

RISK FÖR KRIS

Risicanalys och krishantering för Astma- och Allergiförbundet



**Astma och
Allergiförbundet**

Risikanalyt 2023

En kris är en plötslig och oförutsedd händelse där stor osäkerhet råder och behovet av information och snabba beslut är stort. Förbundet kommer att bedömas inte bara utifrån krisen i sig, utan också utifrån hur man hanterat den. En riskbedömning behöver beakta två aspekter:

- Sannolikhet (S) – hur troligt är det att något inträffar
- Konsekvens (K) – hur stor blir effekten om det inträffar

Dessa två aspekter graderas i skalan 1-5, där 1 står för låg sannolikhet eller låg konsekvens medan 5 står för hög sannolikhet/konsekvens. Styrelsen uppdaterar återkommande risikanalysen och krishanteringsplanen. Nedan följer en riskanalys som avser risker som identifierats inom olika områden för år 2023–2024:

Verksamhetsrisker

- Leverantör av produkter eller tjänster går i konkurs eller blir uppköpta och prioriterar ned oss som kund (S:2 K:2).
- Brand, inbrott, skadegörelse, etc. mot oss eller vår egendom (S:1 K:5)
- IT-säkerhet; hackerattack/cyberhot/dataintrång, virus och malware (S:3 K:5)
- Hot och hat mot oss eller någon av våra anställda och förtroendevalda (S:2 K:5)
- Minskat medlemsantal (S:4 K:3)

Ekonomiska risker

- Minskade intäkter på grund av bl.a. sjunkande intäkter (bidrag, gåvor m.m.) (S:4 K:5)
- Indraget 90-konto (S:1 K:4)
- Externa regelverk och komplicerade processer om samarbetsmedel med läkemedelsindustrin eller andra företag gör att vi behöver lägga ut pengar tillfälligt. (S:1 K:2)
- Avsaknad av likvida medel (oväntade höga kostnader kan ge oss problem), att vi på sikt får ökade fasta kostnader som gröper ur vårt sparade kapital (S: 3 K: 4)
- Hyreskontraktet löper ut 2024 och hyresnivån i innerstan ligger högt som en följd av inflationen bland annat. (S:5 K:3)
- Att gjorda investeringar inte genererar intäkter (Servicebolaget och märkningen, insamling, föreningsutveckling m.m.) (S:3 K:5)

Kunskap och kompetens

- Att fatta förhastade beslut utan bra och kloka underlag (S: 3 K: 5)
- Nyckelpersonberoende (S:3 K:4)

Information/Media (förtroende)

- Någon beter sig illa eller bedrägligt inom vårt förbund (S: 1 K: 5)
- Ett företag som vi rekommenderar hamnar i en kris (varumärkes eller förtroendekris) och vi dras med i det (S:1 K:3)
- Att vi som organisation eller någon företrädare har verksamhet eller uttrycker sig i vårt namn som går emot fakta, forskning och evidens samt våra egna riktlinjer. (S:4 K:3)
- Någon pratar illa om oss eller sprider falska rykten. Drev på sociala medier mot oss eller mot någon av våra företrädare. (S: 2 K: 5)
- Varumärkesintrång (S: 1 K: 3)

Krishantering

Vid en krissituation i förbundet ska en krisgrupp sammankallas som äger den samordnande och operativa ledningsrollen. **Krisgruppen utgörs initialt av AU och ledningsgruppen.** Därefter kan det operativa krisledningsarbetet delegeras till ledningsgruppen. Talespersoner är i första hand **förbundsordförande** och **generalsekreterare**.

Krisgruppen ansvarar för att hålla löpande kontakt med berörda delar av organisationen och omvärlden. I detta ansvar ligger även kontakt med media, anhöriga, medlemmar, medarbetare och andra intressenter. Krisgruppen ansvarar för att tillgängliggöra resurser så att förbundet skyndsamt kan agera vid en krissituation. Det åligger även krisgruppen att dokumentera händelseförloppet vid en krissituation, för framtida utvärdering och för bättre uppföljning. Samtliga ledamöter i krisgruppen har befogenhet att sammankalla gruppen vid behov.

Generella riktlinjer vid krissituation är att förbundsordförande och generalsekreterare först informeras om en eventuell situation. Är dessa ej anträffbara skall övriga i krisgruppen kontaktas i turordning. Förtroendevalda och anställda skall löpande hållas informerade om arbetsgången vid kris. Detta gäller även temporärt anställda och arvoderade. Förbundsstyrelsen ska löpande utvärdera förbundets krisberedskap och delegera ansvaret för implementering av densamma till krisgruppen. Vid samtliga krissituationer skall förbundets checklista vid krishantering tillämpas. Det ska också den särskilda kriskommunikationsplanen.

Checklista vid krishantering

- Den som först uppmärksammar en kris ansvarar för att krisgruppen informeras.
- Krisgruppen har rätt att fatta de operativa beslut som behövs.
- Krisgruppens arbete och beslut skall dokumenteras.
- Krisgruppen ska tillgängliggöra de resurser som behövs för att en kris skall kunna hanteras skyndsamt.
- Uppföljning efteråt: utvärdering av insatserna och bekräfta om det finns behov av uppföljande krisstöd till drabbade.

Exempel på kriser och krishantering

Vid **inbrott eller skadegörelse** på förbundskansliet eller Södergården skall krisgruppen aktiveras och följa upp händelsen. Det är alltid den som först uppmärksammas på en krissituation som ansvarar för att krisgruppen informeras.

Kränkande påhopp i sociala medier eller drev. Stöd ges till den utsatte och insatser ska göras för att motverka påhoppet eller drevet. Inlägg ska skyndsamt tas bort, antingen av oss om vi är administratörer eller av annan administratör om kanalen ägs av någon annan. Vid inlägg som bedöms som brottsliga ska inlägget sparas/fotograferas och polisanmälas.

Vid **akut sjukdom eller allvarlig olycka**, ska den drabbade tas om hand så snabbt som möjligt. Därefter informeras personalansvarig och/eller krisgrupp. När personal drabbas finns särskilda föreskrifter från Arbetsmiljöverket (AFS) som ska följas:

<http://www.arbetsmiljoupplysningen.se/vem-gor-vad/anmal-allvarlig-olycka-och-dodsfall>

Lista på närmast anhörig (ICE) ska finnas tillgängligt för kansli och förbundsstyrelse samt uppdateras årligen av personalansvarig. Utrustning för första hjälpen ska gås igenom och uppdateras årligen av arbetsmiljöombudet/personalansvarig. Utbildningar i hjärt-lungräddning och brandsäkerhet ska uppdateras minst vart fjärde år.

Entledigande. **Förbundsstyrelseledamot eller suppleant som kraftigt försummat sitt ansvar** kan rekommenderas av förbundsstyrelsen att avgå. Detta görs vid ordinarie styrelsemöte och protokollförs om två tredjedelar av de röstberättigade begär det. Om samtliga förbundsstyrelseledamöter kräver det kan en ledamot eller suppleant entledigas från sitt uppdrag. Detta görs vid ordinarie styrelsemöte och meddelas revisorerna.

Om styrelseledamot eller anställd misstänks för brott skall checklistan följas.

Arrangemang inom förbundet som drabbas av allvarlig incident. Krisgruppen kan, i samråd med den ansvarige för arrangemanget, besluta om arrangemanget skall fortgå eller avbrytas. Krisgruppen ansvarar för att kontakta berörda anhöriga, samt externa aktörer som media. Om enskild deltagare eller personal bryter mot förbundets policys eller på annat sätt hotar och stör kan den arrangemangsansvarige besluta att skicka hem personen i fråga från arrangemanget. Om möjligt ska detta ske i samråd med krisgruppen.

Finns **misstanke om brott eller att minderårig person far illa** skall närmast anhörig samt sociala myndigheter kontaktas.

Personuppgiftsincident – Innebär att personuppgifter om medlemmar eller anställda har förstörts eller kommit i orätta händer, genom dataintrång eller oaktsamhet/oärlighet från anställd eller annan. Vid massivt intrång eller stor förlust av data behöver krisgruppen kallas in. OBS! Notera att vi enligt lag är skyldiga att agera snabbt och dessutom rapportera en personuppgiftsincident till Integritetsskyddsmyndigheten inom 72 timmar. Läs mer på Integritetsskyddsmyndighetens hemsida: <https://www.imy.se/verksamhet/dataskydd/det-har-galler-enligt-gdpr/personuppgiftsincidenter/>

Läs mer om krishantering och ta del av olika mallar på Prevents hemsida: <https://www.prevent.se/jobba-med-arbetsmiljo/osa/kriser/krishantering>

Kriskommunikation

Strategi och principer för kriskommunikation

I begreppet kriskommunikation ingår (beroende på form av kris); kontakter med media, medlemmar, anställda och allmänhet. Detta sker via förbundets olika kanaler. Kriskommunikationen ska målgruppsanpassas, upprepas och följas upp. Ansvar för kriskommunikationen är kommunikationsansvarig tillsammans med krisgruppen. Det är viktigt att information till förtroendevalda och anställda kommer internt i första hand och inte från externt håll, t.ex. media. Talespersoner för organisationen är i första hand förbundsordförande och generalsekreterare. När krisen är över ska det alltid göras en utvärdering. Generalsekreteraren är ansvarig för att detta görs.

Checklista vid kriskommunikation

Ledord för vår kriskommunikation är:

- Empati, det mänskliga perspektivet, medkänsla och respekt ska genomsyra kriskommunikationen.
- Enhetlighet, samma budskap i alla kanaler och till alla målgrupper.
- Stramhet och upprepning, håll fast vid beslutat budskap. Uppmana inte till frågor och svara endast med varianter på det tidigare budskapet. Inga budskap som inte tål följdfrågor! Stäm av eventuella avsteg med krisgruppen innan.
- Den bild av krisen som växer fram under de första timmarna är svår att ändra i ett senare skede. Därför är det viktigt att så snabbt som möjligt ge en så korrekt bild av händelsen som möjligt, oavsett hur lite det än må vara.
- Ta en aktiv roll, ambitionen ska vara att ligga steget före media. Frågor ska besvaras i lämpliga kanaler, mediabilden av krisen ska analyseras och faktafel bemötas.
- All information som ges ska vara tillgänglig och lätt att förstå. Hemsidan ska uppdateras kontinuerligt, mail och telefonsamtal besvaras. Förbundets talespersoner ska vara beredda att svara på frågor och ge muntlig information. Tystnad skapar osäkerhet. "Köp tid" vid behov, d.v.s. be att få återkomma.
- All information som ges ska var saklig och bygga på fakta. Inga spekulationer eller obekräftade uppgifter får förekomma. Det innebär att vi inte tror, antar eller förutsäger/förutspår något.
- Hög kvalitet – låt alltid någon annan (korr)läsa innan publicering.

Målgrupper att beakta:

- Viktigt att förse media med korrekt och saklig information om vad som hänt och vilka insatser som görs för att hantera situationen.
- Förbundsstyrelsen, medarbetare på kansliet och anställda/förtroendevalda i region- och lokalföreningar ska ges kontinuerlig information om vad som pågår, hur de kan bidra i arbetet och hur de ska besvara eventuella frågor. Att den interna kommunikationen fungerar är direkt avgörande för hur effektiv kriskommunikationen kommer att bli. Bristfällig eller motstridig intern information kan leda till förtroendekriser både internt och externt.
- Relevanta samarbetspartners eller andra externa aktörer kan beroende på krisens art och omfattning vara viktiga att kommunicera med, för att minimera påverkan på förtroendet eller andra möjliga negativa effekter.

Kommunikationskanaler:

- Förbundets hemsida, sociala medier och pressmeddelanden är de viktigaste utåtriktade kanalerna. Hemsidan uppdateras så att senaste nytt alltid finns där. Media informeras via pressmeddelanden, mail, telefon och vid behov pressträff. Budskap i pressmeddelanden och sociala medier utgår från hemsidan. Håll koll på och ha särskild beredskap för inlägg på sociala medier. När det är relevant samarbetar vi med läns- och lokalföreningar och använder deras kanaler. Kommunikationschefen ansvarar för extern kommunikation.
- Medlemmar och föreningar informeras via våra interna kanaler. Generalsekreterare och kommunikationschef ansvarar för den interna kommunikationen.