

Policy för krishantering

Ramuddens koncernövergripande riktlinjer för hur vi agerar i krissituationer

DEFINITION

När en allvarlig och svårhanterlig händelse inträffar på arbetsplatsen kallas det kris. Krishantering är ett samlingsbegrepp för de åtgärder som ska vidtas då någon form av kris inträffar. Det kan exempelvis vara i samband med olyckshändelser, brand, rån eller stora, snabba förändringar. Det viktiga är att i förväg ha tänkt igenom olika scenarier och moment, så att det blir enklare att fatta rätt beslut när krisen väl är ett faktum.

BAKGRUND

Alla arbetsplatser, oavsett storlek, ska ha beredskap och rutiner för krisstöd. En god beredskap kan mildra krisens effekter för enskilda anställda, men också minska skadeverkningarna för organisationen och verksamheten. För Ramudden gäller att vi har vissa gemensamma riktlinjer, som beskrivs här, medan de mer detaljerade riktlinjerna, själva rutinerna vid olika kriser, beskrivs i varje lands egen krishanteringsplan.

SYFTE

Riktlinjerna som adresserar krishantering ger våra anställda, partners, leverantörer, kunder och andra intressenter tydliga besked om hur vi agerar i olika situationer tillsammans med vilka regler och rutiner som gäller. De syftar till att göra oss till goda samhällsmedborgare, samt till att stärka Ramudden som företag. Det gör också att den enskilda medarbetaren kan känna sig trygg med vad som gäller hos oss.

RIKTLINJER FÖR KRISHANTERING

Ramudden följer de lagar och regler som gäller i varje land och som kan kopplas till krishantering. Genom att följa riktlinjerna nedan, säkerställer vi att vi hanterar krisen på ett så bra sätt som möjligt för att minimera dess skadeverkningar:

- **Varje land måste upprätta detaljerade rutiner för krishantering.** Dessa ska inkludera namn på och kontaktdetaljer till ansvariga personer inom Ramudden tillsammans med mer specifika planer för hantering av olika krisscenarier. Dokumentet måste revideras regelbundet så att kontaktlistorna alltid är aktuella.



Principerna som presenteras i detta dokument ansluter till Ramuddens övriga policyer och värderingar.



Osäker på vad som gäller?

Regelverk, riktlinjer och rutiner kan på detaljnivå skilja sig åt mellan länderna.

Om du är osäker på vad som gäller, kontakta då din närmaste chef, din VD eller läs mer i de nationella dokumenten.



Ramudden-andan

Tillsammans står vi upp för Ramudden-andan som innebär att vi har kunden i fokus, sätter medarbetarnas hälsa och säkerhet främst och ska vara bäst på det vi gör. Den andan genomsyrar också det professionella bemötandet i alla våra kontakter.

Det innebär också att alla medarbetare måste följa de lagar och riktlinjer vår verksamhet lyder under – hela tiden, i vartenda uppdrag, i alla kontakter, på kontoret och ute på fältet.

Ansvar på lokal nivå inkluderar att löpande se till att medarbetarna är utbildade för sin del i arbetet med krissituationer och första hjälpen, att utrustning som ska användas är i gott skick och att medarbetarna har kännedom om de handlingsplaner som finns för olika situationer.

- **Övergripande riskbedömning.** Vi kartlägger de risker som kan orsaka kriser, dels gällande anställdas hälsa och säkerhet, men också andra typer av kriser som kan påverka produktionen och möjligheten att leverera till kund. Det finns också händelser som direkt kan skada Ramuddens anseende. Bland de generellt identifierade kriserna finns dödsfall, olyckor med personskador, allvarlig och akut sjukdom, brand, elolyckor, trafikolyckor, hot och våld, kränkande särbehandling, nedläggning av del av verksamheten, miljöutsläpp, inbrott/stöld, IT-haveri, datahaveri, intern brottslighet samt väderrelaterade kriser.
- **Utbildning och förberedelse.** Alla personer i företaget med personalansvar ska ha relevant utbildning inom krishantering. Kunskapsnivån ska följas upp och utvärderas årligen. Ansvar för utbildning och kompetens inom krishantering ligger hos den personalansvarige.
- **Upprättande av kristeam.** Vid en större akut kris (som exempelvis brand) aktiveras Ramuddens krisorganisation i respektive land. Det är VD eller dennes ersättare som sammankallar hela eller delar av den centrala krisgruppen beroende på händelsens art och omfattning.
- **Information och kommunikation vid kris.** I samband med en pågående kris uppstår lätt oro bland berörda personer. Det är därför viktigt att ha en samordnad kommunikation under processen så att alla får rätt information levererad på rätt sätt och vid rätt tidpunkt.
 - För att förhindra desinformation, ska all information till kunder, anställda, leverantörer, myndigheter, press och media förmedlas genom VD eller dennes ersättare i ett krisläge. VD kan sedan delegera uppgiften vidare.
 - Kontakt med anhöriga ska ske så snart som möjligt, men information till närstående om dödsfall eller allvarlig skada får **endast** ges av polis eller läkare. Vi får **aldrig** ge den typen av besked utan ska alltid överlämna den uppgiften till kvalificerade yrkespersoner.
 - Vid en kris ska så snart som möjligt personalen sammankallas för ett informationsmöte. Det är viktigt för att undvika ryktesspridning och onödigt oro. Ansvar för detta ligger hos VD och krisledningsgruppen.



Kontrollera alltid din lokala plan!

För många av kriserna som nämns här intill, finns specifika handlingsplaner som Ramudden i respektive land har tagit fram.



Viktigt vid allvarlig kris eller olycka

- Om en allvarlig olycka eller kris inträffar, måste Ramuddens styrelse i respektive land omedelbart kontaktas. Det är ytterst VD:s skyldighet.

- VD i respektive land måste också omedelbart informera Tritons ledning.

- Tänk även på att rapportera till styrelsen om Ramudden indirekt exponeras i samband med en kris eller olycka.

- **Dokumentation vid kris.** När större kriser och olyckor inträffar, är det viktigt att dokumentera händelsen; vad som hänt, vad som gjorts och tidpunkter för det. Det är viktigt både för att hålla alla informerade och för att i efterhand kunna dra slutsatser och se förbättringsmöjligheter inför nya kriser.
- **Uppföljning efter en kris.** Håll samman gruppen som drabbats vid en kris och se till att ingen lämnas ensam när en kris har inträffat. Alla som drabbats av en kris behöver stöd och hjälp, även de som kan verka samlade eller oberörda. Se till att alla får möjlighet att ge uttryck för det som har hänt.
- **Anmälan eller åtgärd efter en kris.** Behöver du anmäla eller åtgärda något efter en olycka eller en situation som inneburit fara? Kontrollera hur regelverket ser ut i respektive land.

ANSVAR

Alla medarbetare är skyldiga att i alla avseenden följa de lagar, förordningar, myndighetskrav och riktlinjer som berör krishantering. Att bryta mot riktlinjerna, kan leda till disciplinära påföljder. Ytterst är det Ramuddens chefer som ansvarar för att riktlinjerna har kommunicerats till anställda, samt till berörda externa parter för att främja en bredare kunskap om och användning av riktlinjerna.

- ➔ Misstänker du att Ramudden på något sätt bryter mot dessa riktlinjer? Kontakta då din närmaste chef, din VD eller personalavdelningen.



Identifierade kriser

- Dödsfall
- Olyckor med personskador
- Allvarlig och akut sjukdom
- Brand
- Eolyckor
- Trafikolyckor
- Hot och våld
- Kränkande särbehandling
- Nedläggning av verksamhet
- Miljöutsläpp
- Inbrott/stöld
- IT-haveri
- Datahaveri
- Intern brottslighet
- Väderrelaterade kriser