

Handbok i ledning av stora frivilligoperationer

Version oktober 2025

Kommentarer och utvecklingsförslag:
hup.neuvonta@redcross.fi
FRK Helsingfors och Nylands distrikt (HUP)

Handboken fokuserar på stora operationer, som inte sköts med vanliga larm.

Beredskap

Varje frivillig, anställd och förtroendeperson är en del av vår beredskap och säkerställer att alla gemensamma resurser finns tillgängliga vid behov.

Beredskapen upprätthålls genom normala funktioner, utbildningar och övningar.

Larm

Vid ett plötsligt biståndsbehov kallas larmgrupper, som utgörs av frivilliga, till uppdrag huvudsakligen via Frivilliga räddningstjänstens larmsystem OHTO.

Larmuppdragen är brådskande och vanligen kortvariga. De kan skötas av några få frivilliga.

Operationer

En operation skiljer sig vanligen från larmverksamhet beträffande omfattning och varaktighet.

Operationer kräver en separat ledningsstruktur och situationen sköts inte med baslarm.

Vanligen behövs rikligt med frivilliga.



Handbokens syfte och innehåll

- Denna handbok beskriver
 1. Organisationsstrukturen, ansvarsområden och god praxis för ledningscentralen som grundas för operationer
 2. Faser och god praxis med anknytning till genomförande av operationer
- Handboken
 - Fokuserar på processen för förvaltningen av operationerna, inte detaljerna. Detaljerna är fallspecifika
 - Baseras på lärdomarna från storoperationer som genomfördes under åren 2020–2022 inom Röda Korsets Helsingfors och Nylands distrikt
 - Från handboken har man uteslutit operationernas ekonomiförvaltning, vars detaljer ska beaktas fallspecifikt
- Ett beslut måste fattas om att starta en operation. När beslutet har fattats, startar man byggandet och driften av ledningscentralen

Varje aktör bör skräddarsy denna handbok i enlighet med sina behov och sin praxis.

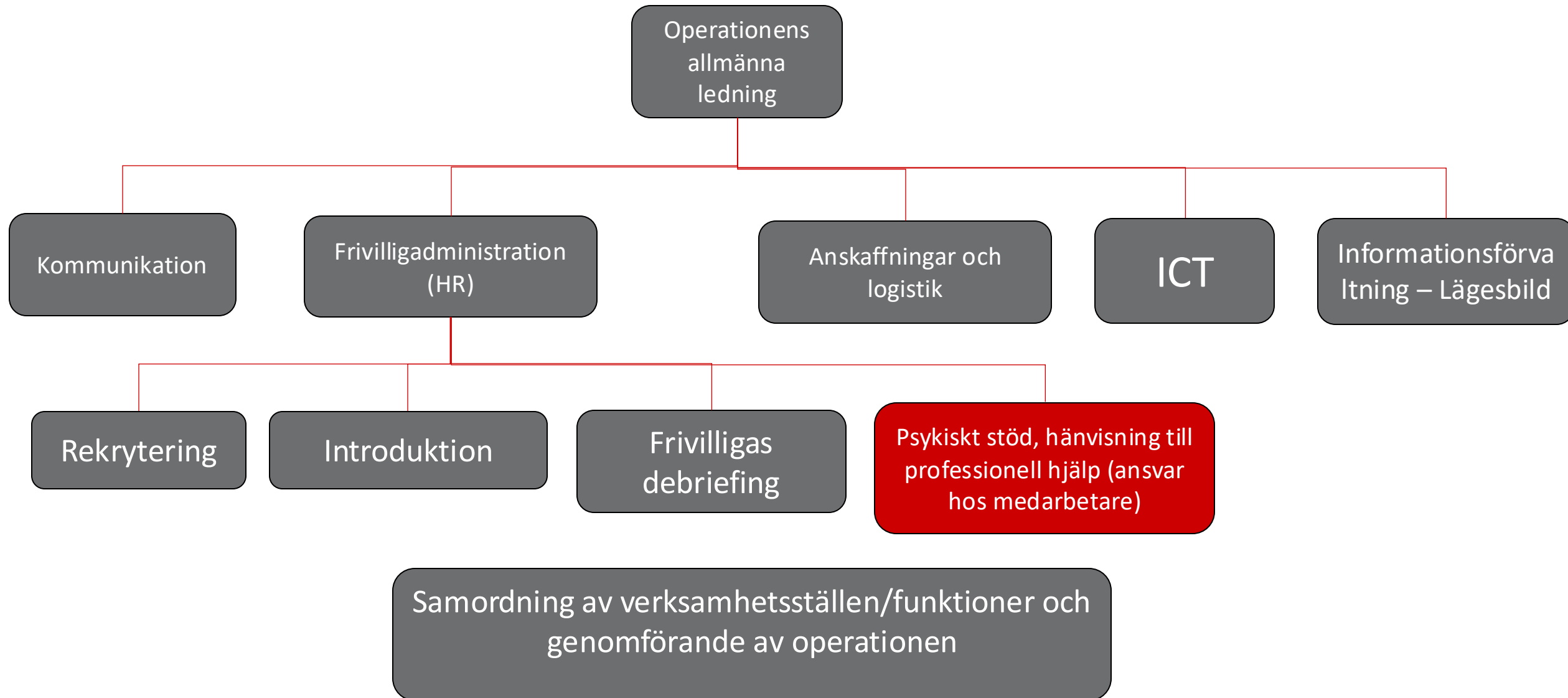
Handbokens modell måste övas regelbundet och uppdateras utgående från övningarna.

**Härnäst beskrivs
ledningscentralens
organisationsstruktur,
ansvarsområden och goda
praxis**

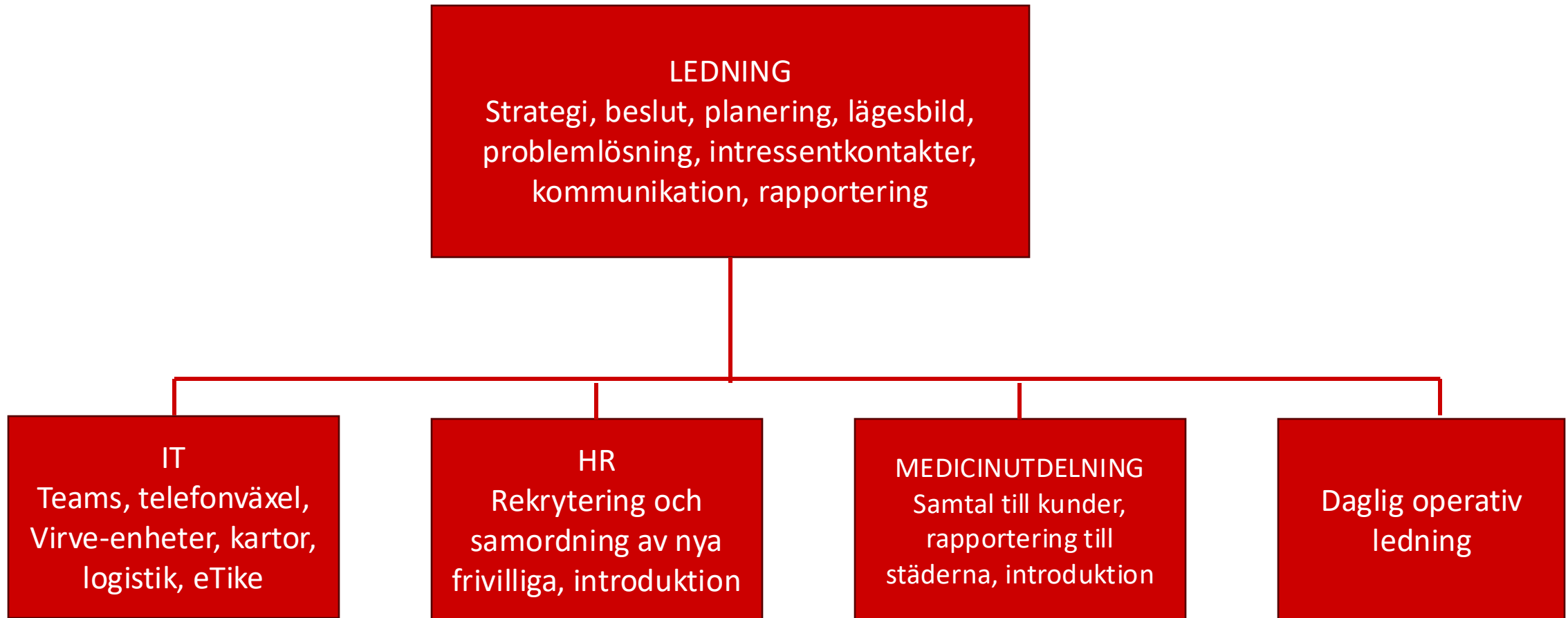
Ledningscentralens struktur och ansvarsområden

- Ledningscentralen som grundas för genomförandet av operationen består av många olika roller.
- Ledningscentralen kan bestå av enbart frivilliga, frivilliga och anställda eller bara anställda.
- I stora eller långvariga operationer är det bra om ett team bildas för varje roll, så att ansvaret inte anhopas för en alltför liten mängd aktörer. Teamen behöver en ansvarsperson och en ersättare för den. En person kan inneha flera roller.
- Härnäst presenteras strukturen på en allmän nivå. Strukturen tillämpas operationsspecifikt.
- På bilden i nästa diabild presenteras operationens struktur, i vilken det i en operation finns olika verksamhetsställen (eller uppdrag). Om operationen är mindre, lönar det sig att förenkla strukturen
- Efter den allmänna presentationen visas två exempel på organisationsstrukturen för genomförda operationer vid Röda Korsets Helsingfors och Nylands distrikt.

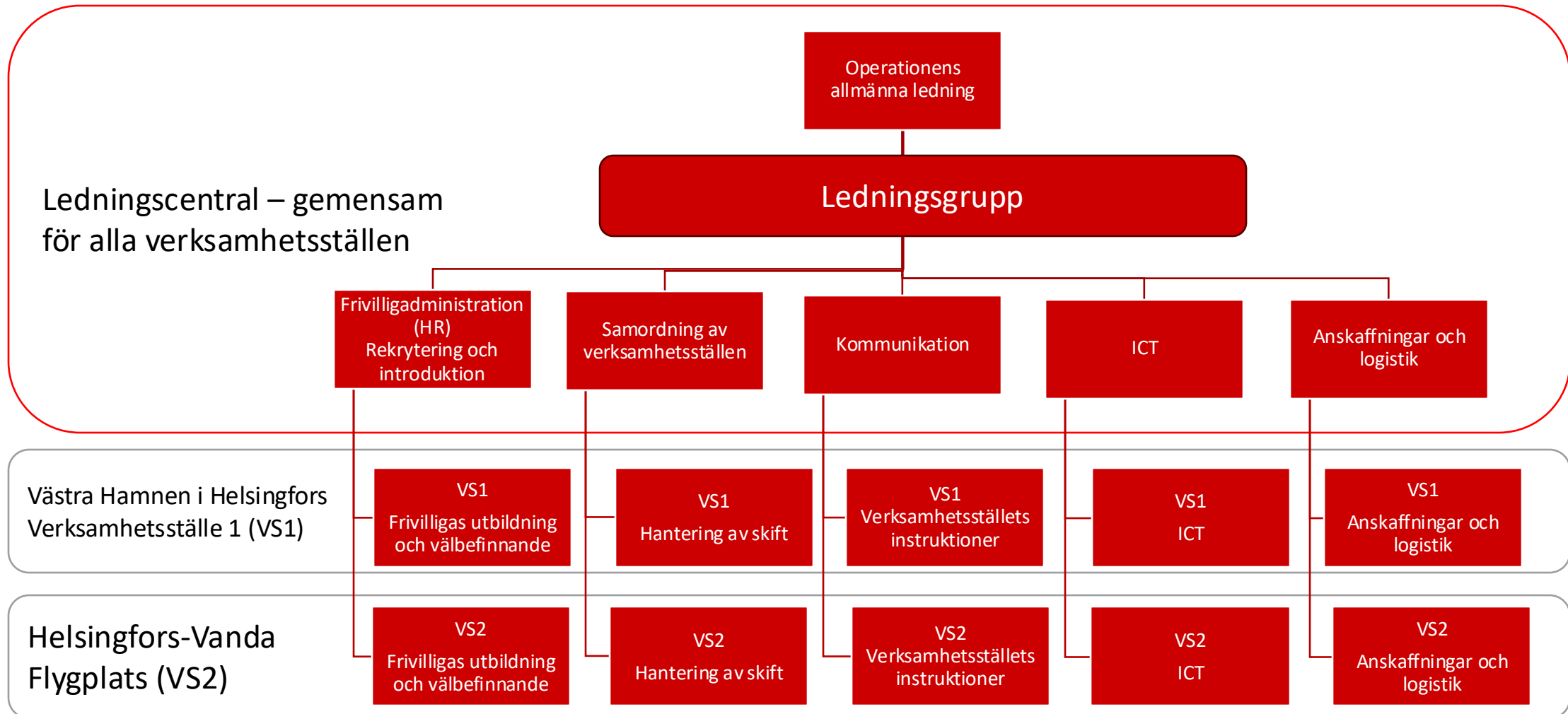
Allmän struktur för ledningscentralen för en stor operation



Exempel på operation vid ett verksamhetsställe: FRK Helsingfors medicinutdelning 2020 (Corona Helsingforshjälpen)



Exempel på operation med fler verksamhetsställen: FRK HUP Ukrainaoperation 2022



Ledningscentralen leds av den allmänna ledningen

- Det är bra om ledningscentralens allmänna ledare består av 2 frivilliga.
- Av allmänledarna krävs engagemang i uppdraget, eftersom det kan ta mycket tid.
- Allmänledarna ansvarar för samordningen av hela frivilliginsatsen
- Den allmänna ledningen ansvarar för
 - kommunikationen mellan operationens olika delområden,
 - samarbetet mellan distriktets medarbetare som ansvarar för operationen och potentiellt centralbyrån
 - skapande av operationens "rytm" (regelbundna möten och andra evenemang) på olika nivåer (centralbyrån-distriktet-ledningscentralen-avdelningarna)
- Operationen måste ordnas så att den inte äventyras av plötslig frånvaro av nyckelpersoner.
- Informationsförvaltningen ska ordnas så att flera frivilliga och medarbetare har tillgång till och kännedom om informationen, och ansvaren har fördelats.

I ledningsgruppen ingår ansvariga frivilliga från ledningscentralen samt distriktsanställda

- Ledningscentralens operativa verksamhet leds av en ledningsgrupp som består av allmänledare, ansvariga frivilliga för varje delområde (HR, IT osv.) samt eventuellt distriktsanställda
- Ledningsgruppen ansvarar för:
 - utvecklingen, framförhållningen och problemlösningen beträffande operationen i samarbete med andra, samt för beslutsfattandet
 - informationsutbyte mellan insatsens olika delområden
 - lägesbildens tillgänglighet
- Ledningscentralen sammanträder regelbundet, och det är bra att skapa en gemensam grupp till exempel i WhatsApp.

Extern kommunikation/information

- Den externa kommunikationens rollfördelning och fokus måste bestämmas genast i början
 - FRK centralbyrå, distrikt och frivilliga
- Frivilligverksamhetens synlighet i samarbete med myndigheterna måste säkerställas
- Kommunikationsmetoder
 - Öppna lägesbildmöten för avdelningar och frivilliga, som betraktas som god praxis inom Röda Korset, via exempelvis Teams
 - Offentligt lägesmeddelande (A4) - "Fact sheet"
 - Praxisen för kommunikationen med myndigheterna måste fastställas i början av operationen
 - En plan för kommunikation med media måste utarbetas i början av operationen
 - Kommunikationens relation till frivilligrekryteringen beskrivs senare

Frivilligadministration (HR)

- Frivilligadministrationen består av rekrytering och introduktion av frivilliga, och ombesörjande av välbefinnandet för frivilliga som medverkar i verksamheten.
- Ombesörjande av välbefinnandet inkluderar debriefing och eventuell hänvisning till professionell hjälp.
- Oftast tar detta skede och i synnerhet rekryteringen mest tid och arbetstimmar.

ICT, anskaffningar och logistik

- ICT, anskaffningar och logistiken bör beaktas både med tanke på hela operationen och verksamhetsställena/uppgifterna, beroende på operationen.
- Datateknik bör utnyttjas så mycket som möjligt (såsom Microsoft Teams, telefonsystem, system för hantering av skift, automatisering av sändningen av biljetter för kollektivtrafik osv.). Målet bör vara att minimera arbetsbelastningen för ledningscentralen och verksamhetens effektivitet.
- Valet av IT-system bör beaktas tillsammans med medarbetarorganisationen, och det bör säkerställas att nödvändiga personer (frivilliga och medarbetare) har åtkomst till systemen.

Informationsförvaltning

- Verktyg som används i operationen producerar i bästa fall realtidsdata om de frivilligas tillgänglighet, och hur lyckad verksamheten är samt om situationens utveckling.
- Att ansvara för informationsförvaltning kan vara ett frivilliguppdrag

Excel

	TOTAL	
	1420	100,0 %
Intervjuobjekt	0	0,0 %
Intervjuare utsedd	1	0,1 %
Intervju – skicka utbildningslänk	0	0,0 %
Utbildningslänk skickad	204	14,4 %
Utbildad – ej i Hupsis	138	9,7 %
I Hupsis	813	57,3 %
Inte aktiv / Har lämnat Hupsis	264	18,6 %

Hupsis

Statistik	År 2024
Jourer	14
Antal jourpersonstillfällen	74
Jourpersonstimmar	281.75
Aktiva frivilliga	42
Utbildningar	9
Deltagandetillfällen i utbildningar	97
Andra evenemang	7
Andra deltagandetillfällen	39

**Härnäst beskrivs starten
och genomförandet av
operationen etappvis**

Operationens etapper – handbokens innehåll



Start av operationen

- **Beslutet om att starta en operation och grunda en ledningscentral** fattas tillsammans med de frivilliga och medarbetarna, med beaktande av biståndsbehovet och de frivilligas möjligheter att delta i verksamheten.
- **Operationsrytmen** ska beslutas i samband med grundandet av ledningscentralen (veckovis/daglig mötestidtabell, informationstidtabell, rapporteringstidtabell)
- **Det lönar sig att skapa strukturerna för ledningscentralen**, som består av frivilliga, **och rekrytera nyckelfrivilliga på förhand**
 - Till ledningscentralen behövs frivilliga till uppgifter beträffande bland annat allmän ledning, HR, kommunikation, IT, logistik och underhåll.
 - I bästa fall sköter frivilliga ledningscentralens samtliga uppgifter.
 - Möjliga sätt att grunda en ledningscentral är
 - Verksamhetsspecifikt (t.ex. mottagning av asylsökande eller hjälpa till med vaccineringar vid flera olika verksamhetsställen – gemensam ledningscentral för alla verksamhetsställen)
 - Områdesspecifikt (t.ex. i huvudstadsregionen en egen ledningscentral för varje stad eller en egen ledningscentral för varje verksamhetsställe)

Närmare om operationens etapper

Etappens slutresultat

A: FRIVILLIGADMINISTRATION (HR)

**A1 RESURSALLOKERING
AV FRIVILLIGA**
Förmågor och kompetens

**A2 MARKNADSFÖRING AV
VERKSAMHETEN**
Befintliga och nya
frivilliga

**A3
FRIVILLIGAS ANMÄLAN**

**A4
KONTAKT (s.k.
Rekryteringssamtal)**

**A5
INTRODUKTION**

**A6
INLOGGNING I
SYSTEMET FÖR
HANTERING AV SKIFT**

Frivilliga
redo för skift

B: HANTERING AV SKIFT

**B1
SKAPA SKIFT I
SYSTEMET**

**B2
ANMÄLAN TILL SKIFT**

**B3
UPPFÖLJNING AV
SKIFT OCH SISTA
MINUTEN-JUSTERING**

Frivilliga i skiftet

C: VERKSAMHETSSTÄLLETS VERKSAMHET

C1 ANSKAFFNINGAR

**C2
LOGISTIK**

**C3 START AV
VERKSAMHETEN VID
VERKSAMHETS-
PLATSEN**

**C4
OMSORG OM
FRIVILLIGA OCH
ORGANISERING AV
ARBETET**

**C5
INSTRUKTIONER
FÖR FRIVILLIGA**

**C6
DEBRIEF OCH
INSAMLING AV
ÅTERKOPPLING**

**C7
PSYKOSOCIALT STÖD
OCH HÄNVISNING TILL
PROFESSIONELL HJÄLP**

Verksamhetsställena
fungerar smidigt

EXIT

Röda Korset



A:FRIVILLIGADMINISTRATION (HR)

Frivilligadministration (HR) – Allmänt

- Oftast tar detta skede och i synnerhet rekryteringen mest tid och arbetstimmar. Således behöver HR-teamet många frivilliga, så att de anmälda inte behöver vänta orimligt länge på den första kontakten (t.ex. ett telefonsamtal).
- Till introduktionen behövs minst två frivilliga. Man kan beakta grundande av ett större team, beroende på operationens omfattning.
- Operationens olika delområden (verksamhetsställen eller funktioner) kan ha en gemensam rekrytering och introduktion.
- Verksamhetsstället kan dessutom vid behov ha introduktioner som är specifika för dem
- En beskrivning av den frivilligas stig, det vill säga hur hen efter anmälan kommer med i verksamheten, måste skapas direkt i början av operationen
- En del av frivilligadministrationen är debriefingar och potentiell hänvisning till professionell hjälp. Debriefingarna kan ordnas i form av distansmöten

**A1 RESURSALLOKERING
AV FRIVILLIGA**
Förmågor och kompetens

**A2
MARKNADSFÖRING AV
VERKSAMHETEN**
Befintliga och nya
frivilliga

**A3
FRIVILLIGAS ANMÄLAN**

**A4
KONTAKT (s.k.
Rekryteringssamtal)**

**A5
INTRODUKTION**

**A6
INLOGGNING I
SYSTEMET FÖR
HANTERING AV SKIFT**

A1 Resursallokering av frivilliga

1. Man fastställer nödvändiga förmågor (t.ex. fysisk kondition) och kompetens (t.ex. språkkunskaper, första hjälpen-kunskaper) för de frivilliga tillräckligt noggrant
 - Till exempel räcker det inte att ha körkort – man måste kunna köra bil, ibland även i krävande förhållanden.
- Det bör beaktas att det särskilt under långa insatser behövs många frivilliga. Antalet anmälda bör begränsas endast i undantagsfall.
- Man måste se till att endast de frivilliga vars frivilligstyg är fullständig kommer med i verksamheten:
 - de har intervjuats (A4 – bortsett från aktiva frivilliga),
 - de har deltagit i introduktionen (A5 – alla) och
 - de har loggat in i systemet för hantering av skift (A6 – alla)

A2 Marknadsföring av verksamheten

1. Man skapar en enhetlig marknadsföringsplan och ett enhetligt marknadsföringsmeddelande genast i början av operationen
 - Samarbete med medarbetare (inkl. FRK Centralbyrån)
2. FRK:s avdelningar och aktiva frivilliga informeras genast i början
 - En god praxis har observerats vara att alla frivilliga kommer med i verksamheten via webbformuläret (punkt A3), utan genvägar. På det här sättet finns all information på ett och samma ställe.
 - För dem som är med i larmgrupperna (OHTO) kan man tillämpa en snabbare rekrytering, det vill säga de intervjuas inte, utan går direkt till introduktionen.
 - Det faktiska marknadsföringsmeddelandet, som innehåller en länk till anmälan, är bra att distribuera till FRK:s avdelningar och aktiva frivilliga. Via dem kan det komma nya frivilliga och genom att dela länken undviker vi e-postkontakter, som det kan komma många av.
 - Vid stora situationer kommer det ofta många kontakter från företag om popup-frivillighet. Svaret på möjligheten att delta måste begründas situationsspecifikt efter behov. Det kan vara bra att centralisera alla begäran till ett ställe, såsom distriktet. Begäran kan även i andra fall hänvisas till medarbetarna.
 - Om man nekar till att ge bistånd, måste ryktesrisken beaktas.

A3 Frivilligas anmälan till verksamheten

1. Ett anmälningssformulär skapas med verktyget X (t.ex. Lyyti) och i det samlar man centraliserat in uppgifterna om alla frivilliga (inkl. förmågor och kompetens).
2. Det lönar sig att skapa ett evenemang i Oma Röda Korset, länken till det är enkel att dela. Därifrån dirigeras man till att fylla i Lyyti-formuläret.
3. Uppgifterna i formuläret samlas in på ett och samma ställe (såsom Microsoft Teams Excel). Datasäkerheten måste säkerställas: uppgifterna delas inte annat än till dem som behöver dem.
4. Man fastställer ett sätt att dokumentera (t.ex. Teams Excel) den frivilligas stig (intervju och deltagande i introduktionen)
5. Det har varit utmanande att säkerställa erfarna frivilligas kompetens. En lösning kan vara att frivilliga som hör till larmgrupper räknas som erfarna frivilliga.

Teams Excel-filen, som användes för att följa upp den frivilligas väg, kan fås på begäran via e-postadressen på startsidan. Användningen av den kräver introduktion.

A4 Kontakt med en ny frivillig (s.k. rekryteringssamtal)

- Rekryteringsteamet ringer igenom alla nyanmälda och intervjuar i enlighet med intervjumallen. Under samtalet berättar vi om uppgifterna och säkerställer att den anmälda är lämplig för uppgiften.
 - Intervjuaren kan vid behov komplettera uppgifterna som angivits i samband med anmälan
 - Intervjumallen och -instruktionerna (med beaktande av datasäkerheten) ska alltid skapas fallspecifikt.
 - En praxis som konstaterats fungera väl är användning av ett telefonsystem (t.ex. Twilion), via vilket man ringer till de frivilliga. Alla samtal, oberoende av vem som ringer, kommer från samma nummer och de frivilliga behöver inte dela sina egna telefonnummer. Det lönar sig att skicka ett textmeddelande till de anmälda före samtalet (t.ex. att vi ringer inom en vecka och från vilket nummer vi ringer), eftersom folk inte svarar på samtal från okända telefonnummer.
 - Vid behov prioriteras frivilliga som tagit kontakt och de punktrekryteras utgående från de förmågor och den kompetens som angivits i anmälningssvaren.
 - Bland de anmälda kan det även finnas extra krafter till samordningsteamet.

A1 RESURSALLOKERING
AV FRIVILLIGA
Förmågor och kompetens

A2
MARKNADSFÖRING AV
VERKSAMHETEN
Befintliga och nya
frivilliga

A3
FRIVILLIGAS ANMÄLAN

A4
KONTAKT (s.k.
Rekryteringssamtal)

A5
INTRODUKTION

A6
INLOGGNING I
SYSTEMET FÖR
HANTERING AV SKIFT

I bilaga X finns anvisningar och en mall för intervjustrukturen.

A4 Kontakt → A5 Introduktion

- Man måste för varje operation besluta hur den som ska bli frivillig får inbjudan till introduktionen efter intervjun.
- Tidpunkterna för introduktionerna anges
 - i samband med rekryteringssamtalet, om man känner till tidpunkterna långt på förhand.
 - Via e-post, om tidpunkterna inte känns till då rekryteringssamtalen genomförs.

**A1 RESURSSALLOKERING
AV FRIVILLIGA**
Förmågor och kompetens

**A2
MARKNADSFÖRING AV
VERKSAMHETEN**
Befintliga och nya
frivilliga

**A3
FRIVILLIGAS ANMÄLAN**

**A4
KONTAKT (s.k.
Rekryteringssamtal)**

**A5
INTRODUKTION**

**A6
INLOGGNING I
SYSTEMET FÖR
HANTERING AV SKIFT**

A5 Introduktion

- Man fastställer de saker, uppgifter och färdigheter som de frivilliga ska känna till, och planerar introduktionspaketet därefter. Introduktionen ska omfatta ett avsnitt som behandlar datasäkerhet och den frivilligas tystnadsplikt
- Introduktionerna kan ordnas på distans eller som möten ansikte mot ansikte
- En praxis som har konstaterats fungera är att man fastställer datumen på förhand och den som har anmält sig kan fritt välja en lämplig tidpunkt, utan förhandsanmälan.
- I introduktionen måste man säkerställa att alla närvarande har intervjuats.
- Närvaron vid introduktionen (i synnerhet vid distansutbildningar) ska dokumenteras noggrant, eftersom endast de som har deltagit i introduktionen får delta i verksamheten. Dokumentationen ska beaktas fallspecifikt. I Teams kan man till exempel begära att man skriver sitt namn i chattfältet eller använder ett separat webbformulär
- Det är inte nödvändigtvis ändamålsenligt att i introduktionen ange instruktioner som är specifika för verksamhetsstället, om det finns flera olika verksamhetsställen. Verksamhetsställets specifika instruktioner kan ges skriftligen (och sparas t.ex. i Hupsis) eller vid en separat introduktion som är specifik för verksamhetsstället. En modell för verksamhetsplatspecifika anvisningar finns i bilaga Y.
- Efter introduktionen kan den frivilliga logga in i systemet för hantering av skift (t.ex. Röda Korsets samordningssystem Hupsis, som presenteras på nästa diabol)

**A1 RESURSALLOKERING
AV FRIVILLIGA**
Förmågor och kompetens

**A2
MARKNADSFÖRING AV
VERKSAMHETEN**
Befintliga och nya
frivilliga

**A3
FRIVILLIGAS ANMÄLAN**

**A4
KONTAKT (s.k.
Rekryteringssamtal)**

**A5
INTRODUKTION**

**A6
INLOGGNING I
SYSTEMET FÖR
HANTERING AV SKIFT**

Röda Korsets system Hupsis för hantering av skift

- Ett nationellt verksamhetsledningssystem för frivilliga som förvaltas av Röda Korsets centralbyrå och upprätthålls och utvecklas av frivilliga.
- Kan tas i bruk för operationen snabbt (inom ett dygn).
- Ett enkelt sätt för frivilliga att registrera sig (en länk eller QR-kod).
- Registreringen kräver godkännande av gruppens upprätthållare.
- Den frivilliga ser alla valbara arbetsskift i en och samma vy.
- Man kan konfigurera arbetsskiften så att de stängs när det har kommit in ett tillräckligt antal anmällda.
- En plats kan tilldelas ledaren/den ansvariga frivilliga.
- Standardiserade meddelandemallar för olika typer av arbetsskift
- https://dejour.rodakorset.fi/users/sign_in

Exempel på innehållsförteckningsbild för introduktionen till HUP Ukrainaoperationen

- Röda Korsets värderingar
- Tystnadsplikt
- Den frivilligas roll
- Hjälpuppgifter
- Praktiska frågor
- Resebiljetter och måltider
- Hur anmäler jag mig? (Hupsis)
- Eget välmående
- Frågor

I bilaga K finns introduktionsbilderna för Ukrainaoperationen inom HUP-området.

**A1 RESURSALLOKERING
AV FRIVILLIGA**
Förmågor och kompetens

**A2
MARKNADSFÖRING AV
VERKSAMHETEN**
Befintliga och nya
frivilliga

**A3
FRIVILLIGAS ANMÄLAN**

**A4
KONTAKT (s.k.
Rekryteringssamtal)**

**A5
INTRODUKTION**

**A6
INLOGGNING I
SYSTEMET FÖR
HANTERING AV SKIFT**

A6 Inloggning i systemet för hantering av skift

1. Efter utbildningen kan den frivilliga logga in i själva systemet för hantering av skift (t.ex. grupp X i Hupsis).
 - Länken kan delas antingen vid introduktionen eller skickas separat via e-post efter introduktionen
- Det är viktigt att man inte godkänner någon till systemet eller gruppen som inte har deltagit i introduktionen.

B: Hantering av skift

B1 Skapa frivilligskift

- En ansvarsperson ska utses till uppgiften
- Skiften måste skapas i så god tid som möjligt på förhand. Frivilliga ska informeras om att skift har blivit lediga till exempel via e-post
- En praxis som konstaterats fungera bra är att man skapar egna skift för olika uppgifter utgående från kvaliteten på uppgiften (vad som görs, inte kompetens).
 - Till exempel "tunga paket bärs", "handledning ges på språket x i vardagliga frågor". Det kan vara svårt att fastställa kompetensen (t.ex. språkkunskap som krävs) och detta kan väcka många frågor hos de frivilliga
- Skiften måste överlappa minst 15 minuter

B1
SKAPA SKIFT I
SYSTEMET

B2
ANMÄLAN TILL SKIFT

B3
UPPFÖLJNING AV
SKIFT OCH SISTA
MINUTEN-JUSTERING

B2 Frivilligas anmälningar till skiftet

1. Frivilliga anmäler sig till skiften enligt sina egna möjligheter
2. Man behöver fastställa huruvida det är nödvändigt att det finns en ansvarig frivillig i varje skift
 - Om verksamheten är populär, kan det vara nödvändigt att fastställa hur många gånger till exempel i veckan man kan delta
 - En tidsfrist måste fastställas för avbokning av ett skift, så att det återstår tillräckligt med tid för att hitta en annan frivillig (se Justering i sista stund)
 - Om det i skiften tillämpas ansvariga frivilliga, måste man beakta deras anmälan noggrant, så att det i varje skift finns en ansvarig frivillig. I synnerhet i början av operationen kan detta vara svårt, eftersom det är bra om ansvariga frivilliga har erfarenhet av verksamheten.

B1
SKAPA SKIFT I
SYSTEMET

B2
ANMÄLAN TILL SKIFT

B3
UPPFÖLJNING AV
SKIFT OCH SISTA
MINUTEN-JUSTERING

B3 Uppföljning av skift och sista minuten-justering

- Med uppföljning av skift säkerställer man att det i varje skift finns tillräckligt med frivilliga, vid behov en ansvarig frivillig samt nödvändiga förmågor och kompetenser.
- Till uppföljningen av skiften hör även kontinuerlig uppföljning och förutseende av frivilligresurserna:
 - om det finns tillräckligt med frivilliga i varje skift eller om det finns ”för många” frivilliga, så att alla som vill inte kan medverka i skiften
- De frivilligas aktivitet och anmälan till skift måste följas upp kontinuerligt.
- Före varje skift måste man skicka ett meddelande som bekräftar skiftet i god tid föregående dag (*mall bifogad*)
- Om det ser ut som att skiften inte kommer att fyllas, behövs aktiv marknadsföring
- En praxis som konstaterats fungera bra är att detta sköts av ett team, i synnerhet om verksamheten bedrivs 5–7 dagar i veckan, eftersom detta är en obligatorisk uppgift som upprepas varje dag.
- Ett arbetsskiftssystem för frivilliga som samordnar skift måste skapas genast i början, eftersom vila är viktigt, i synnerhet i långa operationer
- Med ”sista minuten-justering” avses all den verksamhet som säkerställer att det finns tillräckligt med frivilliga på passen och att de vet vad de ska göra. Varje operation bör överväga detta separat.

B1
SKAPA SKIFT I
SYSTEMET

B2
ANMÄLAN TILL SKIFT

B3
UPPFÖLJNING AV
SKIFT OCH SISTA
MINUTEN-JUSTERING

**C: Säkerställande av
verksamheten**

C1 Anskaffningar för att starta och bedriva verksamheten

- Ansvar för anskaffningar åligger antingen frivilliga eller medarbetare. Det är bra om de frivilliga är med och fastställer nödvändiga anskaffningar, på basis av erfarenheter på verksamhetsstället.
- Anskaffningar kan genomföras centraliserat eller per verksamhetsställe
- I anskaffningarna finns det skäl att identifiera basbehoven (t.ex. Sphere-standarderna) och hålla produktutbudet enkelt
- Betalpraxis varierar och de ska avtalas separat
 - Fastställande av betalaren: FRK Centralbyrån, distriktet, avdelningen, myndighet
 - På förhand upprättade avtal, avdelningarnas/EHY:s betalkort
 - Utnyttjande av biståndsarbete i hemlandet (FRK Katastroffonden)

C1 ANSKAFFNINGAR

C2
LOGISTIK

C3 START AV
VERKSAMHETEN VID
VERKSAMHETS-
PLATSEN

C4
OMSORG OM
FRIVILLIGA OCH
ORGANISERING AV
ARBETET

C5
INSTRUKTIONER FÖR
FRIVILLIGA

C6
DEBRIEF OCH
INSAMLING AV
ÅTERKOPPLING

C7
PSYKOSOCIALT STÖD
OCH HÄNVISNING TILL
PROFESSIONELL HJÄLP

C2 Logistik

- En ansvarig person och en grupp av frivilliga som kan och vill köra ska utses för uppgiften. Gruppen kan hållas till exempel i WhatsApp.
- Det lönar sig att tänka på logistiken som en helhet.
 - En del av logistiken lönar det sig att sköta per verksamhetsställe och en del i en omfattning som krävs av en potentiell större operation
- Att fundera på
 - Prioritering av leveranser och anskaffningar i det inledande skedet – man måste fundera över vad som är viktigast med tanke på hjälpmottagaren?
 - Hur sköts kilometerersättningar?
 - Vad lönar det sig att leverera själv och vad kan beställas direkt till verksamhetsstället?
 - Uppföljning av beställningar och leveranser
 - Mottagning och lagring av varor

C1 ANSKAFFNINGAR

C2
LOGISTIK

C3 START AV
VERKSAMHETEN VID
VERKSAMHETS-
PLATSEN

C4
OMSORG OM
FRIVILLIGA OCH
ORGANISERING AV
ARBETET

C5
INSTRUKTIONER FÖR
FRIVILLIGA

C6
DEBRIEF OCH
INSAMLING AV
ÅTERKOPPLING

C7
PSYKOSOCIALT STÖD
OCH HÄNVISNING TILL
PROFESSIONELL HJÄLP

C3 Start av verksamheten vid verksamhetsplatsen

- Målet bör vara att verksamhetsställena har kontrollerats innan de frivilliga startar verksamheten. Både medarbetare och frivilliga ska delta i kontrollen.
- Verksamhetsställena måste ha en kontaktperson för tekniska frågor (t.ex. uppvärmning, sanitetsutrymmen, parkeringsplatser)
- Verksamhetsställets logistiska arrangemang: mottagning, avlastning och lagring av varor
- Samarbetsmöten med andra aktörer
- Pausutrymmen
- Sanitet, renlighet och avfallshantering
- Frivilligverksamhetens trygghet
- Passerkontroll, till exempel myndighetskrav
- Förvaringspunkter för saker och matsäckar

C1 ANSKAFFNINGAR

C2
LOGISTIK

C3 START AV
VERKSAMHETEN VID
VERKSAMHETS-
PLATSEN

C4
OMSORG OM
FRIVILLIGA OCH
ORGANISERING AV
ARBETET

C5
INSTRUKTIONER FÖR
FRIVILLIGA

C6
DEBRIEF OCH
INSAMLING AV
ÅTERKOPPLING

C7
PSYKOSOCIALT STÖD
OCH HÄNVISNING TILL
PROFESSIONELL HJÄLP

Verksamhetskort för att driva verksamhetsstället

- Beakta åtminstone
 - Tydliga instruktioner om hur man hittar till verksamhetsstället och hur man kommer in
 - De frivilligas västar och skyddsartiklar och -kläder och förvaring av dessa
 - Ankomst till verksamhetsstället, inkl. Kollektivtrafikbiljetter och parkeringsplatser (parkeringsplatser mycket viktiga om det förekommer nattsift)
 - Måltider och möjliggörande av specialkost
 - Röda Korsets principer för tryggare rum framme på verksamhetsstället

C4 Omsorg om frivilliga och organisering av arbetet

- Ledningsrelationer och roller måste vara tydliga både mellan myndigheterna och frivilliga och frivilliga emellan
- En god praxis har visat sig vara att varje verksamhetsplats har minst **en** ansvarig frivillig som ansvarar för arbetsfördelningen, informationsutbytet mellan passen och efterbearbetningen efter avslutat pass
- Man måste följa upp de frivilligas belastning och å andra sidan måste man säkerställa att frivilliga har tillräckligt att göra
- Uppgifterna är lämpliga i förhållande till kompetensen och de frivilligas roller
- Kommunikationen om verksamhetssätt mellan skiften och frivilliga måste lösas i ett så tidigt skede som möjligt. Till exempel
 - Avlönad medarbetare på plats varje dag
 - Anteckningsbok för meddelanden, om alla närvarande varierar dagligen. Den ansvarsfrivilliga fyller i
- Pauser och uppgiftsrotation
- Tillräcklig kompetens och fördelning av den på skiften, till exempel språkkunskaper

C1 ANSKAFFNINGAR

C2
LOGISTIK

C3 START AV
VERKSAMHETEN VID
VERKSAMHETS-
PLATSEN

C4
OMSORG OM
FRIVILLIGA OCH
ORGANISERING AV
ARBETET

C5
INSTRUKTIONER FÖR
FRIVILLIGA

C6
DEBRIEF OCH
INSAMLING AV
ÅTERKOPPLING

C7
PSYKOSOCIALT STÖD
OCH HÄNVISNING TILL
PROFESSIONELL HJÄLP

C5 Instruktioner för frivilliga

- Instruktioner (Vanliga frågor)
 - En god praxis har konstaterats vara att det lönar sig att satsa på instruktionerna och kontinuerligt uppdatera dem utgående från frågor och lärdomar från de frivilliga
 - Kartor och bilder är bra sätt att kommunicera om stället och verksamheten
 - Det är viktigt att skapa externa kommunikationsinstruktioner för frivilliga i ett så tidigt skede som möjligt
 - Efter en viss tid kan man ordna tillfällen för respons och uppdatering av instruktionerna
- Det är bra att spara instruktionerna i skiftessystemet och de måste finnas tillgängliga på verksamhetsstället. På verksamhetsstället måste man säkerställa att instruktionerna är uppdaterade.
- Det är viktigt med ändamålsenlig och konsekvent kommunikation om förändringar i verksamheten och ändrade instruktioner
- Frivilligas kontaktkanal (e-post eller telefon) till ledningscentralen måste fastställas operationsspecifikt, kanalen följas upp och meddelanden besvaras
 - En god praxis för att säkerställa kontinuiteten är att operationen ska ha en gemensam e-postadress, som flera personer på ledningscentralen har åtkomst till.

Modell för anvisningarna finns i bilaga Y: Strukturen för den platsspecifika anvisningen.

C1 ANSKAFFNINGAR

C2
LOGISTIK

C3 START AV
VERKSAMHETEN VID
VERKSAMHETS-
PLATSEN

C4
OMSORG OM
FRIVILLIGA OCH
ORGANISERING AV
ARBETET

C5
INSTRUKTIONER FÖR
FRIVILLIGA

C6
DEBRIEF OCH
INSAMLING AV
ÅTERKOPPLING

C7
PSYKOSOCIALT STÖD
OCH HÄNVISNING TILL
PROFESSIONELL HJÄLP

C6 Debriefing och insamling av respons

- Alla frivilliga ska ha möjlighet att lämna anonym respons
- Efter varje skift håller den ansvarsfrivilliga en så kallad känslorunda
 - Gick allting bra under skiftet, finns det någon respons
 - Den ansvarsfrivilliga rapporterar eventuell respons till ledningscentralen på ett sätt som avtalas separat
- En god praxis har konstaterats vara att man för de frivilliga ordnar öppna diskussioner i smågrupper i Teams/på distans, som faciliteras av en utbildad frivillig eller medarbetare på distriktet

C1 ANSKAFFNINGAR

C2
LOGISTIK

C3 START AV
VERKSAMHETEN VID
VERKSAMHETS-
PLATSEN

C4
OMSORG OM
FRIVILLIGA OCH
ORGANISERING AV
ARBETET

C5
INSTRUKTIONER FÖR
FRIVILLIGA

C6
DEBRIEF OCH
INSAMLING AV
ÅTERKOPPLING

C7
PSYKOSOCIALT STÖD
OCH HÄNVISNING TILL
PROFESSIONELL HJÄLP

C7 Psykiskt stöd och hänvisning till professionell hjälp

- I varje operation är det bra att vara förberedd på ett behov av faktiskt professionellt psykiskt stöd och det finns orsak att säkerställa tillgången till det på förhand
- Det är bra att säkerställa att detta även finns tillgängligt på engelska eller annat på operationens karaktär beroende språk.
- I regel åligger ansvaret för detta på distriktet.

C1 ANSKAFFNINGAR

C2
LOGISTIK

C3 START AV
VERKSAMHETEN VID
VERKSAMHETS-
PLATSEN

C4
OMSORG OM
FRIVILLIGA OCH
ORGANISERING AV
ARBETET

C5
INSTRUKTIONER FÖR
FRIVILLIGA

C6
DEBRIEF OCH
INSAMLING AV
ÅTERKOPPLING

C7
PSYKOSOCIALT STÖD
OCH HÄNVISNING TILL
PROFESSIONELL HJÄLP

**Avslutning av
operation – exit**

EXIT

- Sända tackmeddelande till alla medverkande
- Arrangera en avtackning
- Skriva eventuella intyg över deltagande
- Responssamtal med distriktet och myndigheterna (dra nytta av lärdomarna)
- Presentation av organisationens grundläggande verksamhet och rekrytering till avdelningsverksamheten, om nya frivilliga har kommit med i verksamheten.
- Datasäkerhet: organisering av volontär- och andra personuppgiftsregister