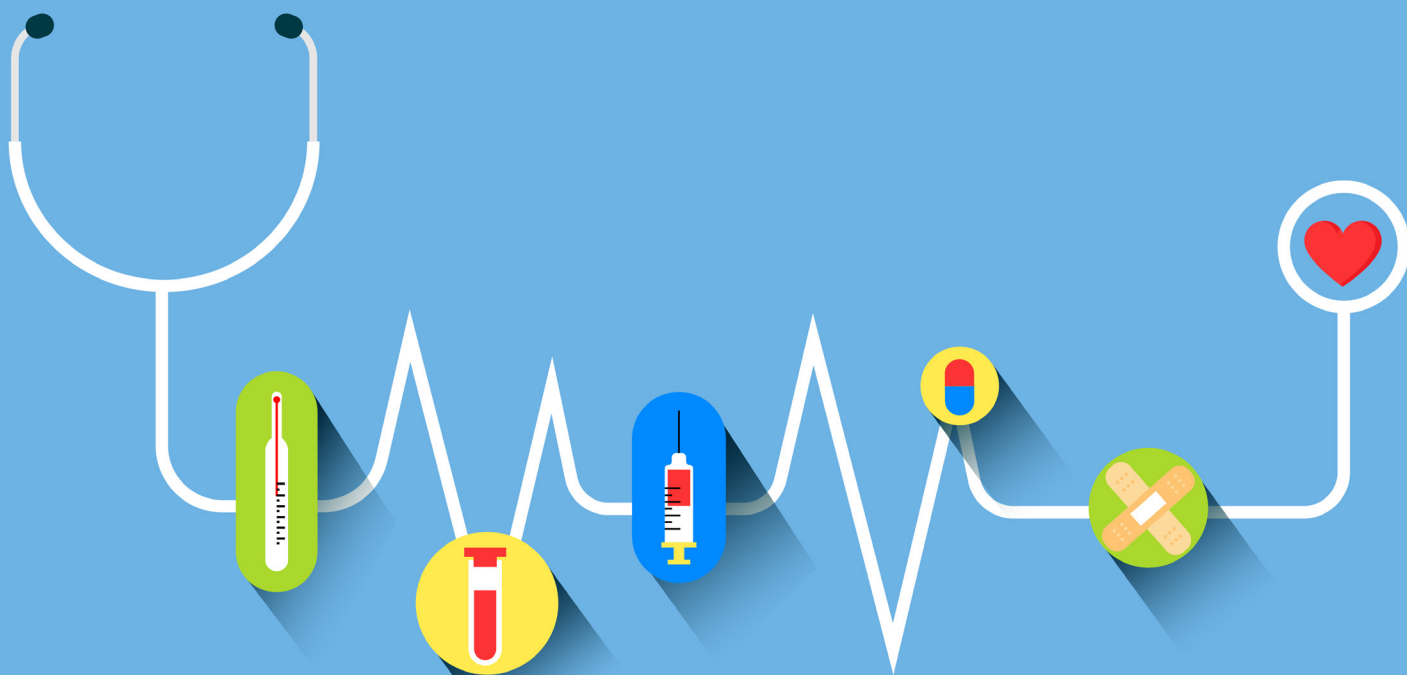


# KRISSTÖD

VID ARBETE UNDER EXTREM STRESS



TILL DIG SOM ÄR MEDARBETARE ELLER CHEF  
INOM OMSORG, HÄLSO- OCH SJUKVÅRD.  
EVIDENSBASERADE RÅD OCH PRAKTISKA TIPS  
I SAMBAND MED PANDEMIN COVID-19.

Av Sara Johansson & Emma Holmgren

© Informationen är fackgranskad i mars 2020 av Sara Johansson, beteendevetare och tidigare rådgivare vid internationella Röda Korsets Referenscentrum för psykosocialt stöd. Utöver Saras praktiska erfarenhet är informationen baserad på:

***Psykologisk första hjälp: Användarinstruktion.*** (2006. Andra utgåvan. Kunskapscentrum för katastrofpsykiatri, KcKP.) Fältmanualen sammanfattar bästa tillgängliga kunskap med avseende på krisstöd till drabbade och personal, och innehåller många användbara delar. (National Child Traumatic Stress Network & National Center for PTSD: *Psychological First Aid: Field Operations Guide*, 2nd Edition. July, 2006. [www.nctsn.org](http://www.nctsn.org); [www.ncptsd.va.gov](http://www.ncptsd.va.gov).)

***Krisstöd vid olyckor, katastrofer och svåra händelser: Att stärka människors motståndskraft.*** (2013. Hedrenius, S & Johansson, S. Natur & Kultur.) Boken är en praktiskt inriktad handbok som utgår från samma material samt de mest ansedda riktlinjerna med avseende på krisstöd. Den är fackgranskad i sin helhet av katastrofpsykiater Per-Olof Michel och används av många kommuner och sjukhus.

**Häftet får fritt skrivas ut och användas i alla sammanhang där det gör nytta. Det får inte säljas eller användas vidare i kommersiella syften. Vill du använda vissa delar av det här materialet i egen undervisning eller egna trycksaker, påminner vi om att du måste återge källan korrekt och att du i vissa fall måste ha upphovspersonernas tillstånd.**

Häftet är framtaget i samarbete med Parus förlag 2020.

Formgivning och redigering: Emma Holmgren

Korrektur: Karin Aase, Elisabeth Gustafsson och Bitte Wallin

Bildkälla: [Shutterstock.com/Elena\\_Che/KinokoTagawa/VecAz](https://www.shutterstock.com/Elena_Che/KinokoTagawa/VecAz)

## VEM RIKTAR SIG DET HÄFTET TILL?

- Sjuksköterskor, biomedicinska analytiker, barnmorskor, undersköterskor, läkare m.fl. inom exempelvis anestesi, intensivvård, infektionsmedicin, obstetrik, pediatrik, psykiatri, preshospital verksamhet och primärvård.
- Chefer och personalansvariga inom hälso- och sjukvård. Fackliga ombud och skyddsombud.
- Alla som ingår i krisledningen på ett sjukhus eller i en kommun.
- Dig som ingår i ett sjukhus eller en kommuns krisgrupp (s.k. POSOM- eller PKL-grupp). Kurator, psykoterapeut, psykolog, präst eller diakon.
- Dig som arbetar inom hemsjukvård och hemtjänst, inom omsorgen för olika riskgrupper eller på ett särskilt boende.

Familj och vänner till ovanstående yrkeskategorier kan läsa häftet för att bättre förstå reaktioner och hur de kan vara ett stöd efter en svår händelse.

Häftet fokuserar på krisstöd vid en pandemi, men det kan även vara till hjälp vid andra svåra händelser i vardagen.

## VAD KAN DU SOM LÄSER BIDRA MED?

- Sprid gärna häftet till kollegor, chefer och närliggande verksamheter!
- Skriv ut egna exemplar till din personal.

**Du hittar häftet online:** <https://parusforlag.se/krisstod.html>

Häftet är formgivet för att kunna skrivas ut med eller utan färg, och för att vara lättillgängligt. Det får fritt skrivas ut och användas i alla sammanhang där det gör nytta, men det får inte säljas eller användas vidare i kommersiella syften.

## INNEHÅLL

**OBSERVERA: Särskilt viktiga avsnitt att fokusera på, om det är ont om tid till läsning, är markerade med röd pil.**

<b>INLEDNING – Osynliga katastrofer och mänsklig kontakt</b>	6
<b>ATT ARBETA UNDER EXTREM STRESS</b>	8
En svår händelse	8
Individens egen upplevelse och aktuella behov är avgörande	8
<b>STÖD TILL PERSONALEN: INFÖR EN SVÅR HÄNDELSE</b> <<	9
Förbered er inför en svår händelse	9
Följande kan orsaka stress vid en svår händelse	9
<b>STÖD TILL PERSONALEN: UNDER EN SVÅR HÄNDELSE</b> <<	10
Hantera stress under arbetspasset eller insatsen	10
Tänk på följande under insatsen	10
Vanliga reaktioner hos personal vid en svår händelse	11
Gör så här vid starkare reaktioner	11
<b>STÖD TILL PERSONALEN: EFTER EN SVÅR HÄNDELSE</b> <<	12
Efter ditt arbetspass eller en särskilt påfrestande situation	12
Ta hand om dig själv	12
När ska jag söka professionell hjälp?	13
Var kan jag få professionell hjälp?	13
<b>RÅD TILL CHEF, ARBETSLEDARE OCH ARBETSGIVARE</b> <<	14
Främja återhämtning och socialt stöd	15
Samtala vid rätt tillfälle	16
Vad du som arbetsgivare kan göra	17
<b>GE KRISSTÖD TILL DRABBADE UNDER EN PANDEMI</b>	18
Hur beter sig människor vid en större kris?	18
Vägledande principer för att hjälpa	18
Möjliggör sociala relationer	19
Säkerhet och tillit	19
Reaktioner	19
Praktisk hjälp	20
Information	20
Uppföljning	21

<b>BESÖKSRESTRIKTIONER VID EN PANDEMI</b>	«	22
Viktigt att beakta vid besöksrestriktioner		22
<b>VÅGA SAMTALA OM DÖDEN</b>	«	24
Råd i vårdens möte med anhöriga och drabbade		24
<b>VAROR, TJÄNSTER ELLER HJÄLP FRÅN FRIVILLIGA</b>		26
Viktiga tips baserade på praktisk erfarenhet av katastrofarbete		26

**LÄNGST BAK I HÄFTET HITTAR DU MINNESKORT ATT KLIPPA UT FÖR  
ATT HA LÄTTILLGÄNGLIGT I FICKAN ELLER VID DIN ARBETSSTATION**

**VILL DU SKRIVA UT FLER HÄFTEN?**

**DU LADDAR NER DET KOSTNADSFRI TT ONLINE:**

**<https://parusforlag.se/krisstod.html>**

## INLEDNING – Osynliga katastrofer och mänsklig kontakt

En del katastrofer sker plötsligt och synligt. Andra katastrofer debuterar sakta. Hot som vi inte kan se med blotta ögat innebär en stor psykologisk utmaning.

Ett av mina mest påfrestande jobbuppdrag, psykiskt och fysiskt, var på ett fältsjukhus vid en mycket omfattande översvämningskatastrof i Pakistan. Vårt team för Röda Korset trodde först inte på satellitbilderna – en yta lika stor som hela England var täckt av vatten. Så illa kunde det väl inte vara! För en period raderades all normalitet och de spelregler vi kände till. Vi hade inte ens möjlighet att ge intravenöst dropp till alla barn som behövde det. Jag lärde mig hur sjukdomar som polio och stelkramp ser ut, när alla vacciner saknas. Men jag lärde mig också att även i det som är svårt och ofattbart, finns sammanhållning, samarbete och människans inneboende motståndskraft.

Nu sprider sig plötsligt ett virus som ingen i hela världen är immun mot. Om en person går till kontoret med hosta och feber, finns det flera andra personer som i sin tur bjuder hem vänner på middag, eller åker till fjällen. Mormor passar barnbarnen. Vi blir en länk i en smittkedja. Det kallas exponentiell ökning. Plötsligt fördubblas antalet sjuka. För att sedan fördubblas – igen. I dessa kedjor återfinns några smittade som kommer att behöva sjukvård och en intensivvårdsplats. När många tusen människor behöver provtagning, röntgen eller hjälp att andas i en respirator vid en pandemi, kan det få allvarliga och ovanliga konsekvenser. Plötsligt kan skyddsutrustning eller provmaterial ta slut, eller så finns det inte längre någon intensivvårdssjuksköterska eller respirator ledig. Det kan i sin tur påverka allt ifrån förlossningsavdelningen till hemsjukvården.

Om du arbetar inom hälso- och sjukvården, kommer du att ställas inför helt nya situationer. Du kan behöva ta hand om många fler än normalt, samtidigt, och resurserna kan behöva omfördelas. Du kommer att möta människors oro och reaktioner, även på arbetsplatser där det mesta fungerar som vanligt. Samtidigt behöver du få stöd för egen del. Du är inte en sänre sjuksköterska, läkare eller kurator för att du själv påverkas, oroas eller känner dig rädd. Det är högst mänskliga reaktioner som de allra flesta upplever, av och till, vid en mer extrem händelse. Ett visst mått av oro hjälper oss att rusta inför det som kan komma.

Detta häfte är framtaget för att underlätta för dig som arbetar under nya förutsättningar i och med covid-19. Här finns vetenskapligt baserade råd om vad som hjälper inför, under och efter en svår händelse. Kunskap ökar förmågan, kan stilla oro och hjälper oss att hantera det som känns väldigt svårt.

Läs det här häftet, medan tid finns. Förbered dig om du är arbetstagare. Agera om du är chef. Och tipsa en kollega som du månar om. Om du inte har tid att läsa hela häftet, är särskilt viktiga avsnitt för dig som personal markerade i innehållsförteckningen. Det finns också ett minneskort längst bak i häftet, som du till exempel kan sätta upp på expeditionen eller ha i fickan.

Hur klarade jag då av situationen på fältsjukhuset? Varje natt tittade jag på stjärnorna. När all infrastruktur hade kapats, mil efter mil, var stjärnhimlen djupare än någonsin. När jag kunde, och mobilmasten tog emot, skickade jag enstaka sms till vänner och familj. När jag själv var som sjukast, hämtade en kanadensisk sjuksköterska vad hon kallade för ”svensk medicin”. Det visade sig vara nyponsoppa tillredd på ett extremt felaktigt sätt. Men jag brydde mig inte om det. Jag hade fått det bästa man kan få när man har det svårt – mänsklig kontakt. Gesten kan tyckas liten. Men den som får ta del av medmänsklighet i en svår stund, den som får nyponsoppan, minns det ofta hela sitt liv.

Avslutningsvis vill jag rikta ett stort och varmt tack till Emma Holmgren, Parus förlag, som med enormt engagemang och stor kunskap bearbetat och sammanställt detta häfte. Emma, du har gjort en fantastisk insats för personal som berörs på olika sätt i en ytterst ovanlig och oviss tid.

Med detta bidrag, som vi tagit fram helt ideellt, önskar vi er alla ett stort lycka till i ert viktiga och värdefulla arbete!

Göteborg i mars 2020

*Sara Johansson*

**Sara Johansson** är beteendevetare (fil.mag. psykologi med vidareutbildning i psykotraumapsykologi) och tidigare rådgivare vid internationella Röda Korset. Hon anses vara en av de främsta experterna inom sitt område och har stor praktisk erfarenhet av att arbeta i fält vid kriser och katastrofer. Sara har arbetat i det akuta skedet av flera omfattande svåra händelser, bland annat efter tsunamikatastrofen i Thailand, på Röda Korsets fältsjukhus i det svårt översvämningsdrabbade Pakistan, i Syrien när många människor behövde evakueras och i Norge med rådgivning till myndigheter och organisationer efter terrorisdåden 2011. Idag arbetar Sara heltid med att skriva samt att undervisa läkare, sjuksköterskor och psykologer i krisstöd, framför allt inför händelser som drabbar många samtidigt. Hon hjälper också myndigheter och internationella organisationer med bedömningar och rekommendationer.

# ATT ARBETA UNDER EXTREM STRESS

## En svår händelse

Svåra händelser, som naturkatastrofer, terroristdåd eller ett epidemiskt utbrott, har vissa gemensamma nämnare. De hotar grundläggande värden av mycket stor vikt för människans välmående och en fungerande tillvaro.

Följande kärnvärden blir hotade:

- fysisk och emotionell säkerhet
- integritet och värdighet
- förutsägbarhet
- tillit och tron på det goda i världen.

Krisstöd handlar om att återupprätta dessa kärnvärden. Krisstöd innefattar både psykologiskt, praktiskt och socialt stöd. Det hjälper den drabbade att hantera reaktioner, akuta behov och problem.

## Individens egen upplevelse och aktuella behov är avgörande

Människor påverkas olika av att arbeta under en extrem händelse. Hur vi reagerar beror på vad vi varit med om tidigare i livet, hur pass stark stress just vi upplevde i situationen och vilket stöd vi fick under och efteråt. Både positiva och negativa erfarenheter påverkar. Två personer kan ha varit med om precis samma sak, men ändå reagera olika och behöva olika saker för att må bra.

De flesta reaktioner är normala och ändamålsenliga, redan i det akuta skedet. Det är fortfarande vanligt att man lär ut att alla måste prata ut om jobbiga detaljer i nära anslutning till extrem stress. Men detta antagande har inget vetenskapligt stöd idag – det var något man trodde förr.

Personal kan också tro att det är nödvändigt att reagera starkt med en gång, eftersom reaktionerna annars ”kommer i kapp” senare. Detta kan skapa oro, och visar på vikten av att skaffa sig kunskap.

För dem som blir traumatiserade eller utvecklar stressrelaterad ohälsa, finns bra och evidensbaserade behandlingsmetoder som verkligen hjälper. För några tar återhämtningen, och att hitta tillbaka till vardagen, längre tid. När grundläggande krisstöd inte räcker till, ska hjälp ges av legitimerad personal med kunskap om stress och trauma.



# STÖD TILL PERSONALEN: INFÖR EN SVÅR HÄNDELSE

## Förbered er inför en svår händelse

- Öva och skaffa kunskap kring viktiga moment. Övningen bör innefatta sinnesintryck som liknar dem som finns i en verklig situation. Öva i en trygg miljö – syftet är inte att skrämma.
- Lyssna till varandra. För dig som är arbetsgivare är det viktigt att ta personalens frågor på allvar.
- Gå igenom hur man kan reagera vid svår stress, vad som hjälper under och efteråt samt vilka resurser som finns tillgängliga på er arbetsplats.
- När du kan – vila och gör saker som laddar dina batterier. Det kan vara kultur, fysisk aktivitet, god mat eller sömn.
- Det kan vara bra för alla parter att förbereda familj och vänner på att man kan komma att behöva stöd och praktisk hjälp framöver. Planera för detta redan nu.
- Inventera varandras kompetens och erfarenhet. Vid en större händelse kan man komma att behöva hjälpa till med andra saker än vanligt.

## Följande kan orsaka stress vid en svår händelse

- Att möta människor som är svårt sjuka eller skadade, och att inte kunna ge precis den hjälp som de behöver. Att tvingas göra hårdare prioriteringar än vanligt.
- Att vara med när människor får besked som förändrar deras liv.
- Att möta tacksamhet, men också frustration, stark rädsla, sorg eller oförståelse.
- Att arbeta tillsammans med nya kollegor, där alla inte är lika lämpliga för uppgiften.
- Att arbeta utan färdiga lösningar vid nya typer av problem.
- Att ställas inför brister i utrustning och ledarskap.

# STÖD TILL PERSONALEN: UNDER EN SVÅR HÄNDELSE

## Hantera stress under arbetspasset eller insatsen

- Undvik ensamarbete, arbeta minst två och två vid påfrestande uppgifter.
- Om ni arbetar separat, kom överens om att ha ett system där ni håller koll på varandras mående, så att ingen glöms bort. Detta gäller även för personer med övergripande ansvar eller expertroll, som ofta inte får stöd för egen del.
- Ta regelbundna, korta pauser för att äta, dricka och sköta din hygien. Om du inte känner hunger, bestäm ändå att du äter och dricker vid regelbundna tillfällen. Att tvätta ansiktet och byta kläder kan göra mycket för ditt välmående.
- Ha regelbunden kontakt med din arbetsledare.
- Ha med dig saker du vet att du mår bra av. Till exempel gott fika, foton av något du tycker om, spel i mobilen som kan distrahera dig och rena kläder att byta till.

## Tänk på följande under insatsen

- Undvik att tänka ”det är bara jag som kan göra X eller Y”. Be andra om hjälp.
- Arbeta inte ensam utan social kontakt längre stunder. Sök kontakt på de vis som går till exempel genom telefon. Detta gäller också om du lägger märke till att du går i tunga tankar.
- Fortsätt inte att arbeta mycket när du väl är ledig, eller åta dig ännu fler saker. Det är lätt att tänka att man ska vila ”sedan”, men det kan bli alldeles för långt fram i tiden.
- Ge inte negativa kommentarer om kollegors agerande på till exempel sjukhusronden eller vid ett gruppmöte. Feedback ska tas enskilt, inte i grupp. Välj ett tillfälle då bägge parter är utvilade och kan ha en respektfull dialog.
- Det är vanligt att tro att man måste bearbeta en svår händelse direkt, men det finns många olika sätt att återhämta sig på. Tänk inte att du ”borde” reagera på ett visst sätt, annars kommer du att få stora problem senare.

## Vanliga reaktioner hos personal vid en svår händelse

- Att uppleva det som sker som om ”det är en övning” eller ”sker på film”.
- Att tvivla på uppdraget och sin egen förmåga.
- Att känna sig frustrerad eftersom man kan och vill göra en insats, men att det av olika skäl inte alltid är möjligt.
- Att känna sig mer spänd i kroppen än vanligt, till exempel ha svårare att somna och att varva ned. En del reagerar starkt på saker som påminner om händelsen.
- Att uppleva en stark meningsfullhet och att det man gör är ”viktigt på riktigt”.
- Att uppleva ett ”flow” och att nästan glömma bort tiden.

### Gör så här vid starkare reaktioner

- Om du överväldigas, fokusera på något neutralt i rummet ett par minuter. Till exempel en tavla, eller en sladd. Du kan också prova att fokusera på fem saker för varje sinne – fem saker du ser just nu som inte stressar, fem saker du hör just nu som inte stressar och så vidare. Syftet är att lugna kroppen och orientera dig till nuet.
- Bli medveten om din andning. Om ditt andetag känns kort och ytligt kan du försöka förlänga det genom att räkna sakta vid in- och utandning. Andas in 1-2-3, ett naturligt mellanrum följer innan du andas ut, 1-2-3. Kanske kan du förlänga ditt andetag och räkna till fem? Observera att olika andningstekniker fungerar bra för olika personer.
- Kom överens om hur du signalerar till din kollega att du behöver avlösning eller hjälp.

# STÖD TILL PERSONALEN: EFTER EN SVÅR HÄNDELSE

## Efter ditt arbetspass eller en särskilt påfrestande situation

- Finns det praktisk information eller annat om arbetet som behöver rapporteras? Vem behöver veta det här?
- Är du okej fysiskt och psykiskt? Är dina kollegor okej? Om inte, meddela arbetsledningen och sök mer stöd hos kollegor. Lämna inte den som mår dåligt ensam!
- Vad gick bra idag? Fokusera på åtminstone tre saker under ditt pass som du är nöjd med. Stort som litet.
- Släpp arbetet för idag. Nu fokuserar du på att äta och dricka, och ta hand om dig själv fysiskt och psykiskt.
- Be andra om hjälp i din vardag med frågor som kan underlätta för just dig.

## Ta hand om dig själv

- Omge dig med personer som du tycker om och som ger dig trygghet. Var nära dessa personer på de vis som är möjliga. Även husdjur är betydelsefulla.
- Undvik om möjligt att fatta större livsavgörande beslut eller att göra stora förändringar i ditt liv de närmaste månaderna. Till exempel att flytta, skilja dig eller säga upp dig.
- Lagg märke till vilka aktiviteter som ger dig lugn och trygghet, försök göra mer av dessa. Att vistas i naturen har ofta en positiv inverkan.
- Om det passar dig kan du skriva ner dina känslor, lyssna på musik, eller på annat sätt reflektera över vad du varit med om. Ta vara på dina intressen.
- Starka känslor kommer och går. Det är vanligt att reaktioner kommer i vågor eller vid saker som påminner om det som inträffat. Detta är kroppens sätt att reglera det som hänt.

## När ska jag söka professionell hjälp?

- När dina reaktioner är svåra att hantera eller stör i vardagen, trots att det har gått ett par veckor eller månader efter händelsen. Tidigt efter en svår händelse är det normalt att inte må som vanligt och att uppleva sig mer stressad och spänd.
- Om du märker att alkohol, receptbelagda läkemedel eller droger är ett sätt för dig att hantera händelsen.
- Om du har stark ilska, ångest, sömnsvårigheter, starka skuld känslor eller fysiska besvär som inte går över, till exempel väldigt spända muskler eller ständig huvudvärk. Har du stora besvär ska du inte vänta med att söka hjälp.
- Om du oroar dig för dina reaktioner kan det vara bättre att tala med någon professionell, än att gå ensam i dina tankar.
- Sök alltid hjälp om du funderar på självmord eller känner att du inte orkar leva längre. Du är värdefull och det kommer att kännas bättre när du får professionell hjälp. I akuta situationer, ring nödnumret 112.

## Var kan jag få professionell hjälp?

- Din arbetsgivare är skyldig att erbjuda dig ett gott krisstöd, och att ha en plan för dina behov efter en svår händelse. Prata med din arbetsledare eller chef. Facket, skyddsombudet eller personalavdelningen, om det finns en sådan på din arbetsplats, kan också vara till hjälp.
- Steg ett är ofta kontakt med företagshälsovården eller vårdcentralen.
- Om du behöver behandling för traumatisering eller stressrelaterade besvär, sök hjälp hos en legitimerad psykolog, psykoterapeut eller läkare med kunskap om trauma och svår stress. Ibland kan du få sådan hjälp per telefon eller online, om ett fysiskt besök inte är möjligt eller känns för jobbigt.

## RÅD TILL CHEF, ARBETSLEDARE OCH ARBETSGIVARE

- Ha regelbunden kontakt med de anställda och tänk på att många grupper kan påverkas, även de som svarar i telefonen, lokalvårdare, frivilliga som gör en extra insats etcetera. Visa erkänsla, ge positiv uppmärksamhet och beröm personalen.
- Gör inga antaganden på förhand om vad personalen behöver och vill. Fråga dem i stället om deras behov, vad som upplevs som mest stressande och hur de önskar få hjälp och stöd.
- Hjälptill med praktiska frågor till exempel vid sjukskrivning, försäkring, frågor som rör familjemedlemmar, eller annat som kan avlasta och ge extra service.
- Undvik att alla blir utarbetade samtidigt. Sätt gränser för hur långa arbetspassen ska vara. Planera tidigt för förstärkning och avlösning. Ta hellre i för mycket än tvärtom. Finns det andra lösningar som kan användas?
- Se till att alla vet vem de ska prata med om de inte mår bra, eller om speciella behov finns. Finns hjälpen tillgänglig dygnet runt vid behov?
- Ta hjälp av ämnesexpertis i frågor som du själv inte har kunskap om. Till exempel juridik, smittskydd och krisstöd. Tänk på frågor som integritet, värdighet och vad man verkligen kan stå för på sikt.
- Titta på vilka arbetsuppgifter som kan plockas bort i verksamheten, för de anställda och för dig själv, till exempel administrativa uppgifter som tar tid. Alternativt kanske någon annan personalkategori eller extrainkallad personal kan avlasta med detta.
- Etablera rutiner för möten och avrapportering, och utvärdera dem regelbundet, så att de inte blir för ineffektiva eller tröttar ut.
- Sök stöd och samverka i frågor av stor betydelse för patienter och anhöriga, hur besök och kontakt med närstående kan möjliggöras på ett sjukhus eller i en verksamhet trots smittrisk i samhället. Hur har andra verksamheter gjort? Finns det sätt att möjliggöra kontakt?
- Följ upp över tid. Krisstöd handlar inte bara om de första veckorna. Också på sikt måste du finnas där och visa uppskattning, och ha en dialog om hur du som arbetsgivare kan bistå.

## Främja återhämtning och socialt stöd

- Att låta anställda gå hem direkt efter en svår händelse är inte alltid ett bra alternativ. Hemma kanske det inte finns någon möjlighet att prata om det som hänt. Erbjud i stället personalen att få vara kvar på arbetsplatsen, men med andra, lugnare arbetsuppgifter resten av arbetspasset. Beroende på situationen och individens önskemål, är det här ibland ett bättre alternativ.
- I det onormala behövs små andningshål. Det är helt normalt och ändamålsenligt att man inte fokuserar på det hemskaste hela tiden. Prata och gör trevliga saker ihop på arbetsplatsen. Låt det finnas utrymme för att gå iväg en kort stund för att samtala med en kollega, kanske ta en promenad tillsammans. Glöm inte det viktiga samtalet mellan chef och medarbetare.
- Ordna med saker som får din personal att orka. Låt vid behov en eller flera personer bli ansvariga på plats för service till personalen. Se till att det finns fika och dryck för att fylla på med energi. Erbjud ett lugnare utrymme för vila eller tystnad, där exempelvis hygienartiklar och råd om stressreaktioner kan finnas. Här kan personalen gå undan för att sova en stund eller om de behöver en stund för sig själva. Tänk på städning och smittskyddsåtgärder även i dessa utrymmen.



## Samtala vid rätt tillfälle

Obligatoriska gruppsamtal där syftet är att prata ut om jobbiga känslor och detaljer rekommenderas INTE, varken vid svåra händelser i vardagen eller vid större katastrofer.

ISTSS (det världsomspännande organet för studier av traumatisk stress) samt WHO (Världshälsoorganisationen) avråder från metoder såsom ”psykologisk debriefing” och ”avlastningssamtal” i grupp. Bakgrunden till det är att metoderna i bästa fall är överksamma, de kan inte förhindra att ohälsa uppstår på sikt. För vissa personer kan de rentav öka risken att drabbas av PTSD (posttraumatiskt stressyndrom). Man vet idag att det kan bli alltför påträngande att tidigt behöva berätta om jobbiga detaljer, alternativt att behöva lyssna till jobbiga detaljer om det som skett. Med ”tidigt” menas här de första dygnen och veckorna efter extrem stress, men det finns ingen absolut gräns.

Ovanstående rekommendationer leder ibland till missförstånd. Får man inte tala om känslor? När är det egentligen rätt att uppmuntra till att prata mycket, och när bör man begränsa sig och försöka ägna sig även åt andra aktiviteter?

Det är viktigt att komma ihåg att det kan vara både hjälpsamt och viktigt att få samtala om sina känslor. Att förstå vad som hände och varför, är ett vanligt behov hos personalen. Men vi behöver tänka på när det är ett bra tillfälle att göra detta och på hur vi skyddar dem som inte upplever att detta blir rätt.

Blir man mer orolig och får ångest efter att man berättat om jobbiga detaljer, eller exempelvis efter att ha läst om händelsen, bör man begränsa hur och när man gör detta. Leder aktiviteten tvärtom till lugn och trygghet, kan man försöka göra mer av just det. Detta råd kan du ge både till drabbade och till din personal vid svåra händelser.

Att inte kunna tänka på och prata om något annat än det som hänt, kan vara ett tecken på att man är starkt påverkad av händelsen och att man behöver få stöd av sina kollegor och chefer.

Att inte alls kunna diskutera händelsen, å andra sidan, kan leda till konflikter och svårigheter i en arbetsgrupp eller viktiga relationer. Man bör eftersträva att hanteeringsstrategin fungerar för den drabbade, för dennes familj och kollegor.



## Vad du som arbetsgivare kan göra

- Eventuella gruppsamlingar som inte är rena avrapporteringsmöten eller liknande, ska vara frivilliga. Arbetsgivaren ska ge efterfrågad information, tala om var någonstans man kan få stöd vid behov och ge erkänsla till personalen.
- Enskilt stöd av hög kvalitet till exempel hos leg. psykolog, ska erbjudas till de arbetstagare som upplever behov, eller som är oroliga för sina egna reaktioner.
- Det finns i dagsläget ingen enskild metod som kan förebygga allvarliga stressreaktioner efter exceptionell stress, vare sig för drabbade barn, vuxna, eller för personal. I stället rekommenderas *Fem principer med empiriskt stöd* (Hobfoll m.fl. 2007), samt materialet *Psykologisk första hjälp*, en praktiskt inriktad användarmanual baserad på den vetenskapliga artikeln.
- I Sverige tror vi ofta att all ”debriefing” är psykologisk debriefing, det vill säga ett bearbetande samtal. Det är vanligt att begrepp blandas samman. Den engelska termen ”debriefing” kan exempelvis betyda formell avrapportering eller ett militärt förhör, åtgärder som inte har något att göra med att tala ut om sina känslor i grupp. Var tydlig med vad du menar.
- I det här häftet får du många konkreta tips på vad du som arbetsgivare kan göra i stället för att erbjuda olika slags bearbetande samtal i grupp. I hög grad styrs åtgärderna av samma principer oavsett om det gäller drabbade eller personal.
- Skaffa dig fördjupad kunskap genom att läsa de artiklar och böcker vi tipsar om. Du kan också finna mer information hos Kunskapscentrum för katastrofpsykiatri, ett nationellt kunskapscentrum vid Uppsala universitet.

# GE KRISSTÖD TILL DRABBADE UNDER EN PANDEMI

Följande information vänder sig till dig som arbetar i en verksamhet där ni möter människors oro och krisreaktioner på grund av covid-19.

## Hur beter sig människor vid en större kris?

- De flesta människor som drabbas av en katastrof, ett terrordåd eller en pandemi, uppvisar inte panik. De kommer att ta vara på sig själva och andra, och välja att samarbeta. Att snabbt sätta sig i säkerhet eller att förbereda sig är dock inte panik. Det är högst rationellt.
- I den mån irrationella beteenden förekommer, handlar det ofta om passivitet. Det kan också handla om att inte följa råd och instruktioner, eftersom man inte förstår vad som kan hända. Eller anser att det här ”gäller alla andra”. Därför måste man förklara tydligt så att alla förstår.
- Det är vanligt att man ger råd om att prata mycket om jobbiga detaljer. Förr trodde man att detta var hjälpsamt för alla. Idag vet man att en del vill prata i det akuta skedet. Andra vill klappa sin katt, springa i skogen eller se på tv. En del vill prata först senare. Det viktiga är att vara lyhörd för människors olikheter. Moderna studier ger inte stöd för antagandet att alla måste prata ut om jobbiga detaljer just i det akuta skedet.

Många slags reaktioner är normala i det akuta skedet. Både intensiv gråt och att till exempel mest fokusera på praktiska frågor. Man kan behöva stöd även om man visar sig samlad utåt. Det kan vara tröstande att veta att det på sikt går bra psykologiskt för de allra flesta, även vid mer extrema händelser. Det är också normalt att behovet av stöd kan ändra sig över tid.

## Vägledande principer för att hjälpa

2007 publicerade Stevan Hobfoll och medarbetare en vetenskaplig artikel där experter och forskare tillsammans kommit fram till vägledande principer för att ge stöd vid händelser som drabbar många. Principerna är att främja lugn, att främja säkerhet och trygghet, att främja samhörighet och socialt stöd, att främja tillit till samhället och den egna förmågan, och att främja hopp. På nästa sida följer exempel på några av de viktigaste åtgärderna.

## Möjliggör sociala relationer

- Socialt stöd och visshet om hur människor vi älskar har det är det enskilt viktigaste för att hjälpa människor hantera extrem stress. Ställ öppna frågor om vem som är viktig för den drabbade. Hjälプ till att hålla kontakt med viktiga personer på de sätt som går, till exempel via videosamtal, högtalartelefon, brev och foton.
- För barn är nära kontakt med minst en förälder eller annan för dem nära person avgörande. Detta gäller också för spädbarn och nyfödda barn som behöver kroppslig och emotionell närhet för att utvecklas normalt. Hämta en stol eller extrasäng till den för barnet viktiga personen.
- Vid en epidemi kan sociala relationer vara mer utmanande än i normala fall. Kanske upprättar man vissa besöksrestriktioner eller isolerar riskgrupper, för att skydda de mest utsatta. Det räddar liv och kan i vissa fall vara helt nödvändigt, men kan samtidigt medföra stor psykisk påfrestning.

## Säkerhet och tillit

- Ta den drabbade till en plats som är så trygg och säker som möjligt. Informera om vad som görs för att upprätthålla säkerhet och trygghet.
- Skyl kroppen på dem som är sjuka. Försök att skapa en så värdig miljö som det går i situationen. Skapa eller upprätthåll de rutiner som går.
- Kontakta personal som kan lösa eventuella säkerhetsproblem, till exempel avspärrningar, som står utanför ditt eget kompetensområde.

## Reaktioner

- De allra flesta reaktioner vid en svår händelse är normala. Det finns en stor variation i normala reaktioner, och krisreaktioner följer inte de ”fasta faser” man trodde förr. Avgörande är i stället hur individen mår och fungerar i viktiga relationer, i det dagliga livet. Man måste inte tala ut om jobbiga detaljer i det akuta skedet för att må bättre på sikt. Man måste heller inte reagera starkt emotionellt.
- Om personen upplever mycket stark rädsla, har ett lågt upplevt socialt stöd, eller mår dåligt redan före händelsen, kan det behövas ett mer aktivt stöd. Samverka med till exempel socialtjänsten eller psykiatrin.

## Praktisk hjälp

- Identifiera *vad* som upplevs som jobbigast och *vad* som skulle vara till hjälp för den drabbade. Ställ frågor för att förstå. Lyssna till svaren.
- Ge praktisk hjälp med det som upplevs viktigt, till exempel oro för ett visst moment, kontakt med myndighet etcetera.
- Om det finns många praktiska frågor, gör en lista. Prioritera. Ta ett litet steg i taget.

## Information

- Presentera dig och din roll. Undvik förkortningar. Förklara kort vad som ska hända och varför. Behöver du röra fysiskt vid patienten, be om lov och invänta svar när så är möjligt.
- Vad vet den drabbade redan, och vilken information har de uppfattat? Fråga. Önskar den drabbade att någon mer ska vara närvarande, via telefon eller fysiskt, när du ger viktig information?
- Skriftlig sammanfattning i punktform kan vara hjälpsamt vid stark stress.
- Fråga om behov av tolk eller bildstöd och eventuell hörsel- eller synnedläggning. Att inte höra eller se kan skapa ångest i en svår situation. Ordna fram glasögon eller hörselhjälpmedel samt ta hjälp av andra personalkategorier som kan bistå med kommunikation.
- Fråga om det du berättat är till hjälp? På så vis kan ni finna rätt nivå av information för individen.
- Om nyhetssändningar gör den drabbade orolig, begränsa intaget. Bestäm till exempel en viss tid på dagen då man läser eller lyssnar till viktig myndighetsinformation.
- Kom ihåg att det som är vardag och självklart för dig i ditt yrke, inte är det för andra. De kan vara ledsna eller rädda för annat än vad du själv reagerar på. Din uppgift är inte att tala om för de drabbade hur de borde känna, utan att ge professionellt stöd i vad de upplever.

## Uppföljning

- Boka tid för uppföljning med den drabbade, via telefon eller personligt möte.
- Hur mår den drabbade en tid efter händelsen? Hjälptill med frågor som är aktuella och behov av till exempel remiss.
- Identifiera vem som behöver professionell hjälp för behandling av depression, PTSD (posttraumatisk stressyndrom) eller utmattningssyndrom.
- Använd både skattningsskalor och dialog för att förstå behoven. Hur ser en dålig dag ut? Hur ofta upplever den drabbade sådana dagar?
- Leg. psykolog eller leg. läkare ska bedöma och behandla när krisstöd inte längre räcker.

# BESÖKSRESTRIKTIONER VID EN PANDEMI

I normala fall är en påtvingad separation och besökstider något man ska göra allt för att förhindra när människor varit med om något svårt. Att möjliggöra närhet och sociala relationer är den åtgärd som har allra störst vetenskapligt stöd. Ska man bara välja en enda sak att rikta in sig på, är det sociala relationer som ska främjas. Närhet till dem vi älskar reglerar känslor och ger visshet, från den allra första minuten av våra liv.

Under normala omständigheter försöker man möjliggöra kontakt med ett barn och dess föräldrar, till och med då ett barn genomgår en stamcellstransplantation och saknar ett fungerande immunförsvar. Även vid smittsamma och allvarliga sjukdomar försöker man oftast vårda barn och förälder ihop. Vikten av en relation anses vara av ytterst fundamental betydelse.

## Viktigt att beakta vid besöksrestriktioner

- Personer med stark ångest, vissa funktionsnedsättningar, personer som riskerar att avlida samt nyfödda barn och deras familjer hör till grupper som kan påverkas mycket starkt negativt om de utsätts för besöksrestriktioner.
- Frågorna om besök till utsatta grupper berör, utöver psykologiska aspekter, mänskliga rättigheter och exempelvis barns rättigheter till sin egen familj.
- Vid en extrem situation måste nyttan vägas mot risken. Man kan behöva beakta vilka åtgärder som kan ge möjlighet till kontakt och tänka på att eventuella generella besöksförbud verkligen ska vara genomtänkta. De är ett stort ingrepp i människors liv och integritet.
- Tänk över om till exempel besöksförbud av friska anhöriga är en effektiv smittskyddsåtgärd i jämförelse med andra åtgärder. Generellt kommer anställda i närkontakt med betydligt fler patienter, än vad en besökande familjemedlem gör. Genomtänkta åtgärder är viktiga för trovärdigheten.
- Kommer man trots allt fram till att besöksförbud är helt nödvändigt för allas säkerhet, måste man bekräfta de berördas känslor. Man måste främja kontakt på de vis som går, till exempel via högtalartelefon eller videosamtal.

- I vissa fall kommer påtvingade separationer att orsaka stor emotionell stress och potentiell psykologisk skada som inte är försumbar, men det får sammantaget vägas mot andra risker för individ och samhälle.
- Så snart det är möjligt behöver man försöka finna andra vägar och fysiskt återföra de drabbade med för dem viktiga personer.
- Tänk på att ett barn som är omhändertaget av sociala myndigheter ska skyddas även vid en mer extrem situation.

## VÅGA SAMTALA OM DÖDEN

Vid en händelse där väldigt många blir sjuka samtidigt kommer fler personer än normalt att avlida. Oavsett ålder och riskgrupp, är dessa personer älskade av andra och kommer att bli saknade. Döden är en del av livet. Men den kan ofta kännas svår att samtala om. Erfarenheten visar dock att det är till större hjälp för den drabbade och anhöriga när vi vågar ta upp också svåra frågor. Att släta över eller väja för vissa frågor kan skapa mer påfrestning än hjälp.

### Råd i vårdens möte med anhöriga och drabbade

- Ta upp frågor medan det finns tid. Det gäller även när det inte är en pandemi, men om många behöver hjälp samtidigt kan det vara särskilt viktigt att våga samtala i tid. Det kan till exempel gälla om det finns en önskan att dö i sitt hem, med smärtlindring och omvårdnad, eller om det är aktuellt med sjukhusvård.
- Tänk på att det kan vara svårt för anhöriga att förstå hur sjuk en familjemedlem faktiskt är och att sjukvårdens termer kan försvåra ytterligare. Vad betyder ”kritiskt men stabilt” eller ”palliativa insatser” för den som tar emot informationen? Försök i stället att vara konkret i beskrivningen, till exempel genom att säga ”så pass sjuk eller skadad att personen kan dö”, eller ”vi ska göra allt för att lindra smärta och obehag, men vi kan inte bota detta tillstånd och det kommer att leda till döden”.
- Du kan vara både tydlig och varm samtidigt, när du samtalar med anhöriga. Att vara tydlig är inte samma sak som att man måste låta hård och sträng.
- Att förstå är viktigt. Förståelse hjälper människor att göra viktiga val. Kanske praktisk förberedelse eller den allra sista omfamningen.
- Inför döden och vid svår sjukdom är det för många människor viktigt att få samtala om existentiella frågor, eller att få hjälp med en viss religiös rit. Förbered kontakt med olika religiösa samfund. Ofta kan du få hjälp via sjukhuskyrkan eller din lokala församling.
- Du måste inte dela patientens religion för att ge ett bra stöd. Men du måste visa respekt inför det faktum att religiös tro kan ligga till grund för praktiska frågor och att religion för många är ett viktigt sätt att stå ut och förstå.



- Kom ihåg att stöd från religiösa samfund är ett fint komplement till de drabbade och den personal som så önskar. Det får inte ersätta stöd från exempelvis psykolog eller nyttjas istället för att arbetsgivaren gör sin del för arbetstagare.
- När många människor avlider samtidigt är det viktigt att tänka på hur de tas om hand. Världighet behövs även i en mer extrem situation. Planera i ett tidigt skede för hur ett stort antal kroppar ska tas om hand och samverka med berörda instanser.
- Vid epidemiska utbrott är det vanligt med frågor om hur smittsamma sjukdomar är efter döden. Dessa frågor, och ibland mytbildningar, behöver bemötas med fakta.
- Tänk på hur den döda kroppen tas om hand och visas respekt. En liten handling kan betyda oerhört mycket för de anhöriga.

## VAROR, TJÄNSTER ELLER HJÄLP FRÅN FRIVILLIGA

Vid en större händelse kan det bli brist på livsnödvändigt material. Det kan också behövas extra personal eller frivilliga. Det är vanligt att många, både privatpersoner och stora företag, erbjuder sina varor och tjänster. I vissa situationer kan detta vara helt avgörande eftersom det kan handla om skyddsutrustning, respiratorer eller en viss produkt. Men erfarenheten visar också, att det finns en risk att verksamheten belastas av fel slags erbjudanden, eller insamlade saker som mest blir liggande till ingen nytta.

Får verksamheten många erbjudanden kan man få svårt att sälla. Bland alla mejl kan det som hade underlättat mycket, eller till och med räddat liv, finnas dolt.

### Viktiga tips baserade på praktisk erfarenhet av katastrofarbete

- Se till att det är oerhört tydligt på er hemsida och på sociala medier vilken hjälp ni behöver. Denna information ska vara lätt att finna för den som söker. Skriv ut kontaktpersoner, precisera exakt vad behovet gäller, hur mycket som behövs av ett visst material, och hur mycket av detta ni redan fått in. Ange datum och uppdatera informationen ofta. Det kan ibland vara bra att ange vad man INTE behöver.
- Frivilliga mår ofta sämre än ordinarie personal efter svåra händelser. Se därför till att planera både för urval av eventuella frivilliga och stöd till dem efter insatsen. Kanske finns det personalvetare, psykologer, med flera på andra håll i er verksamhet som kan hjälpa till.
- Tacka dem som erbjuder sig och var inte rädd för att ovanliga situationer kan kräva ovanliga lösningar. Vi människor klarar av också de svåraste av utmaningar när vi hjälps åt.

# Klipp gärna ut, vik ihop och ha tillgänglig i fickan eller vid din arbetsstation

## ATT ARBETA UNDER EXTREM STRESS – Kom-ihåg-kort

Undvik ensamarbete. Ha regelbunden kontakt med minst en kollega eller arbetsledare. Sätt gränser för arbetspassens längd och planera för avlösning.

Ät och drick regelbundet, eller så fort tillfälle ges. Ta korta pauser även om de bara blir ett par minuter ibland. Frisk luft eller att få tvätta sig och byta kläder kan göra stor skillnad.

Återkoppla och ge beröm till all personal.

Möjliggör sociala relationer på de vis som går. Låna ut en telefon.

Undvik att göra antaganden om hur något "ska" upplevas eller vad som behövs. Fråga i stället. Detta gäller både vid stöd till direkt drabbade och till personalen.

Om du överväldigas av stark stress, fokusera på några neutrala saker du ser och hör just nu, till exempel en sladd, en tavla eller ljudet av bilarna utanför. Detta kan bryta stark ångest. Du kan också prova att andas djupt och sakta.

Modern forskning ger inget stöd för antagandet att man måste prata ut om jobbiga detaljer i det akuta skedet, eller att en kraftig reaktion är "nödvändig" eftersom du annars får problem senare. Känn efter vad just du mår bra av.

Om du är orolig för dina reaktioner eller upplever att du inte mår bra: Berätta för en kollega eller chef du har förtroende för. Sök professionell hjälp. Gå inte ensam med jobbiga tankar.

KRISTÖD – VID ARBETE UNDER EXTREM STRESS

© Sara Johansson & Emma Holmgren 2020

## FEM H – Minnesregel för krisstöd vid svåra händelser.

HÅLL I – Tänk på mat, dryck, energipåfyllnad i form av sömn.

HÅLL OM – Ge kontakt och närhet på sätt som är möjliga och önskade i situationen. För barn 0-6 år är fysisk kontakt särskilt viktigt som tröst och för trygghet.

HÅLL TYST – Lyssna mer än du pratar själv. Ställ frågor om vad den drabbade upplever som viktigt just nu och vad som kan vara till hjälp. Bestäm inte på förhand hur den drabbade patienten, klienten eller medarbetaren "ska" känna.

HÅLL IHOP – Möjliggör sociala relationer på de vis som går. Låna ut en telefon. Återförena snarast barn med minst en förälder. Var en god kollega och vänd dig själv till andra för stöd och hjälp, när du behöver.

HÅLL UT – Var uthållig. Följ upp hur det går för den som drabbats över tid. Finns behov av professionell hjälp hos läkare eller psykolog? Se till att den drabbade och personalen vet vem de ska prata med, om de mår sämre. Våga fråga hur en dålig dag ser ut, och hur ofta personen har sådana dagar. Sök hjälp hos legitimerad personal med kunskap om trauma och stress.



KRISTÖD – VID ARBETE UNDER EXTREM STRESS

© Sara Johansson & Emma Holmgren 2020

Bild: Shutterstock.com/VecAz