

SVENSK STANDARD

SS-ISO 22319:2017

Fastställt/Approved: 2017-11-02

Publicerad/Published: 2019-01-22

Utgåva/Edition: 1

Språk/Language: Svenska/Swedish; Engelska/English

ICS: 03.100.01; 04.140

Säkerhet och resiliens – Samhällets resiliens – Vägledning för planering av spontanfrivilligas engagemang (ISO 22319:2017, IDT)

Security and resilience – Community resilience – Guidelines for planning the involvement of spontaneous volunteers (ISO 22319:2017, IDT)

This preview is downloaded from www.sis.se. Buy the entire standard via <https://www.sis.se/std-80009397>

Standarder får världen att fungera

SIS (Swedish Standards Institute) är en fristående ideell förening med medlemmar från både privat och offentlig sektor. Vi är en del av det europeiska och globala nätverk som utarbetar internationella standarder. Standarder är dokumenterad kunskap utvecklad av framstående aktörer inom industri, näringsliv och samhälle och befrämjar handel över gränser, bidrar till att processer och produkter blir säkrare samt effektiviserar din verksamhet.

Delta och påverka

Som medlem i SIS har du möjlighet att påverka framtida standarder inom ditt område på nationell, europeisk och global nivå. Du får samtidigt tillgång till tidig information om utvecklingen inom din bransch.

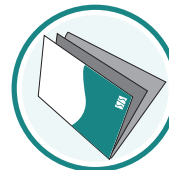
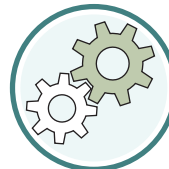
Ta del av det färdiga arbetet

Vi erbjuder våra kunder allt som rör standarder och deras tillämpning. Hos oss kan du köpa alla publikationer du behöver – allt från enskilda standarder, tekniska rapporter och standardpaket till handböcker och onlinetjänster. Genom vår webbtjänst e-nav får du tillgång till ett lättnavigerat bibliotek där alla standarder som är aktuella för ditt företag finns tillgängliga. Standarder och handböcker är källor till kunskap. Vi säljer dem.

Utveckla din kompetens och lyckas bättre i ditt arbete

Hos SIS kan du gå öppna eller företagsinterna utbildningar kring innehåll och tillämpning av standarder. Genom vår närhet till den internationella utvecklingen och ISO får du rätt kunskap i rätt tid, direkt från källan. Med vår kunskap om standarders möjligheter hjälper vi våra kunder att skapa verklig nytta och lönsamhet i sina verksamheter.

Vill du veta mer om SIS eller hur standarder kan effektivisera din verksamhet är du välkommen in på www.sis.se eller ta kontakt med oss på tel 08-555 523 00.



Standards make the world go round

SIS (Swedish Standards Institute) is an independent non-profit organisation with members from both the private and public sectors. We are part of the European and global network that draws up international standards. Standards consist of documented knowledge developed by prominent actors within the industry, business world and society. They promote cross-border trade, they help to make processes and products safer and they streamline your organisation.

Take part and have influence

As a member of SIS you will have the possibility to participate in standardization activities on national, European and global level. The membership in SIS will give you the opportunity to influence future standards and gain access to early stage information about developments within your field.

Get to know the finished work

We offer our customers everything in connection with standards and their application. You can purchase all the publications you need from us - everything from individual standards, technical reports and standard packages through to manuals and online services. Our web service e-nav gives you access to an easy-to-navigate library where all standards that are relevant to your company are available. Standards and manuals are sources of knowledge. We sell them.

Increase understanding and improve perception

With SIS you can undergo either shared or in-house training in the content and application of standards. Thanks to our proximity to international development and ISO you receive the right knowledge at the right time, direct from the source. With our knowledge about the potential of standards, we assist our customers in creating tangible benefit and profitability in their organisations.

If you want to know more about SIS, or how standards can streamline your organisation, please visit www.sis.se or contact us on phone +46 (0)8-555 523 00



Den internationella standarden ISO 22319:2017 gäller som svensk standard. Detta dokument innehåller den svenska språkversionen av ISO 22319:2017 följt av den officiella engelska språkversionen.

The International Standard ISO 22319:2017 has the status of a Swedish Standard. This document contains the Swedish language version of ISO 22319:2017 followed by the official English version.

© Copyright/Upphovsrätten till denna produkt tillhör SIS, Swedish Standards Institute, Stockholm, Sverige. Användningen av denna produkt regleras av slutanvändarlicensen som återfinns i denna produkt, se standardens sista sidor.

© Copyright SIS, Swedish Standards Institute, Stockholm, Sweden. All rights reserved. The use of this product is governed by the end-user licence for this product. You will find the licence in the end of this document.

Uppllysningar om sakinnehållet i standarden lämnas av SIS, Swedish Standards Institute, telefon 08-555 520 00. Standarder kan beställas hos SIS som även lämnar allmänna uppllysningar om svensk och utländsk standard.

Information about the content of the standard is available from the Swedish Standards Institute (SIS), telephone +46 8 555 520 00. Standards may be ordered from SIS, who can also provide general information about Swedish and foreign standards.

Standarden är framtagen av kommittén för Samhällssäkerhet, SIS/TK 494.

Har du synpunkter på innehållet i den här standarden, vill du delta i ett kommande revideringsarbete eller vara med och ta fram andra standarder inom området? Gå in på www.sis.se - där hittar du mer information.

Innehåll

Sida

Förord	iv
Orientering	v
1 Omfattning	1
2 Normativa hänvisningar	1
3 Termer och definitioner	1
4 Förberedande åtgärder	2
4.1 Allmänt	2
4.2 Tilldela ansvar för att leda, hantera och samordna SF	2
4.3 Att förstå vad som motiverar SF	2
4.4 Förtydligande av ansvar	2
5 Planera för att engagera SF	3
5.1 Allmänt	3
5.2 Definiera relationen med SF	3
5.3 Identifiera intressenters upplevda problem	4
5.4 Identifiera risker förknippade med uppgifter som är lämpliga för SF	4
5.5 Minska risker förknippade med uppgifter som är lämpliga för SF	5
5.6 Välja ut SF	6
5.7 Samordning av SF	6
5.7.1 Allmänt	6
5.7.2 Identifiera samordningsfunktioner	6
5.7.3 Rutin för registrering av SF	7
5.7.4 Hantera ID-handlingar för SF	7
5.7.5 Kommunicera med SF	7
5.8 Ställa förväntningar på SF	9
5.9 Följa upp de uppgifter som SF utför	10
5.10 Identifiera behov av utbildning eller vägledning	10
5.11 Uppskatta och belöna SF	11
6 Frågor på längre sikt	11
6.1 Allmänt	11
6.2 Utvärdera värdet SF:s insatser	11
6.3 Förstå hur SF:s ska engageras i långsiktig återuppbyggnad	11
6.4 Uppmuntra SF att åta sig organiserade frivilligroller	12
6.5 Utvärdera och kontinuerligt förbättra rutiner för att använda SF	12
Bilaga A (informativ) Checklista med uppgifter för att planera engagemanget av SF	13
Litteraturlista	16

SS-ISO 22319:2017 (Sv)

Förord

ISO (International Organization for Standardization) är en världsomspännande sammanslutning av nationella standardiseringsorgan (ISO-medlemmar). Arbetet med att utarbeta internationella standarder utförs normalt via ISO:s tekniska kommittéer. Alla medlemsorgan med intressen i ett ämne som det finns en teknisk kommitté för har rätt att vara representerade i denna kommitté. Statliga eller privata internationella organisationer som samarbetar med ISO deltar också i arbetet. ISO har ett nära samarbete med internationella elektrotekniska kommissionen (IEC) i alla ärenden som rör elektroteknisk standardisering.

De förfaranden som har tillämpats vid framtagningen av det här dokumentet samt de som ska tillämpas vid uppdatering beskrivs i ISO/IEC-direktiven, Del 1. I synnerhet bör de olika godkännandekriterier som gäller för olika typer av ISO-dokument observeras. Det här dokumentet har utformats i enlighet med de redaktionella reglerna i ISO/IEC-direktiven, Del 2 (se www.iso.org/directives).

Observera att vissa delar av detta dokument kan omfattas av patenträttigheter. ISO ansvarar inte för identifiering av sådana patenträttigheter. Information om eventuella patenträttigheter som har identifierats under arbetet med dokumentet finns i avsnittet Introduktion och/eller ISO:s förteckning över mottagna patent (se www.iso.org/patents).

Alla handelsnamn som används i det här dokumentet ges i informationssyfte för att underlätta för användaren och innebär inget gynnande.

En förklaring av frivilligheten kring standarder, ISO-specifika termer och uttryck med relevans för bedömningen av överensstämmelse, samt information om ISO:s efterlevnad av Världshandelsorganisationens (WTO) principer enligt avtalet om tekniska handelshinder (Technical barriers to trade, TBT) finns här: www.iso.org/iso/foreword.html.

Detta dokument har utarbetats av den tekniska kommittén ISO/TC 292, *Security and resilience*.

Orientering

Detta dokument ger vägledning om nyttjandet av spontanfrivilliga i det akuta avhjälpandet av och återuppbyggandet från incidenter och händelser. En spontanfrivillig (SF) är en individ som inte tillhör någon befintlig räddningsorganisation, men som är motiverad att bidra med oavlönat arbete under och efter incidenter.

SF kan ha uttryckt intresse av att delta som frivillig före eller under en incident och kan därför kontaktas för att delta beroende på de behov som incidenten ställer samt deras specifika kompetens. SF kan utföra frivilligarbete på individnivå eller i grupp, de kan anlända fysiskt till incidenten eller bidra på distans, och de kan vara yrkeskunniga som har tagit eget initiativ (t.ex. pensionerad räddningspersonal), digitala frivilliga eller andra kvalificerade eller okvalificerade personer ur allmänheten.

Personer som spontant erbjuder sig att hjälpa till under och efter incidenter är ett växande fenomen. Med tanke på det stora antal människor som vill gå med i en frivilligorganisation är det nu också troligt att dessa personer erbjuder sig att hjälpa till utan att arbeta för en specifik organisation. Som en följd av den mediala uppmärksamheten, den utbredda användningen av sociala medier och en önskan om att hjälpa människor i nöd är det dessutom allt fler SF som sluter upp i alla delar av världen.

SF kan i god tid tillhandahålla en betydande resurs i form av arbete, färdigheter och förmågor för att förstärka kapaciteten hos räddningsorganisationer, tillhandahålla värdefull lokalkännedom och personifiera ledning och samverkan i ett område genom medlemmar ur lokalsamhället. I stora antal kan SF emellertid överbelasta räddningsorganisationer, störa verksamheten och skapa extra risker. SF som tillhandahåller hjälp utanför den officiella insatsen kan försätta sig själva i fara, liksom de som de har för avsikt att hjälpa. Det är viktigt att förstå och införa bästa praxis för att engagera och mobilisera SF, och integreringen av SF i det akuta avhjälpandet och återuppbyggnaden behöver hanteras med försiktighet.

Detta dokument ger vägledning för engagemanget av SF i akut avhjälpande och återuppbyggnad, så att både officiella och inofficiella resurser används effektivt. Dokumentet beaktar förberedande åtgärder för att organisera engagemanget från SF i de olika stegen i en incident, inklusive planering för urvalet av SF, säker användning av SF i den operativa ledningen och samverkan, och fortsätta engagera SF på lång sikt.

Bilaga A innehåller en checklista med uppgifter för att planera engagemanget av SF.

1 Omfattning

Detta dokument tillhandahåller vägledning för planering av spontanfrivilligas engagemang (SF) i det akuta avhjälpandet och återuppbyggnaden. Intentionen är att hjälpa organisationer att upprätta en plan för att överväga om, hur och när SF kan erbjuda avlastning när det gäller koordinerat akut avhjälpande och återuppbyggande för alla identifierade hot. Det hjälper till att identifiera problem för att säkerställa att planen är riskbaserad och prioriterar SF:s säkerhet, den allmänhet som de försöker hjälpa samt räddningspersonalen.

Detta dokument är tänkt att användas av organisationer med ansvar för, eller som deltar i, delar av eller hela planeringen för arbetet med SF. Det kan tillämpas på organisationer av alla typer och storlekar som är engagerade i planeringen för och ledningen av SF (t.ex. lokalt, regionalt och nationellt styre, tillsynsmyndigheter, internationella organisationer och icke-statliga organisationer, företag, offentliga organisationer och samhällsgrupper).

De uppgifter som utförs av SF kan kräva endast grundläggande planering (t.ex. för personer som anländer först till olycksplatsen), eller en plan som är mer komplex (t.ex. för personer som reser till det aktuella området för att delta som frivillig).

Samordning av frivilliga som tillhör frivilligorganisationer eller professionella hjälporganisationer omfattas inte av detta dokument.

2 Normativa hänvisningar

Hänvisning till följande dokument i texten görs på så sätt att delar av eller hela dess innehåll utgör krav i detta dokument. För referenser med datumangivelse tillämpas endast den angivna versionen. För referenser som saknar datumangivelse tillämpas den senaste versionen av det angivna referensdokumentet (inklusive eventuella ändringar).

SS-EN ISO 22300, *Säkerhet och resiliens – Terminologi*

3 Termer och definitioner

I detta dokument gäller de termer och definitioner som anges i SS-EN ISO 22300 samt följande termer och definitioner.

ISO och IEC har terminologier som kan användas i standardiseringsarbetet och som finns i följande databaser:

- ISO Online browsing platform finns på <http://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia finns på <http://www.electropedia.org/>

3.1

spontanfrivillig

individ som inte tillhör någon räddningsorganisation eller frivilligorganisation men som, utan omfattande föregående planering, erbjuder sin hjälp i det akuta avhjälpandet av, och återuppbyggnaden från, en incident

Anm. 1 till termpost: En spontanfrivillig kan också refereras till som en emergent frivillig, en volontär, en tillfällig frivillig, en episodisk frivillig eller icke-organiserad frivillig.

3.2

organisation

person eller grupp av personer, som har egna funktioner med ansvar, befogenheter och samband för att uppnå sina mål

Anm. 1 till termpost: Begreppet organisation innefattar, men är inte begränsat till, egenföretagare, bolag, koncern, firma, företag, myndighet, affärspartner, välgörenhetsorganisation eller institution, eller delar alternativt kombinationer av dem, oavsett ägarstruktur eller om de är offentliga eller privata

SS-ISO 22319:2017 (Sv)

4 Förberedande åtgärder

4.1 Allmänt

Detta avsnitt beskriver de generella aspekter som ska lösas innan SF engageras i det akuta avhjälpandet och återuppbyggnaden. Dessa allmänna aspekter är att:

- tilldela ansvar för att leda, hantera och samordna SF (se 4.2)
- förstår vad som motiverar SF (se 4.3)
- förtydliga ansvarsfrågor (se 4.4).

En organisation kan införa alla avsnitt i detta dokument, eller endast några avsnitt. Även en implementering av endast delar av detta dokument kommer fortfarande att förbättra organisationens resultat när man nyttjar SF.

4.2 Tilldela ansvar för att leda, hantera och samordna SF

Myndigheten som ansvarar för akut avhjälpande och återuppbyggnad bör utse en organisation (identifierad i detta dokument som "organisationen") som har ansvaret för att leda, hantera och samordna SF.

4.3 Att förstå vad som motiverar SF

Vid planeringen av hur man ska hantera SF, bör organisationen:

- beakta vad som motiverar SF (t.ex. att träffa nya vänner, mildra sin ångest över incidenten genom att återta kontrollen över sitt liv genom att anmäla sig som frivillig)
- samla in information om vad som motiverar SF i deras engagemang (t.ex. under registreringsprocessen, avrapporteringar, via sociala medier eller under samtal)
- förstå att SF kan anmäla sig som frivilliga endast för en del av nödsituationen tills deras motivation sjunker eller de personliga målen har uppfyllts
- samla in information om de som har erbjudit sig att hjälpa till som frivilliga men som inte godkändes av räddningsorganisationerna
- använda denna information vid godkännandet, ledningen, hanteringen och samordningen av SF.

Organisationen bör beakta att SF kan vilja:

- hjälpa lokalsamhällen att återhämta sig och förbättra deras resiliens
- öka engagemanget i lokalsamhället
- stödja befintliga aktiviteter där hjälpbehovet överstiger de officiella aktörernas förmåga
- leverera nya aktiviteter som inte ingår i beredskapsplanerna.

4.4 Förtydligande av ansvar

Organisationen bör:

- förtydliga vilka förutsättningar som gäller för SF:s engagemang vad gäller försäkring och ansvar
- bekräfta ansvaret för SF:s hälsa och säkerhet

- identifiera uppgifter som SF kan få i uppdrag att utföra men som innebär ett personligt ansvar för SF (t.ex. om SF inte följer de officiella instruktionerna).

5 Planera för att engagera SF

5.1 Allmänt

Organisationen bör utveckla en plan för att engagera SF. Planen bör ange den insats, resurserna och informationen som krävs, samt ge vägledning om hur den:

- definierar relationen till SF (se 5.2)
- förstår den oro som intressenter kan ha (se 5.3)
- identifierar risker förknippade med uppgifter som är lämpliga för SF (se 5.4)
- minskar risker förknippade med uppgifter som är lämpliga för SF (se 5.5)
- väljer ut SF (se 5.6)
- samordnar SF (se 5.7)
- anger förväntningar på SF (se 5.8)
- övervakar de uppgifter som SF utför (se 5.9)
- identifierar behoven av utbildning eller instruktioner (se 5.10)
- erkänner och belönar SF (se 5.11).

5.2 Definiera relationen med SF

Organisationen bör:

- utvärdera behovet av att engagera SF för olika typer av krissituationer
- planera för den typ av relationer som ska upprättas med SF (t.ex. att bedöma risken som är förknippad med relationen, identifiera hur de kan fås att bli mer effektiva)
- beakta olika sätt som SF kan hanteras och integreras i det akuta avhjälpandet och återuppbyggnaden
- förstå att relationen till SF kan förändras under en incident, liksom vid olika händelser (SF är t.ex. ofta först på plats för att tillhandahålla omedelbar hjälp, men kan lämna kort efteråt).

Tabell 1 identifierar fungerande relationer som kan användas för att fastställa om och hur SF ska integreras i den officiella insatsen och återuppbyggnaden.