

Krismanual

för Burlövs Ryttarförening



Innehållsförteckning

Sida

2. Innehållsförteckning

3. Krisplanering

4. Viktiga telefon nr

5. Viktiga telefon nr hästar

6. Vid olycka på lektion

7. Vid dödfall

8. forts. Vid dödsfall

9. Vid brand

10. Hur man informerar barn om krissituationer

11. Krisreaktioner

12. Förhållningssätt vid chockade och sörjande personer

13. forts Förhållningssätt vid chockade och sörjande personer

14. Polisförhör

15. Kränkande behandling

16. Rån/inbrott/brand/hot

17. Massmediekontakter

18. forts Massmediekontakter

19. fort Massmediekontakter

Krisplanering

Krisplanens syfte är:

Att skapa en krismedveten beredskap inför oväntade allvarliga händelser för att minimera risken för kaos och fler olyckor.

Att omhänderta dem som drabbats av olyckor eller andra allvarliga händelser så effektivt och humant som möjligt.

Att motverka stress för inblandade Att genom snabbt och tydligt agerande minimera risken för spekulationer

Förebyggande åtgärder:

Inventera olycksrisker i den löpande verksamheten och vid nya arrangemang.

Kontrollera skyddsanordningar och säkerhetsföreskrifter vid arrangemang.

Informera samtliga inblandade ledare och vid behov aktiva om säkerhetsföreskrifter och skyddsanordningar vid arrangemang.

Informera publik om säkerhetsanordningar och föreskrifter.

Sök samverkan med, och hjälp av, samhällets resurser för krishantering och förebyggande arbete, till exempel Skydds nät; skapa länkar till Skydds nät, Röda korset, kommunens posomgrupp (psykosocialt nätverk i en kommun)

Kontrollera brandutrustning och utrymningsplaner. Genomför brandövning årligen (tänk på nya ledare och anställda). Kontrollera övriga säkerhetsrutiner och -anordningar. Protokollför alltid inspektioner; det är mycket viktigt att kunna bevisa genomförda säkerhetsrutiner efter en olycka. Se över krisplanen årligen och uppdatera telefonnummer samt gå igenom vad personal och ledare behöver kunna.

Gå igenom relevanta delar av krisplanen vid introduktion av nya aktiva, ledare och anställda.

Viktiga telefon nr:

SOS alarm		112
Sjukvårdsupplysningen		117
Sjukhus	Malmö:	040-33 10 00
	Lund:	046-17 10 00
	Trelleborg:	0410-550 00
Giftinformation:		08-33 12 31 (dagtid)
Polis:		040-114 14
Socialjour:		040-34 56 78
Brottsoffer jour:	Malmö:	040-12 26 13
	Lund:	046-32 32 98
BRIS:	Region Syd:	040-690 80 70

**Viktiga telefon nr.
Hästar**

Regiondjursjukhuset Helsingborg:

Stordjur vardagar kl. 08.00-16.30 042-16 80 50

Jourtid: 042-16 80 70

Djurambulans: 112 042-18 15 18

Distriktsveterinärerna i Flyinge: 046-520 85

Vid olycka på lektion.

1. Vid ridlektion stanna gruppen.
2. Du eller annan sjukvårdskunnig person som finns nära tar hand om den skadade och i nödsituation använd ABC. Be föräldrar, annan person eller elev att larma 112 för ambulans om det behövs, samt hämta första hjälpen väskan uppe i klubbbrummet.
Lämna inte den skadade!
3. Organisera de personer som finns till att:
 - Fånga in ev. lös häst/hästar
 - Hämta sjukvårdsutrustning
 - Samla övriga elever. Ta hand om dessa och hästarna. Vid allvarlig olycka avbryt lektionen.
 - Möta ambulansen nere vid vägen och visa vägen (om ambulans har tillkallats).
 - Följa med den skadade till sjukhuset.
4. Samla övriga elever när det har lugnat ner sig och gå igenom vad som hände
5. Meddela anhöriga till eleven så snabbt som möjligt, (det står nr till anhöriga på hälsokorten, om det är upptaget kan man ringa Telia och be dem bryta samtalet). Vid allvarlig olycka kontakta även ordföranden, säkerhetsansvarig samt krisgrupp.
6. Fyll i rapporten om olycksfall. Fyll i den även vid små händelser!
7. Följ upp olyckan. Någon från krisgruppen eller annan lämplig hör av sig till eleven eller föräldrarna efter lämplig tid.
8. Det är endast ordföranden som uttalar sig till journalister.
9. Säkerhetsansvarig skall utreda olyckan och är ansvarig för att åtgärder vidtas för att förhindra kommande olyckor samt ev. göra en anmälan till försäkringsbolaget.
10. Rapportera vid behov olyckan till ridsportförbundet.

Vid dödsfall

Om det inträffar dödsfall på eller i anslutning till klubben är det viktigt att man gör saker i rätt ordning och på rätt sätt.

Endast polis eller sjukhus får lämna dödsbud till anhöriga!

Kontakta absolut inte anhöriga förrän det är bekräftat att de fått dödsbudet.

1. Personalen

Samla all personal och informera vad som hänt.

Det man inte får höra skapar lätt ryktesspridning.

2. Information till berörda

Någon lämplig person får i uppgift att meddela alla kontakter den avlidne har haft på klubben, t.ex. ridkompisar. Detta ska ske på ett lugnt och sakligt sätt samtidigt som information ges om var vidare stöd finns. Uppmana dem att berätta för föräldrar/närmast anhörig så de kan förstå ev. efterreaktioner. Ställ ev. in nästkommande veckas ridning och träffas istället på en plats som inte är i anslutning till klubben för att tillsammans bearbeta det som hänt.

3. Namn tas bort på lämpliga ställen

För att inte på ett felaktigt sätt bli påmind om den bortgångne skall namnet bort på de publika ställen där det förekommit (telefonlistor, hemsida, affischer m. m)

4. Minnesstund

Det är oftast rätt att ha en minnesstund över en bortgången, speciellt viktigt om det är någon ur personalen eller annan "framstående" person (t.ex. styrelsemedlem). Familjen till den bortgångne bör informeras om att minnesstunden ska äga rum.

5. Efterbearbetning

- Håll kontakten inom gruppen både aktiva och ledare
- Håll koll på varandra, många "krisar" på insidan.
- Stötta varandra
- Håll kontakt med anhöriga, det är dock ett val för dem om de vill eller inte. Men man bör alltid höra av sig inom en lämplig tid.
- Diskutera insatserna med anhöriga och notera nya åtgärder.

6. Utvärdering

Ett par veckor efter olyckan/krisen är över utvärderar krisgruppen insatserna. Låt någon intervjua inblandade personer i förväg. Gå igenom och sammanfatta händelserna, värdera insatserna och gå igenom intervjuerna. Diskutera hur krisplanen fungerade, saknades något? Revidera vid behov krisplanen Kontrollera att uppföljningssamtal och stödinsatser fungerar.

7. Rapportera

Rapportera till Ridsportförbundet

Vid brand

- Rädda personer som befinner sig i omedelbar fara.
- Varna övriga personer som hotas av faran.
- Larma räddningstjänsten på 112.
- Försök att släcka elden men ta inga onödiga risker.
- Ta dig till uppsamlingsplats så fort som möjligt (se karta). Om utrymmet fylls med rök – kryp längst golvet. Vid golvet finns syre.
- När alla människor befinner sig utom fara påbörjas utrymningen av hästarna.

Alla hästar förs till hagarna, alternativt ridhus, om dom befinner sig i fara för branden.

Besökande personer och hästar skall skyndsamt bege sig till sina respektive transporter i händelse av utrymning. Besökande får inte lämna Burf eftersom detta kan medföra att man försvårar för räddningstjänsten att ta sig fram.

Kontaktpersonuppgifter i händelse av brand

Vid behov av hjälp ring någon av personerna på Larmlistan. Första personen som blir uppringd kontaktar övriga personer på listan.

Larmlista

Ridskolechef: Carina Öris ☎

Brandskyddsansvarig: Stig Nedavaska ☎

Stallpersonal: Mia Nygren ☎

Ordförande: Monica Mårtensson ☎

Vid eventuella personskador, se avsnittet ”Vid olycka på lektion” eller annat lämpligt avsnitt.

Hur man informerar barn om kris situationer

När en olycka hänt där barn är inblandade, och framförallt om andra barn sett vad som hänt är det väldigt viktigt att de får reda på vad som hänt, och vem. Det är bra om t.ex. deras ridlärare eller annan person som de känner och ser upp till, orkar och kan förklara.

1. Berätta

Berätta lugnt och sakligt vad som hänt och vem. Det är viktigt att inte ljuga eller undanhålla sanningen för dem. Barn vet mer än man tror.

2. Låt barnen fråga.

Många frågor dyker ofta upp hos barnen, svara så gott du kan. De frågor du inte vet svaren på, säger du bara som det är, att du inte vet.

3. Låt barnen få utlopp för sina känslor.

4. Informera föräldrarna om vad som hänt och förklara vad du berättat för barnen.

5. Låt eventuellt barnen träffas, tillsammans med deras ridlärare (eller annan lämplig person), vid en annan tidpunkt. Hitta på något annat än just ridning, lek lekar eller något liknande.

Krisreaktioner

När man utsätts för en mycket svår påfrestning, en traumatisk händelse, är det vanligt och helt normalt att reagera med en s.k. psykisk kris. En psykisk kris tar olika lång tid för olika personer att komma igenom, men det är en övergående process. Inom kris- och katastrofpsykologin har man på senare år delat upp reaktionerna i akuta reaktioner och efterverkningar:

Akuta reaktioner: Chockreaktioner kan variera i tid från ett ögonblick upp till några dagar efter händelsen. De kännetecknas av ett förändrat tillstånd av medvetande – både det som hänt och det som händer tycks överkligt. Man värjer sig mot att ta in det som hänt i medvetandet. Andra vanliga reaktioner är obeslutsamhet, ilska, förvirring och gråt. Kroppsliga symtom kan vara yrsel, illamående och hjärklappning. Ofta förvrängs minnesbilden och tidsuppfattningen. Kontakten med omgivningen kan försvåras.

Efterverkningar: kan komma omedelbart efter chocken men också fördröjas väsentligt. De kan dyka upp flera veckor eller månader efter den traumatiska händelsen. Ofta tonar efterreaktionerna ut efter tre till fyra veckor – under förutsättning att man har fått möjlighet att bearbeta händelsen.

Exempel på vanliga efterverkningar:

- Påträngande minnen av händelsen
- Insomningssvårigheter, sömnrubbingar, mardrömmar · Minnes- och koncentrationssvårigheter
- Trötthet, nedstämdhet, depression, ångest
- Skuld- och skamkänslor
- Fobiska reaktioner (vågar t ex inte åka buss efter bussolycka)
- Återupplevelse av tidigare traumatiska händelser
- Förhöjd vaksamhet, ständig alarmberedskap
- Stark vrede, överspändhet· Ändrade livsvärderingar
- Störningar i arbets-, vänskaps-, och familjerelationer
- Kroppsliga stressreaktioner som hjärklappning, huvudvärk, magont, yrsel, svettningar

Förhållningssätt vid chockade och sörjande personer

*Stöd människors egna läkningsresurser.
Försök aldrig ge tillbaka det som är förlorat.
Låt individen fritt uttrycka sina känslor.*

· Lämna inte den drabbade ensam under den akuta krisen

- Försök inte trösta. Ord som ”Det är inte så farligt” blir till hån i den här situationen. Det här är kanske det farligaste och värsta som kunde hända för den drabbade. Hjälp anhöriga att sörja istället för att trösta.
- Var nära och närvarande. Visa att ni ställer upp, att ni finns, att ni deltar. Våga visa er egen sorg och bestörtning.
- Lyssna aktivt. Det finns inga, aldrig så välmenande råd som hjälper. Men lyssna, ta in och bekräfta känslan. Var delaktig.
- Acceptera vrede och aggression under förutsättning att det inte orsakar ytterligare skada. Var beredd på starka känslor och även anklagelser.
- Sök kroppskontakt. När man inget kan säga räcker det långt med att hålla en hand eller kramas. · Var inte rädd för gråten; den är kroppens eget sätt att uttrycka en stark känsla. Håller man tillbaka den stoppar man också känslan och då dyker den upp senare, ibland efter många år. · 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 av en bearbetning som senare kan hjälpa en person vidare.
- Svik inte. Se till att ni finns kvar. Lämna ert telefonnummer och visa att ni när som helst är beredda att fortsätta samtalet.
- Återkom. En stor sorg är inte klar med ett samtal. Ta själv ansvaret för att höra efter de drabbade mår; är de passiva, rent av i chocktillstånd; det räcker inte med ett telefonsamtal för att ta reda på detta. Träffa de drabbade.
- Ge det tid. När den sörjande för elfte gången berättar samma sak är han/hon inte hjälpt av att höra: ”Det där har jag redan hört.” En del av bearbetningen består av att ”älta” det som har skett. När det är klart upphör upprepningen och den drabbade kan gå vidare i sorgearbetet.
- Var dig själv. Försök inte vara psykolog, kurator eller präst. Det som behövs är i första hand medmänsklighet, medkänsla och omsorg.
- Försök skaffa eget stöd så att hjälpen inte blir för betungande för dig själv.

Stötta anhöriga och andra

- Försök att snabbt vara på plats och stötta anhöriga i hemmet alternativt hjälp till att finna annan anhörig som kan göra detta. Vid dödsolycka måste detta ske efter att polis har underrättat de drabbade.
- Var en bra lyssnare – se ovan om ”Förhållningssätt”.
- Vid behov kontakta berättare för andra anhöriga (om den drabbade inte orkar själv).
- Avlasta de anhöriga mot massmedia och andra personer.
- Hjälp till att kontakta myndigheter.

- Bistå med småsaker (handla, ringa arbetsplatsen o s v – minsta åtgärd kan vara för jobbigt för den drabbade).
- Vilka övriga behöver stöd: vänner, klubbledare/-medlemmar, förbundsledare?

Polisförhör

Polisen har ansvaret att utreda om ett brott har begåtts vid olyckor, rån och överfall. Kom ihåg att ett brott inte behöver vara uppsåtligt utan handla om till exempel bristande säkerhetsrutiner. Om en olycka inträffar i arbetet kan även frågan om arbetsskada uppkomma. Dessutom har polisen informationsansvar gentemot allmänheten när en allvarlig olycka har inträffat.

Att vara vittne till en allvarlig olycka är oftast en stor påfrestning. Den som blir kallad till förhör har rätt att ta med sig en person som stöd under förhöret.

Stödpersonen bör vara någon som inte själv kan komma att förhöras i utredningen. En god regel är att alltid ha med en stödperson, helst en jurist. Innan förhöret inleds är polisen skyldig att uppge varför den kallade förhörs, och om hon/han är vittne eller misstänkt för ett brott.

Istället för att låta sig förhöras direkt på olycksplatsen är det bättre att polisen får återkomma när upprörda känslor, kanske till och med chocken, har lagt sig; då är förutsättningar bättre för att ge en korrekt beskrivning av händelseförloppet.

Vid förhöret bör man svara sakligt och utförligt på polisens frågor. Undanhåll inga relevanta uppgifter och undvik att spekulera i en eventuell skuldfråga, även om man känner sig medskyldig till det inträffade.

Kränkande behandling

Burf har noll-tolerans vad gäller mobbing, diskriminering, sexuella trakasserier eller andra former av kränkningar av individen.

Det åligger samtliga medlemmar att agera om någon form av kränkande behandling kommer till dennes kännedom.

Styrelsen skall skyndsamt ingripa när den får kännedom om kränkande behandling.

*Styrelsen skall skyndsamt utreda

*Styrelsen kan vid behov ta hjälp av krisgruppens medlemmar eller annan som bedöms lämplig

*Om utsatt medlem är under 18 år skall föräldrarna meddelas så snart som möjligt

*Om det avser ett sexuellt trakasserier mot medlem under 18 år skall polisanmälan göras

*All kränkning uppföljs. Ytterligare åtgärder vidtas vid behov.

*Som yttersta konsekvens kan medlem som mobbar, kränker eller sexuellt trakasserar annan medlem uteslutas ur klubben

Rån/ inbrott/ brand/ hot

- Vid hot och rån gäller det att först ta hand om drabbade personer; följ lämpliga delar av ”Insatser efter olycka eller dödsfall”.
- Kontakta alltid polis.
- Stäng lokalen och samla vittnen.
- Tänk på att även vid rån kan drabbade personer få svåra reaktioner efter händelsen - se avsnittet “Krisreaktioner”.
- Avgör om massmedia bör kontaktas - se avsnittet “Massmediekontakter”.
- Hot mot medlemmar, ledare, anställd eller egendom ska polisanmälas. Om det händer att inblandade inte vill involvera polisen bör juridisk hjälp anlitas.

Säkerhetsrutin vid rån eller inbrott

- Kontakta polis
- Undvik att röra
- Tillkalla hjälp och stöd (anhörig, klubbmedlem eller någon annan)
- Meddela styrelserepresentant
- Styrelserepresentanten kallar vid behov in krishanteringsgruppen
- Inventering genomförs!
- Anmälan till försäkringsbolag

Massmediekontakter

I en kris sätts organisationen på stora prov. Det kan kännas ovidkommande och oviktigt att i en svår stund behöva tänka på massmedierna. Kom då ihåg att ni som ansvarar för föreningen/förbundet är språkrör för er organisation. Att inte bry sig om massmedierna i en kris kan ge utrymme för spekulationer som försvårar situationen.

Ni har också ett ansvar för organisationens trovärdighet. Kom ihåg att det finns ett ömsesidigt beroende mellan er och journalisterna. Respektera journalisterna och inse att de har sina roller. Ett dödfall är det värsta som kan drabba de inblandade men för föreningen kan andra saker vara värre ur ett massmediaperspektiv. Det kan låta krasst, men en förening lever vidare efter till exempel en ledares död. Däremot kan en ledare som förgriper sig på barn vara rent förödande för en klubb. Det förtroende som har byggts upp raserar på snabbt och det är mycket svårt att vinna tillbaka det. Därför är det mycket viktigt att förbereda sin organisation på vilka händelser som kan drabba den ur ett massmedialt perspektiv.

Generella råd

- Informera – propagera inte.
- Spekulera aldrig – tala bara om fakta.
- Erkänn det uppenbara, erkänn det negativa – det skapar förtroende. Berätta vad ni gör för att lösa problemet eller andra aktuella åtgärder.
- Fatta dig kort. · Vill du inte besvara en fråga – förklara varför. Säg aldrig: ”inga kommentarer”. · Sätt in händelsen i ett perspektiv – till exempel: ”Detta är allvarligt, men kom ihåg att varje dag tränar och tävlar tusentals aktiva i vår gren och det är mycket sällsynt med denna typ av olyckor i vår idrott.”
- Diskutera med jämna mellanrum tänkbara kriser ur ett massmediaperspektiv. Identifiera tänkbara frågor och kom överens om svaren. På så sätt skapas en god beredskap när krisen slår till.

När journalisten ringer

Fråga efter källan om det rör sig om en olycka eller ett dödsfall om journalistens uppgift är en nyhet för dig; uttala dig inte förrän du själv har haft möjlighet att kontrollera uppgiften om den inte kan uppges

Skaffa respit. Även om du ”vet” vad du skall säga är det en god regel att be att få ringa upp om journalisten om fem-tio minuter. Fundera under tiden över och ordna:

- Vad vill journalisten? · Är du rätt person att intervjua, ska du samråda med någon annan?
- Vad vill du få ut: fakta, budskap, argument.
- Skriv stolpar.
- Ha fakta tillgängliga.
- Undvik fackspråk.
- Tänk på att radio- eller teveintervjuer oftast bara är en och en halv minut. Förbered dig på att hinna säga det viktigaste.

Berätta för journalisten om

- Kunskap hos inblandade – erfarenhet, säkerhetsutbildning etc.
- Säkerhetsrutiner.
- Personlig säkerhetsutrustning om sådan finns.

- Anläggningens övriga säkerhet.
- Gör något om tidigare incidenter/olyckor av liknande slag och lärdomar av dessa.
- Ange kontaktpersoner med telefonnummer (helst mobilnummer)

Fyra frågor från journalisten

- 1) Händelseförloppet – lämna inte ut namn, kontakta anhöriga först.
- 2) Orsak och skuld – var försiktig, felaktiga slutsatser kritiserar i efterhand
- 3) Säkerhet – hur var säkerheten tillgodosedd i det aktuella fallet?
- 4) Konsekvenser av olyckan – ”Kommer ni att stoppa dessa moment?”, ”Kommer ni att höja åldern för att få delta i ...?” ”Är det inte dags att ändra reglerna nu?”

TV- och radiointervjuer

TV- och radiointervjuer är oftast s k ”enoch”, d v s en och en halv minut; det kräver koncentrerade uttalanden. Tänk därför på: · Säg det viktigaste först, kort och koncist. · Var ärlig. · Säg aldrig något ”off the record”, det vill säga nämn inte saker för en journalist som du egentligen inte vill offentliggöra. För journalisten väger nyhetsvärdet tyngre än eventuell lojalitet mot dig. · Upprepa gärna ditt huvudbudskap i slutet av intervjun. · Be att få läsa artikeln/höra inslaget före publicering. Du har rätt att få ta del av citat. Journalisten kanske inte anser sig ha tid med att ringa och ge dig citatet och då har du att välja mellan att inte uttala dig eller att lita på journalisten. Underrätta övriga inblandade, i krisgrupp eller föreningen, om ditt uttalande.

Pressmeddelanden

Ta initiativ! Är det ”kris” startar snart mediadrevet. Skriv gärna ett kort, första meddelande och visa att mediekontakterna inletts. Vänta inte på att få fram fakta och svar på alla frågor. Återkom några timmar senare med ytterligare meddelande. Behåll initiativet – även om journalister ringer. Du bestämmer när meddelandet skall gå ut.

Ta fram underlag

- Vad har hänt? Händelseförlopp, personskador, materiella skador.
- Vad är viktigt att berätta? Säkerhet. Konsekvenser.
- Varför hände det? Var försiktig med orsak och skuld.
- Vilka fakta (statistik m m) finns?

Formulera huvudbudskapet i ingressen Ingressen ska svara på frågorna: vad, vem, hur, varför, var och när?

- Formulera det viktigaste i en mening.
- Skriv konkret.
- Skala bort oväsentligheter.
- Formulera det så att det kan läsas på tio sekunder (ditt svar i radio får inte ta längre tid).

Brödtexten

- Ordningsföljd: huvudpoäng, slutsatser, villkor och konsekvenser
- Skriv korta meningar (ca 15-20 ord per mening), säg en sak i varje mening.
- Använd aktivt språk (rak ordföljd, aktiva verb) och stryk överflödiga ord.
- Skriv enkelt, undvik fackuttryck.

Citat

Försök få med ett uttalande från ansvariga och medverkande. Skriv detta med s k pratminus. · Detta hände... säger NN

- Vi har vidtagit åtgärder för att ..., berättar NN · Vi har kontaktat ... för hjälp med, säger NN

Rubrik

Försök skriva rubriken korrekt och saklig. Använd inte en ”reklamrubrik” på ett olycksfall. Rubriken skall gärna innehålla något om händelse och plats, till exempel: ”Spelare dog vid blixtnedslag på Ullevi”, ”Hjälmen räddade speedwayförare i Sundsvall.”

Avsändare, vem svarar på frågor...

· För mer information och kommentarer kontakta, ange alltid mobilnummer. När du skickar ut ett första ”snabbmeddelande” bör du hänvisa alla frågor till pressansvarig (i vårt fall Ordföranden Monica Mårtensson). Detta är ofta bra i krisituationer när det viktiga är att lösa uppgifter *inom* organisationen. Belasta inte meddelandet med för många mediekontakter, men i följande pressmeddelanden är det bra att hänvisa till någon ansvarig. Tänk på att journalisterna ofta vill ha kommentarer från ansvariga och inblandande personer.

Sändlista

Tänk på att informera internt innan ni går ut externt. Är krisgruppen informerad? Vet de som uppges som kontaktpersoner att journalister kan komma att ringa? Har alla i styrelsen fått besked? Är kamrater underrättade? Är eventuell berörd förening underrättad? Skicka pressmeddelandet i första hand till TT men också till förbundets/föreningens alla övriga presskontakter. Därigenom får alla redaktioner samma information samtidigt, vilket minskar intresset för ”kvällstidningsrubriker” som lätt uppstår när någon är ensam om en nyhet. TT (www.tt.se): faxnummer: 08-651 53 77, 651 53 88 (centralredaktion), 08-653 74 21(sport), e-post: info@tt.se.

När pressmeddelandet har gått ut

Tänk på att ett pressmeddelande ofta följs av kontakter med journalister. När de ringer är det viktigt att lämna samma svar (ditt huvudbudskap på tio sekunder) som i det skriftliga underlaget. Leta *inte* fram *nya* fakta. Se ovan ”När journalisten ringer”. Anteckna journalisternas frågor och svara på dessa i nästa pressmeddelande. Det är bättre att skriva ytterligare ett pressmeddelande efter några timmar än att lämna besked vid varje telefonsamtal, det ökar risken att det ”slinker” ut olika uppgifter.

Samordna olika aktörer

Vid olyckor med till exempel flyg eller tåg är även andra aktörer inblandade. Då uppstår en mer komplicerad informationsstruktur, ni är inte ensamma om att tolka förlopp och andra viktiga moment. Om polisen kopplas in kommer även de att utfrågas av massmedia. I dessa fall är det viktigt att respektera varandras roller men att också fråga de andra organisationerna om hur de hanterar frågan. Håll varandra underrättade om massmediekontakter och uttalanden.