

SWEDISH LAPLAND

*Stöddokument
för risk-
hantering av
Covid-19*

Inledning

Syftet med detta dokument är att hjälpa dig som företagare inom besöksnäringen i Swedish Lapland att skapa ett tydligt arbetssätt för att förebygga smittspridning av Covid-19. För att underlätta arbetet och skapa tydlighet kring åtgärder och rutiner med din övergripande systematiska riskhantering.

Fakta om Covid-19

Covid-19 (coronavirus disease 2019) är en sjukdom som orsakas av coronaviruset SARS-CoV-2. I de flesta fall orsakar viruset luftvägsinfektion som ger orsak till flera olika, både svåra och milda, symptom såsom hosta, feber, andningsbesvär, snuva, nästäppa, halsont, huvudvärk, illamående, diarré samt muskel- och ledvärk.

Coronaviruset SARS-CoV-2 har visat sig vara mycket smittsamt. Virusets smittväg är i första hand mellan människor genom droppsmitta. Exempelvis genom att en smittad person hostar/nyser och dropparna kommer i kontakt med andra personers slemhinnor, som ögon, näsa eller mun. Dropparna når generellt inte längre än någon meter i luften och därför går det att förebygga smittspridning effektivt genom att hålla avstånd.

Viruset kan även spridas via direkt kontaktsmitta, exempelvis genom att ta i hand. Eller indirekt kontaktsmitta via ytor som har kommit i kontakt med viruset. Exempelvis när en smittad person nyser och droppar hamnar på ett bord. När det gäller indirekt kontaktsmitta är det ännu inte helt klart hur länge viruset kan leva på olika ytor. Men risken att bli smittad på detta vis bedöms som mindre än via droppsmitta eller via direkt kontaktsmitta. Att tvätta händerna ofta med rätt rutiner och att undvika att röra vid sitt eget och/eller andras ansikte bidrar effektivt till att förebygga smittspridning.

Viruset sprids även via aerosoler (mikroskopiska droppar). Till exempel när en smittad person är i samma rum under längre tid med andra personer. Genom att undvika att umgås i slutna utrymmen, korta ner tiden för kontakter, välja större utrymmen med bättre ventilation eller att träffas utomhus minskas risken för smittspridning avsevärt.

Inkubationstiden för Covid-19 bedöms vara 2-14 dagar. Bäraren av viruset är som mest smittsam i början av sjukdomen.

Att förebygga smittspridning

Som arbetsgivare har du ansvar för att minimera risken för att dina anställda blir smittade under arbetstid. Enligt Arbetsmiljölagen ska du som arbetsgivare systematiskt planera, leda och kontrollera verksamheten för att uppnå en god arbetsmiljö, samt förebygga ohälsa och olycksfall. Arbetsgivaren har därför ansvar för att systematiskt undersöka riskerna i verksamheten och vidta de åtgärder som behövs för att utesluta och minska dessa risker.

Produktsäkerhetslagen syftar till att säkerställa att varor och tjänster som erbjuds till konsumenterna är säkra och inte orsakar skada på person. En vara eller tjänst anses vara säker när den inte innebär någon risk, eller låg risk, för hälsa och säkerhet.

För att kunna erbjuda både en säker arbetsplats för medarbetare och en säker vistelse för gäster/besökare måste smittorisken för Covid-19 vara en del av det systematiska arbetet gällande riskhantering. Enkelt uttryckt, ett systematiskt arbetssätt innebär att du skapar och följer en plan.

Detta kräver att du känner din verksamhet grundligt, gör upp planer för ett strukturerat arbetssätt, dokumenterar, skapar rutiner, åtgärddar och sedan följer upp. Ibland kan detta kännas svårt och tidskrävande. Ibland kan det till och med kännas svårt att veta var arbetet ska börja. Men utöver att det är ett lagkrav, kommer du även att se fördelar med hur systematisk riskhantering bidrar till att utveckla verksamheten, höja den samlade kompetensen och så kallad *resilience* – förmågan att återhämta sig. Detta bidrar i sig till kontinuitet och en hållbar utveckling av både verksamheten och arbetsmiljön. Frisk personal är oftast en nyckel till en bra och lönsam verksamhet.

Då systematiskt arbete med riskhantering alltid anpassas till verksamheten är det viktigt att även skapa rutiner och checklistor som utgår från just din verksamhet. Att inkludera hela personalen, från början i arbetet, hjälper till i både genomförandet och säkerställandet av att åtgärderna efterlevs i verksamheten. Kom ihåg, den bästa planen är den som följs.

Här kommer fem steg du kan följa som stöd för ditt arbete.

1. HITTA RÄTT INFORMATION OCH HÅLL DIG UPPDATERAD

Att hitta aktuell och korrekt information är avgörande för att kunna planera för hur du minimerar riskerna i din verksamhet. Det finns mängder av informationskällor kring Covid-19. Tyvärr finns även källor med felaktig eller missledande information. Det är därför viktigt att du kritiskt granskar information och informationskällor. På myndighetssidor hittar du den senaste bekräftade informationen, samt de restriktioner och rekommendationer som gäller.

På följande sidor hittar du information från svenska myndigheter:

- Folkhälsomyndigheten
- MSB
- Krisinformation.se
- Region Norrbotten och Västerbotten
- Länsstyrelsen i Norrbotten och Västerbotten
- Arbetsmiljöverket
- Naturvårdsverket

Följande sidor innehåller matnyttig information om Covid-19 situationen och råd från europeiska och internationella instanser och organisationer:

- World Health Organization
- European Centre for Disease Prevention and Control
- European Commission
- European Agency for Safety and Health at Work

Även hos branschorganisationer hittar du information och praktiska tips när det gäller din verksamhet i samband med Covid-19, till exempel hos Visita och SRF.

För att följa utvecklingen, hur detta påverkar din verksamhet och vilka eventuella nya åtgärder som bör vidtas, är det bra att skapa rutiner för informationshämtning. Tydliga ansvarsområden inom verksamheten underlättar, förslagsvis att tilldela någon uppgiften för kontinuerlig uppföljning av myndighetsinformation samt skapa rutiner för hur detta förmedlas till övrig verksamhet.

2. HANTERA RISKERNA MED SMITTSPRIDNING I HELA DIN VERKSAMHET

För att kunna trygga en säker arbetsplats för din personal och säker vistelse för dina kunder behöver du arbeta systematiskt med riskhantering i hela verksamheten.

Systematisk riskhantering är en process där du identifierar, analyserar, åtgärdar och följer upp risker i din verksamhet.

För att kunna förebygga och minimera risken för spridning av Covid-19 i din verksamhet måste du först **identifiera** de olika situationer och platser i verksamheten som innebär en risk för smittspridning. Använd informationen från myndigheterna om virusets smittvägar för att identifiera dessa moment. I skrivande stund ligger fokus på fysisk och social distansering, samt att förhindra indirekt kontaktsmitta genom hygienåtgärder.

Till exempel handlar detta om rutiner vid in- och utcheckning vid receptionen, rutiner vid varuleverans, möten och konferenser, samlingsplatser vid aktiviteter, spabehandlingar, transfer, köbildning i offentliga lokaler som bar och restaurang, eller hantering av hyrkläder och utrustning.

När du har identifierat riskmomenten ska du i nästa steg **analysera** hur sannolika dessa risker är och hur stora eventuella konsekvenserna blir.

För att sedan eliminera eller minimera riskerna, ska du upprätta en **åtgärdsplan**. Börja med de moment du identifierat att sannolikheten för smitta är störst.

Exempelvis har du uppmärksammat att det kan bli trångt i lobbyn när flera gäster ska checka ut samtidigt och att det är ett återkommande problem. Som åtgärd kan du möjligen erbjuda utcheckning online (eliminera risken) eller ha markeringar på golvet i lobbyn för att underlätta för gästerna att hålla rätt avstånd (minimera risken).

Om det gäller en utomhusaktivitet, exempelvis skotersafari, där det är naturligt att hålla avstånd och risken för smittspridning därför låg. Men du har identifierat att låneutrustning, såsom hjälmar, kan utgöra en möjlig risk. Då bör din åtgärdsplan innehålla rutiner för desinficering av utrustningen efter varje användning.

Ibland kanske det inte finns ett bra sätt att hitta åtgärder för att utesluta eller minska risken. Detta bör i så fall leda till att du lägger erbjudandet på hyllan för ett tag. Exempelvis inte erbjuda spabehandlingar eftersom risken för direkt kontaktsmitta är stor och det är svårt att få tag på pålitlig skyddsutrustning. Eller utveckla ett gör-det-själv-kit som alternativt erbjudande.

För att säkerställa att nya rutiner och ändringar i verksamheten genomförs och efterlevs effektivt är det viktigt att du **följer upp** planerade åtgärder (se punkt 4).

3. RUTINER OCH UTBILDNING

En viktig del av systematisk riskhantering är planering av de åtgärder som kontinuerligt ska eliminera och minimera risker i alla led av verksamheten. Detta kräver att du planerar utifrån din egen verksamhet och avgör vilka rutiner som är realistiska att genomförbara i det dagliga arbetet. Fungerande rutiner är alltid goda rutiner.

En nyckelfaktor i all verksamhet är att personalen får rätt utbildning och vet hur de ska agera i olika situationer, samt vilka rutiner som gäller även vid olycks- och incidentrapportering. Att personalen får en grundlig introduktion till hur Covid-19 smittas samt vilka förebyggande åtgärder och rutiner som har tagits fram är alltså en avgörande faktor för att begränsa smittan.

Kom även ihåg att informera och kommunicera med dina underleverantörer och andra som är kopplade till din verksamhet.

Till exempel kan det krävas nya rutiner för städföretag eller vid leverans av post. Även om dina leverantörer har egna Covid-19-anpassade rutiner är det viktigt att de är medvetna om de specifika rutiner som gäller för just din verksamhet. Detta är viktigt för att trygga ett säkert förfarande i hela verksamhetsflödet.

4. UPPFÖLJNING

Planerade åtgärder ger aldrig resultat innan dessa verkställts. Därför är det viktigt att du också skapar tydliga rutiner för hur du följer upp att åtgärderna utförts och rutinerna efterlevts.

Det finns olika sätt att följa upp dessa åtgärder. Vid större åtgärder och planerade ändringar behövs det ibland en mer omfattande uppföljning med en särskild arbetsgrupp och löpande dokumentation. Men många åtgärder som gäller dagliga rutiner, eller till exempel en ändring av en aktivitet, kan följas upp genom att göra det till en del av redan befintliga rutiner.

Om du till exempel brukar göra en 'morgonrunda' med checklista för olika verksamhetsrutiner såsom inventering, städning etcetera kan du enkelt lägga till de rutiner som gäller för att förebygga smittspridning. Kanske har du en checklista för guider för olika aktiviteter? Se till att den är uppdaterad.

Att hela tiden vara medveten om hur du på bästa sätt kan integrera riskhantering i varje steg och alla led i din verksamhet ger självklart bäst resultat.

5. KOMMUNIKATION

Kommunikation är A och O för att framgångsrikt planera, införa och leda i krissituationer. Med samma professionalism och trovärdighet som du kommunicerar om den upplevelse du erbjuder, bör du även kommunicera kring de åtgärder du vidtagit och kontinuerligt följer upp, för att minska smittspridning och vad detta innebär för berörda parter. Det innebär säkert att du även behöver anpassa riktlinjerna för din kommunikation, att ha en plan för olika situationer och eventuella kriser och inte enbart marknadsföring.

I all kommunikation är det viktigt att tänka till vilken målgrupp du kommunicerar med och vad som är syftet med kommunikationen. Förbered dig genom att identifiera alla de aktörer som du direkt eller indirekt behöver kommunicera med. Fundera över vilken typ av information de kan tänkas behöva och vilka kanaler du bäst når dem på. Kom ihåg att framgångsrik kommunikation förutsätter interaktion och behöver därför följas upp.

Exempel på några av de målgrupper du kan behöva att kommunicera med angående Covid-19, det vill säga om de förebyggande åtgärder du genomfört och hur dessa följs upp är:

1. personal
2. kunder
3. partners (till exempel underleverantörer, touroperatörer, agenter)

När du kartlagt alla relevanta målgrupper blir nästa steg att försöka planera kring vilken information de kan tänkas behöva och vilka kanaler som ger bäst effekt. Är det för att lindra oro? Är det för att hantera förväntningar? Eller för att skapa tydliga rutiner i verksamheten? Fundera över vilka frågor du behöver besvara och hur du når ut med ditt budskap på bästa sätt. Både när det gäller tonalitet och kanalval.

PERSONAL	KUNDER	PARTNERS
Intranät	Hemsida	Möten
Instruktioner	Sociala medier	Webinarer
Utbildning	Nyhetsbrev	Hemsida
Morgonmöte	Information vid bokning	Epost/nyhetsbrev
Anslagstavla i personalrummet	Information vid ankomst (i anläggningen)	Utbildning
Etc.	Information i produktbeskrivning/aktivitet	Etc.
	Etc.	

Det är viktigt att även ta hänsyn till kulturella skillnader, till exempel hur du kommunicerar om smittskyddsåtgärder med gäster från andra kulturer. Det som kan kännas som en självklarhet i en kultur kan vara ovanligt i en annan. Kom ihåg att alltid möta människor med respekt och empati, även i din kommunikation.

För att vara förberedd för olika typer av situationer och hur du bäst kommunicerar vid respektive tillfälle, är det smart och vägvinnande att i förväg planera för olika scenarier. Exempelvis förbereda material för en touroperatör som vill veta mer om hur du i din verksamhet arbetar med att förebygga smittspridning. Eller rutiner för hur du kommunicerar med en gäst som visar symptom på Covid-19 (och hur de förväntas meddela att de upplever symptom).

Med planerad kommunikation och rutiner skapar du tydliga spelregler för hela personalen och en betydligt bättre grund för att just din verksamhet ska lyckas.