledningen	8
Ledning för institution eller enhet ansvarar för följande åtgärder	8
Logg	9

Kris, ansvar och roller

Detta dokument är ett stöd i arbetet med att på en institution, enhet eller motsvarande organisera och planera sin egen krisgrupp.

Begreppet kris

En kris kan definieras om ”effekten av en oönskad händelse där tidigare erfarenheter och kända reaktioner inte är tillämpliga för att förstå och hantera den aktuella situationen”. En kris kan uppstå hastigt, mer eller mindre oväntat och ofta helt utan förvarning. En kris kan medföra att en organisation inte kan bedriva sin verksamhet som vanligt alternativt en oönskad händelse som inte kan hanteras inom ramar för ordinarie verksamhet. Därför kräver kriser förberedelser, snabba beslut och samordning mellan aktörer. Vid en kris bedöms oftast inte kris orsaken utan förmågan att hantera med krisen.

Organisation

Krishanteringsarbetet vid Umeå universitet består av två nivåer, dels på institutioner, enheter eller motsvarande (tidigare Gul nivå), dels på central nivå med en central krisledningsgrupp vilken består av universitetsdirektören, en studentkårsrepresentant och representanter från förvaltningsenheter med särskilt ansvar (tidigare Röd nivå).

I det läge då den centrala krisledningsgruppen inte är aktiverad utgör krishantering en naturlig del i det ansvar som faller in under linjeorganisationen. En krissituation som uppstår hanteras i första hand av den drabbade institutionen, enheten eller motsvarande.

Förvaltningsenheter med särskilt ansvar (Kommunikationsenheten, Studentcentrum, Personalenheten, IT-enheten samt Lokalförsörjningsenheten (Säkerhet)) utgör ett stöd för institutioner, enheter eller motsvarande i krishanteringsarbetet. Även andra enheter och externa organisationer kan vara behjälpliga i krishanteringsarbetet, till exempel International Office (IO), studentkårerna, företagshälsovården eller externa aktörer.

Ansvarsfördelning

Den centrala krisledningsgruppen aktiveras av en eller flera av krisledningsgruppens medlemmar, antingen direkt i samband med en krishändelse, beroende på händelsens art och omfattning, eller genom en övergång från institution, enhet eller motsvarande till central nivå. När en krishändelse övergår från institution, enhet eller motsvarande till central nivå så adjungeras institutionens, enhetens eller motsvarandes krisledare in i den centrala krisledningsgruppen.

Exempel på händelser då den centrala krisledningsgruppen aktiveras är: större olycka, större IT-incidenter, brand, naturkatastrof, pandemi, allvarliga hot eller våld mot Umu samt vid större förtroendekriser.

Vid en händelse som påverkar en avgränsad del av universitetet aktiveras den drabbade institutionens, enhetens eller motsvarandes krisgrupp. Exempel på händelse: arbetsplatsolyckor, hot- eller våldssituationer, svåra sjukdomar eller dödsfall bland personal/studenter. Den svåraste krisen att definiera är den som kommer ”smygande”, som exempelvis en förtroendekris eller avvikelser vad gäller etik eller moral.

Centrala krisledningsgruppen

Universitetets centrala krisledningsgrupp består av universitetsdirektör, säkerhetschef, säkerhetssamordnare, chef för Kommunikationsenheten, chef för Personalenheten, chef för Studentcentrum, chef för IT-enheten alternativt deras ersättare samt en av studentkårernas ordförande.

Kontakt med den centrala krisledningsgruppen sker antingen direkt med någon av dem som ingår i gruppen eller via universitetets interna larmnummer **090-786 9700** (SOS svarar på detta nummer dygnet runt). Den centrala krisledningsgruppen är även tillgänglig för samhällets räddningstjänst, polis samt övriga som akut behöver komma i kontakt med universitetets centrala krisledningsgrupp.

Universitetsdirektören är ansvarig för ledning och samordning inom den centrala krisledningsgruppen.

Före krisen

Ansvar

Inom varje institution, enhet eller motsvarande ska det i personalen finnas flera personer som ska ha grundläggande och aktuella kunskaper om krishantering. Dessa personer ska tillsammans utgöra institutionens, enhetens eller motsvarandes krisgrupp. Inom institution, enhet eller motsvarande ska det vara väl kommunicerat vilka som ingår i krisgruppen samt hur kommunikation sker inom gruppen men även hur medarbetare ska kunna nå krisgruppen, även under icke kontorstid.

Organisation

Krishantering på Umeå universitet grundar sig på tanken att den linjestruktur som hanterar frågor/händelser i vardagen även ska kunna hantera frågor i händelse av kris. För att detta ska kunna fungera måste varje institution/enhet ha en beredskap för oförutsedda händelser. Stöd för institutionen finns i form av expertfunktioner inom Kommunikationsenheten, Studentcentrum, Personalenheten, IT-enheten samt Lokalförsörjningsenheten (Säkerhet).

Bildande av krisgrupp

Kriser ska i möjligaste mån hanteras enligt ordinarie linjestruktur vilket också bör återspeglas i sammansättningen av krisgruppen. Antalet personer i gruppen kan variera beroende på institutionens storlek samt om verksamheten finns på flera platser. Prefekt/motsvarande ansvarar för att personer som ingår i krisgruppen har grundläggande kunskaper i krisarbetet och är insatta i hur krishantering vid universitetet fungerar. Säkerhetsfunktionen (säkerhetschef och säkerhetssamordnare) vid Lokalförsörjningsenheten kan vid behov hjälpa till med att informera om detta.

Några tips:

- Finns idag en redan fungerande konstellation av medarbetare som träffas i andra sammanhang? Behöver inte vara men kan vara till exempel en ledningsgrupp.
- I krisgruppen är det bra om det finns nedanstående kunskaper/roller:
 - Någon som kan fatta beslut (mandat)
 - Erfarenhet av/kunskap om verksamheten
 - Kunskap om personal- och studentfrågor
 - Erfarenhet av/kunskap om kommunikation
- På den stora institutionen, enheten eller motsvarande består krisgruppen av ca 4-6 personer, på den mindre ca 3-4 personer.
- Tänk på att kriser ofta inträffar vid ledigheter/helgdagar, sällan när samtliga är på plats på jobbet. Någon i krisgruppen kommer alltid att vara borta, någon kommer man inte att kunna nå etc.

Uppstart krisgrupp

När krisgruppen är utsedd så finns några saker att tänka på.

- Informera samtliga på institutionen/enheten om vilka som ingår i krisgruppen.
- Informera medarbetarna om hur de kan/ska kontakta krisgruppen, med andra ord dela kontaktuppgifter.
- Personer i krisgruppen delar kontaktuppgifter med varandra (även privata).
- Skapa till exempel en sms-grupp för medlemmarna i krisgruppen så att alla får samma information samtidigt, samt att historiken finns kvar (logg).
- Upprätta *kriskort** för personer i krisgruppen.
- Tänk på att kontaktuppgifter och checklistor är bra att ha även på papper, lita inte på att ni alltid kan använda dator eller smartphone.
- Finns det en färdig ”infrastruktur” för kommunikation i form av e-postlistor, kommunikationsvägar, sätt att komma i kontakt med olika medarbetare, studenter? Vem avgör och kan publicera i/använda dessa kanaler?
- Om er krisgrupp behöver samlas, har ni valt lokal?
- Se till så att listan över *personalens anhöriga*** alltid finns tillgänglig.
- I slutet av detta dokument finns några checklistor som man bör känna till, exempelvis vid dödsfall.

Övning

Det bästa sättet att förbereda sig för en krissituation är att öva. I samhället är de så kallade blåljusmyndigheterna de som är bäst förberedda för en krissituation eftersom de övar frekvent. En övning ger såklart inget svar på hur man ska agera vid specifika situationer, däremot får man möjlighet att testa det man på förhand vet samt vad en tidspress kan orsaka för eventuella missbedömningar. Kom ihåg att en övning är till för att bland annat visa på vad som fungerar bra och vad som kan förbättras.

Krisgrupp på institutions- eller enhetsnivå ska öva minst en gång per år.

- Övningar behöver inte vara stora i omfattning eller långa i tid, öva hellre ofta och under kort tid. Säkerhetsfunktionen vid Lokalförsörjningsenheten kan hjälpa till vid övning.
- Ett scenario för övning behöver inte vara komplicerat. Öva ett ”enkelt” scenario för att sedan bygga på. Nedan finns några exempel på händelser som kan användas för övning:
 - student försvunnen
 - anställd akut sjuk vid föreläsning
 - students dödsfall
 - anställds dödsfall
 - avslöjat fusk vid tentamen
 - student(-er) anklagar anställd för sexuella trakasserier
 - student är missnöjd med sitt resultat

* *Kriskort på institution, enhet eller motsvarande ska finnas och innehålla krisgruppsmedlemmarnas kontaktuppgifter liksom uppgiften med krisjournalnumret 9700 / 090-7869700. Kriskortet är i formatet id/bankkort som krisgruppens medlemmar bär med sig förslagsvis i plånbok eller i mobilfodral. Här står telenummer till övriga i krisgruppen (även privata nummer) och stöd i form av enkla basala punkter. En mall för kriskort finns tillgänglig på www.aurora.umu.se/regler-och-riktlinjer/sakerhet/kris/. Fyll i, skriv ut och vik på mitten.*

*** Det finns inget krav att man som anställd måste lämna kontaktuppgifter till anhöriga och i det fall man sparar och hanterar de anhörigas personuppgifter digitalt, eller i ett strukturerat arkivsystem på papper, gäller dataskyddsförordningen (GDPR). Detta innebär till exempel att man måste inhämta skriftligt samtycke direkt från de anhöriga, lämna information till de anhöriga om personuppgiftsbehandlingen och vilka rättigheter de har med anledning av personuppgiftsbehandlingen. De skriftliga samtyckeshandlingarna ska också sparas. För att undvika den administration som detta innebär kan det i det i många fall vara lämpligare att hantera de anhörigas personuppgifter på ett sådant sätt att dataskyddsförordningen inte blir tillämplig. Detta kan man göra genom att t ex den anställdes närmsta chef antecknar kontaktuppgifterna till de anhöriga på ett papper och därefter sparar papperet på ett säkert ställe, vanligtvis inlåst på sitt kontor. Kom ihåg att uppgifterna, även om de är på papper, inte får läggas in i ett strukturerat arkivsystem.*

Checklista då krisgruppen är aktiverad

	Checklista för krisgrupp	Ansvar	Åtgärd
Logg/anteckna	Skriv ner enkla anteckningar när saker sker eller när ni bestämmer/utför saker. Papper/whiteboard fungerar fint (förslag på Logg finns i slutet av detta dokument)		
Agera utifrån fakta	Undvik att fatta beslut på rykten (även via sociala medier)		
Gör behovsanalys	Vem/vilka berörs av krisen? 1. Direkt berörda (inblandade, familj) 2. Indirekt berörda (arbetskamrat vid enhet, familj, studenter i samma klass/grupp) 3. Perifert berörda (andra enheter, lärosäten, företag, släktingar)		
Bekräftade personuppgifter	Vid till exempel dödsfall måste personuppgifter alltid vara bekräftade av polis (kontakta säkerhetsfunktionen inom Umu) innan åtgärder vidtas eller information delas		
Checklistor/dokument	Finns stöd/vägledning i dessa?		
Meddela centrala krisledningsgruppen	Har ni redan kontakt med någon expertfunktion inom förvaltningen, så meddela dem om att ni aktiverat er krisgrupp. Om ingen expertfunktion är delaktig, meddela säkerhetschef. Vid uteblivet svar, kontakta centrala krisledningsgruppen vid Umu via 090-786 9700		
Tydlig kommunikation i gruppen	Kommunicera internt i gruppen vem som gör vad. Tänk på att ALLA i gruppen ska ha samma info. Det är bra med en logg så att alla kan uppdatera sig ifall man är tillfälligt frånvarande		
Kommunikation	Vad behöver kommuniceras, till vilka? Finns e-postlistor?! Egen kommunikatör eller fakultets?		
Fakultet	Kontakta och informera		
Utländska studenter	Rör händelsen utländska studenter? Är den nära deras boende? Kontakta International Office (IO)		
Stöd	Stöd för institutionen finns i form av expertfunktioner inom Kommunikationsenheten, Studentcentrum, Personalenheten, IT-enheten samt Lokalförsörjningsenheten (Säkerhet). Stöd finns även via exempelvis aktuell studentkår, International Office, företagshälsovården samt Kyrkan på campus (oavsett religionstillhörighet)		

Att möta studenter eller personal i sorg

Studenthälsan, företagshälsovården och Kyrkan på campus är möjliga resurser i svåra situationer. Tillsammans med institutionen/enheten kan de vara ett stöd i enskilda samtal eller möta grupper om det finns behov. Målsättningen är att underlätta sorgearbetet för den enskilde och för drabbade grupper.

När krissituationer uppstår är institutionen och dess agerande viktigt. De föreslagna åtgärderna i handlingsplanerna nedan är tänkta som ett möjligt handlingsätt där det naturligtvis är den drabbade institutionen som väljer vilka åtgärder man finner lämpliga.

Checklista/handlingsplan vid dödsfall

Information

- skaffa säker information om vad som hänt
- samråd med anhöriga om hur institutionen ska informera och ta reda på om studenten har nära anhöriga på Umu
- informera personal
- informera berörda studenter

Informationen bör innehålla vad som har hänt, tid och plats för minnesstund, vart kan man vända sig för att få stöd.

Kontakta

- universitetets krisledningsgrupp
- sjukvård (vid behov)
- Media (om aktuellt så kontakta alltid Kommunikationsenheten)
 - tid för presskonferens
 - utse vilka som ska prata med media vilken information får lämnas ut

Bearbetning

- erbjud stödsamtal för studenter/personal
- låt gruppen (berörda studenter/personal) prata om händelsen
- ordna minnesstund
- bestäm om någon från institutionen eller studentgruppen ska vara med på begravning

Vid students dödsfall

Informera ledningen för institutionen eller enheten

- Oavsett vem som får vetskap om det inträffade ska denne informera berörd institutionsledning, dvs chef, prefekt eller studierektor.

Ledning för institution eller enhet ansvarar för följande åtgärder

- Försäkrar sig om att närstående är informerade till exempel genom att kontakt tas med polismyndigheten.
- Om den studerande är gäststudent kontaktas International Office för samråd
- Att kontakt tas med Kyrkan på campus för planering av hur studenter/personal får information och tillfälle att tala om vad som skett. Kyrkan på campus ansvarar för att berörd studentkår, studenthälsan samt med fler relevanta parter informeras.
- Ser till att berörda studenter och personal får information.
- Ser till att studenter och personal får tillfälle att uttrycka sin sorg till exempel vid en minnesstund
- Eventuell flaggning efter samråd med universitetsdirektören
- Deltar om möjligt i begravningen.
- Ombesörjer att blommor sänds till begravning om det inte är möjligt med personlig närvaro.
- Ser till att studenten stryks från listor mm.
- Ser till så att student eller dess uppgifter plockas bort/blockeras från lärplattform alt andra studieadm.system
- Om någon behöver mer stöd, informera om hur denne kan kontakta studenthälsan, företagshälsan eller Kyrkan på campus. Tar själv kontakt med studenthälsan, företagshälsan eller Kyrkan på campus om mer stöd behövs för en större grupp anställda eller studenter
- skriv in uppföljning, t ex 6 mån senare

Vid anställds dödsfall

Informera institutionsledningen

Oavsett vem som får vetskap om det inträffade skall denne informera berörd institutionsledning

Ledning för institution eller enhet ansvarar för följande åtgärder

- Försäkras sig om att närstående är informerade till exempel genom att kontakt tas med polismyndigheten.
- Att kontakt tas med studentprästen för planering för att studenter/personal får information och tillfälle att tala om vad som skett. Studentprästen ansvarar för att företagshälsovården samt med fler relevanta parter informeras.
- Att se till att personal och berörda studenter får information om vad som hänt.
- Att ombesörja att personal och studenter får tillfälle att uttrycka sin sorg t ex vid en minnestund
- Att om möjligt delta i begravningen eller utser annan lämplig person att delta.
- Att löneadministrationen informeras.
- Att kontrollera att den anställda blir struken ur förteckningar och adresslistor
- Att flaggning sker efter samråd med universitetsdirektören.
- Att ombesörja att blommor sänds till begravning.
- Att kontakta studentprästerna, företagshälsovården eller universitetets personalenhet om någon/några behöver mer stöd
- skriv in uppföljning, t ex 6 mån senare

Logg

För händelse/kris: _____

Antecknat av: _____ vid institution/enhet: _____

Datum	Tid	Händelse	Åtgärd