



Viðbragðsáætlun vegna skyndilegs andláts á vinnustað

Embætti landlæknis

Viðbrögð við áföllum á vinnustað

Á heilsueflandi vinnustöðum er lögð á að efla vellíðan, auka öryggi og aðstoða starfsfólk við að takast á við erfið persónuleg viðfangsefni, svo sem dauðsföll og/eða önnur áföll.

Áföll og viðbrögð við þeim

Venjulega gera áföll ekki boð á undan sér. Þau tengjast ávallt upplifun á alvarlegum atburðum, s.s. missi nákomins, slysum, skilnaði, ofbeldi, aðkomu eftir sjálfsvíg og/eða hamförum. Áföll skapa oftast tilfinningalegt álag, sem getur haft mikil og varanleg áhrif á líf þeirra sem fyrir þeim verða. Viðbrögð við áföllum eru mismunandi eftir einstaklingum en eru í raun eðlileg viðbrögð við óeðlilegum aðstæðum.

Áföllum fylgir oft mikill ótti og hjálparleysi sem hefur djúpstæð áhrif og getur leitt til áfallastreituvíðbragða sem erfitt getur verið að vinda ofan af ef ekkert er að gert. Þegar einstaklingur upplifir áfall er nauðsynlegt að viðkomandi fái upplýsingar sem fyrst um hvað hefur gerst, hvar aðstoð er að fá til að vinna úr áfallinu og minnka þannig líkur á áfallastreituröskun til framtíðar. Jafnframt er mikilvægt að tryggja svefn, öryggi, hlustun og von.

Skyndilegt andlát vinnufélaga er ávallt harmleikur og sama á við um skyndilegan missi ástvinar samstarfsfólks. Hver sorg er einstök og því ekki hægt að bera saman missi eða sorg milli aðila eða atburða. Hefðbundin sorg kallast það þegar fólk deyr á “réttum tíma” aldrað fólk, satt lífdaga sem hefur átt gott líf. Það þýðir þó ekki að missirinn sé léttbær en flestir fara í gegnum þá sorg með stuðningi fjölskyldu og vina. Söknuðurinn lifir með fólki. Flókið sorgarferli tekur hins vegar við þegar dauðdaga ber óvænt að, svo sem dauðsföll vegna slysa, þegar fólk á besta aldri verður bráðkvatt og þegar börn og ungt fólk deyr skyndilega. Það að missa barn og/eða að missa nákominn í slysi, vegna sjúkdóms eða sjálfsvígs er óbærilegur sársauki þar sem aðstandendur fara í gegnum flókið

sorgarferli og þurfa aðstoð sinna nánustu, nærumhverfis og oftast einnig fagaðila í sorgarúrvinnslunni.

Hafa skal í huga að nýtt áfall/missir getur kallað fram áhrif af fyrri áföllum/missi hjá einstaklingum og gert upplifun sorgar mun þungbærari en ella og jafnvel óyfirstíganlega í byrjun. Því er mikilvægt að meta hvernig stuðningur er viðeigandi í hvert sinn.

Hér á eftir er tillaga að verklagi sem nota má, annars vegar ef starfsfélagi deyr skyndilega (A) og hins vegar ef ástvinur starfsfélaga deyr skyndilega (B). Ef um skóla er að ræða er tilefni til að bæta við verklagið áætlun ef nemandi deyr (C) eða náinn ástvinur nemanda (D).

Verklagið er hugsað sem leiðbeinandi en þarfnast aðlögunar á hverjum vinnustað og í hverju tilfalli fyrir sig.

A. Andlát starfsfélaga

Það er ávallt viðkvæmt mál að vera boðberi erfiðra tíðinda eins og að tilkynna um andlát starfsfélaga. Á það ekki síst við þegar andlátið hefur borið brátt að og því áriðandi að vinnustaðir séu vel undirbúnir og búi yfir góðum verklagsreglum/leiðbeiningum. Mikilvægt að tilkynna samstarfsfólki um andlátið sem fyrst, í samráði við fjölskyldu hins látna, áður en fregnir birtast opinberlega á samfélagsmiðlum og/eða fjölmiðlum.

Upplýsa starfsfólk

- Tilkynning berst um andlát starfsfélaga. Mannauðsstjóri og yfirmaður viðkomandi ræða saman og skipuleggja næstu skref.
- Mannauðsstjóri/yfirmaður fær upplýsingar (nafn og símanúmer) hjá aðstandanda og leyfi til að vera í sambandi við viðkomandi eða annan aðstandanda (maka/barn/foreldri).
- Samstarfsfólk er upplýst um andlát í samráði við aðstandendur. Mikilvægt er að undirbúa viðmælanda undir erfiðar fréttir og hafa í huga mismunandi tengsl starfsfólks við þann látna, t.d. með því að hringja fyrst í þá sem voru nákomnastir.
 - Tillaga að orðum til að hefja símtal/samtal: „Hvernig hitti ég á þig? Ég hef erfiðar fréttir að færa.“
- Mannauðsstjóri tryggir að allir millistjórnendur séu upplýstir og þeir hringja í sitt starfsfólk.
- Millistjórnendur meta hvort annað starfsfólk sé betur til þess fallið að hringja m.t.t. tengsla starfsfólks á vinnustaðnum.
- Í símtalinu/samtalinu skýrir sá sem hringir frá andlátinu og staðreyndum sem liggja fyrir í samráði við aðstandendur.
- Hringt er í allt starfsfólk og það upplýst, einnig þá sem eru fjarverandi t.d. vegna orlofs, veikinda eða fæðingarorlofs.
- Starfsfólki er tilkynnt hver næstu skref eru, til dæmis að taka frá tíma í upphafi næsta vinnudags til að hittast í matsal/fundarsal og látið vita að nánari upplýsingar verði sendar í tölvupósti.
- Millistjórnendur staðfesta við mannauðsstjóra að allir hafi verið upplýstir.
- Mannauðsstjóri/næsti yfirmaður sendir tölvupóst með tilkynningu um andlát og áætlun um samveru á næsta vinnudegi þar sem allir eru hvattir til að mæta. Tekið er tillit til þess ef einhver treystir sér ekki til að mæta. (*Fylgiskjal 1 – Tillaga að tölvupósti*).
- Mannauðsstjóri/næsti yfirmaður lætur setja sjálfvirkt svar á tölvupóst starfsmannsins.
 - Tillaga að texta fyrir sjálfvirkt svar í tölvupósti: „Þakka þér kærlega fyrir póstinn. Vinsamlega snúðu erindi þínu til xxx@xxx.is“

Næstu vinnudagar

- Mannauðsstjóri/næsti yfirmaður skipuleggja samverustund sem fyrst eftir að starfsfólk kemur til starfa. Huga að umgjörð fyrir samveruna, til dæmis hver mun tala, hafa kerti, blóm, mynd og gott næði.
- Tryggja að allir á vinnustaðnum fái þær staðreyndir sem liggja fyrir og segja frá samskiptum fyrir hönd vinnustaðarins við aðstandendur.
- Gefa starfsfólki í móttöku/skiptiborði leiðbeiningar um hvernig skuli svara í síma ef hringt er og spurt um hinn látna.
 - Tillaga að orðalagi: „XX er ekki við, vinsamlegast sendu tölvupóst á xxx@xxx.is og erindi þínu verður komið í farveg.“
- Næsti yfirmaður skoðar dagbók hins látna og kannar hvort afboða þurfi fundi eða ganga frá öðrum erindum strax.
- Stutt innlegg um sálræna skyndihjálp, þar sem farið er yfir hvaða tilfinningar eru eðlilegar á þessum tímamarki. *Sjá nánar undir næsta kafla.*
- Veita starfsfólki svigrúm til að velja hvernig dagurinn þróast og hvetja starfsfólk til að vinna ekki að erfiðum málum og fresta þeim fundum sem hægt er þann daginn. Það er mikið högg að missa samstarfsfélaga.
- Huga að vinnuaðstöðu þess látna, til dæmis að hafa snyrtilegt og setja kerti með rafhlöðu.
- Yfirmaður og/eða nánasta samstarfsfólk ákveða hverjir og hvenær verður farið heim til hins látna og vottuð samúð fyrir hönd vinnustaðarins. Hugmyndir að gjöfum sem má færa fjölskyldu: Ávaxtakarfa, blóm, kertaskreyting eða falleg bók t.d. *Stafróf sorgarinnar*.
- Setja upp samskiptaáætlun við fjölskyldu, hringja eftir x daga og meta hvort farið sé aftur til fjölskyldu hins látna.
- Hafa skal í huga hvort upplýsa eigi fyrrum samstarfsfólk, samstarfsfólk utan vinnustaðar og aðra aðila eins og við á.
- Mannauðsstjóri/næsti yfirmaður fylgist með tilkynningum um hvort blóm og kransar eru afþakkaðir í útfarartilkynningu eða hvort bent er á félagasamtök/annað. Ákveða hvernig minnst skal hins látna, hvort er sendur krans eða annað.
- Mannauðsstjóri/næsti yfirmaður ákveða í sameiningu hvort skrifa eigi minningargrein fyrir hönd vinnustaðarins.
- Gott er að eiga eftirfarandi á vinnustaðnum: Bók til að búa til minningabók, myndaramma, blómavasa, kertastjaka og kerti með rafhlöðu.

Formleg samvera/minningarstund í kjölfar dauðsfalls samstarfsfélaga

- Ákveða hvenær minningarstund á að vera og skipuleggja hver gerir hvað.
- Meta hvort minningarstund er leidd af innanhúss manneskju eða hvort leita eigi til utanaðkomandi aðila, til dæmis til prests, aðila frá öðrum trúfélögum, Siðmennt, Sorgarmiðstöð eða annað.
- Huga að umgjörð fyrir samveruna, til dæmis að það sé gott næði á fundarstaðnum, koma með kerti, blóm, mynd eða annað viðeigandi.

- Innlegg í samverunni gæti falið í sér :
 - Minningarorð um hinn látna, flutt af skilgreindum aðila. Samstarfsfólki gefinn kostur á að koma með innlegg. Slíkar minningar geta einnig verið góður grunnur að minningargrein.
 - Umfjöllun um eðlileg áfalla- og sorgarviðbrögð, sjá til dæmis bæklinginn *Í kjölfar skyndilegs andláts*.
 - Mögulega sérstök fræðsla tengd andláti, til dæmis ef sjálfsvíg hefur orðið, dauðsfall eftir slys eða hamfarir.
 - Farið yfir leiðir til að hlúa að sér og sínum.
 - Umræðu um tengsl missis við fyrri áföll og sorgir.
- Hér er vettvangur til að deila sögum og opna á líðan starfsfólks.
- Tillaga að umræðupunktum:
 - Hvernig leið þér þegar þú fréttir um andlátið?
 - Hvernig hefur þér liðið síðan?
 - Vill einhver rifja upp samskipti/sögur/deila góðum minningum um hinn látna?
- Upplýsa starfsfólk um samskipti við aðstandendur þess látna, stuðning, samskiptaáætlun, samúðargjöf eða annað.
- Upplýsa um hvenær útför fer fram og gera öllu starfsfólki sem vill kleift að mæta. Starfsfólk getur einnig sameinast í að fylgjast með útför í streymi. Tilkynna hvernig starfsfólk skráir fjarveru vegna útfarar í viðverukerfi.
- Skoða hvort að starfsfólk vilji taka sig saman og styðja aðstandendur til dæmis með því að færa þeim mat, drykki eða annað. Það getur dregið úr því álagi sem fylgt getur því að taka á móti mörgum gestum.
- Skoða hvort starfsfólk hefur áhuga á að búa til minningarbók til að færa aðstandendum þar sem hægt er að safna saman myndum, ljóðum, sögum af samveru og/eða minningabrotum sem tengjast hinum látna. Þetta þarf ekki að klára fyrir útför. Afhending gæti verið á afmælisdegi, fyrir jól eða við annað gott tækifæri.

Eftir útför – á vinnustaðnum

- Næsti yfirmaður/mannauðsstjóri ákveða hverjir ganga frá vinnuástöðu þess látna í samráði við náð samstarfsfólk eins og við á. Eigur starfsmanns settar í kassa. Meta hverju sinni hvenær er hæfileg tímasetning til að gera þetta.
- Hafa í huga óformleg hlutverk sem hinn látni hafði, sem gæti orðið erfitt að finna farveg. Dæmi: Árrisull starfsmaður sem hellir uppá kaffi fyrir aðra starfsmenn.
- Hvernig á að minnst samstarfsfélaga, fá fram hugmyndir, til dæmis að hlaupa í Reykjavíkummaraboni.
- Hvernig á að minnst afmælisdagsins, t.d með því að ganga saman, hafa golfmót eða hittast og borða saman.
- Meta hvort stilla á upp mynd á vinnustaðnum af hinum látna en ákveða þarf hvort/hvenær á að taka hana niður.

- Stjórnendur/mannauðsstjóri verði vakandi fyrir því að andlátíð getur ýft upp eldri áföll starfsfólks og skoða mögulegan stuðning fagaðila eftir þörfum. Hafa í huga réttindi starfsfólks og möguleg úrræði félagasamtaka (t.d. Sorgarmiðstöð).
- Hafa í huga að dánardagurinn getur orðið erfiður samstarfsfólki.

Eftir útför – samskipti við aðstandendur

- Mannauðsstjóri/launafulltrúi tekur saman upplýsingar um launagreiðslur og aðrar greiðslur og upplýsir aðstandendur um réttindi.
- Þjóða aðstandendum aðstoð varðandi réttindi hins látna, til dæmis hvað varðar stéttarfélag eða önnur réttindi eins og við á.
- Ákveða hvernig á að ljúka samskiptum við fjölskyldu hins látna, meta í hvert sinn hvernig gert.
- Persónulegir munir hins látna afhentir fjölskyldu.
- Minningabók/minningargjöf afhent fjölskyldu.

B. Andlát náins ástvinar starfsfélaga

Hér er átt við missi sem kallar á flókna sorgarúrvinnslu, t.d. makamissir, barnsmisssir, foreldramissir eftir skyndilegt andlát s.s. vegna bráðra veikinda, banaslyss eða sjálfsvígs. Ávallt er mikilvægt að sýna starfsfólki stuðning þegar dauðsfall verður í fjölskyldunni.

Upplýsa starfsfólk

- Tilkynning berst um andlát ástvinar starfsfélaga. Mannauðsstjóri og yfirmaður viðkomandi ræða saman um næstu skref og ákveða hverja þarf að láta vita strax, hver lætur vita og taka þarf tillit til tengsla starfsfólks.
- Samstarfsfólk er upplýst um andlát í samráði við viðkomandi starfsfélaga.
- Mikilvægt er að undirbúa viðmælanda undir erfiðar fréttir.
 - Tillaga að orðum til að hefja símtal/samtal:
„Hvernig hitti ég á þig? Ég hef erfiðar fréttir að færa“
- Í símtalinu/samtalinu skýrir sá sem hringir frá andlátinu og staðreyndum sem liggja fyrir. Það sem sagt er í samtalinu er í samráði við þann starfsfélaga sem missti.
- Meta hvort hringt er í allt starfsfólk og einnig þá sem eru fjarverandi t.d. vegna orlofs/veikinda/fæðingarorlofs.
- Senda tölvupóst til upplýsinga á það samstarfsfólk sem ekki er hringt í - (*Fylgiskjal 2 – Tillaga að tölvupósti*).

Næstu vinnudagar

- Taka frá tíma til að fara yfir þær staðreyndir sem liggja fyrir og meta þörf fyrir fræðslu/viðrun/sálrænan stuðning fyrir samstarfsfólk, sjá í kaflanum *Samverustund - viðrun*.
- Næsti yfirmaður skoðar dagbók viðkomandi starfsmanns og kannar hvort afboða þurfi fundi eða ganga frá öðrum erindum strax og upplýsir þá starfsmanninn um það.
- Mannauðsstjóri/næsti yfirmaður biður starfsmann um að setja á “Fjarverandi/Out of office” á tölvupóst sinn eða tekur það að sér fyrir hann.
 - Tillaga að texta fyrir “Fjarverandi/Out of office” skilaboð:
Þakka þér kærlega fyrir póstin. Ég er fjarverandi eins og er, vinsamlega snúðu erindi þínu til xxx@xxx.is

Samskipti við starfsmann

- Yfirmaður/náinn samstarfsmaður/mannauðsstjóri fara heim til starfsmanns og votta samúð fyrir hönd vinnustaðarins og samstarfsfólks. Hugmyndir að samúðargjöf til að færa fjölskyldu: Ávaxtakarfa, blóm, kertaskreyting eða falleg bók t.d. *Stafróf sorgarinnar*.
- Setja upp samskiptaáætlun í samráði við starfsmann. Gæti falið í sér að heyrast/hittast aftur eftir x marga daga. Markmið með slíkri áætlun er að viðhalda reglulegu sambandi við samstarfsfélaga og að viðkomandi hitti nánasta samstarfsfólk í skrefum, eins og við á. Annað samstarfsfólk heimsæki í minni hópum og gefi faðmlagið.
- Mannauðsstjóri eða yfirmaður ræða við starfsmann um að forgangsraða sér og fjölskyldu sinni og að hagnýt mál varðandi vinnu og endurkomu til starfa verði rædd síðar.
- Hafa í huga lögbundið leyfi til sorgarorlofs ef um barnsmissi er að ræða.
- Benda á mikilvægi þess að fá stuðning við úrvinnslu sorgarinnar, ef við á.
- Hafa í huga að benda á mögulegan stuðning frá stéttarfélagi vegna útfarar.

Næstu skref á vinnustaðnum

- Tryggja að allir fái þær upplýsingar sem liggja fyrir og segja frá samskiptum/tengingu við samstarfsfélaga.
- Hafa í huga að upplýsa fyrrum starfsfólk, samstarfsfólk utan vinnustaðar og aðra aðila eins og viðeigandi er.
- Gefa starfsmanni sem missti nákominn ástvin sveigjanleika er varðar endurkomu til vinnu.

Samverustund - viðrun

- Meta hvort hafa eigi samverustund og þá hvort hún eigi við fyrir allan vinnustaðinn eða eingöngu fyrir nánasta samstarfsfólk viðkomandi starfsmanns.
- Meta hvort á að fá aðstoð fagaðila til að halda utan um stundina.
- Hugsa að umgjörð samverustundarinnar, næði, blóm, kerti, tónlist.
- Fræðsla: eðlileg áfalla- og sorgarviðbrögð. Fræðslan aðlöguð að því hvers eðlis missirinn var (meðgöngu/fæðingu/barn/sjálfsvíg/lyfjatengd andlát/vöggudauði/bráð veikindi/slys/mannshvarf/morð). Fara yfir mikilvægi og leiðir til að hlúa að sér. Leggja áherslu á að við setjum okkur sterkt í spor vinnufélaga okkar og fjölskyldu. Okkur finnst við „þekkja ástvini“ þó við höfum jafnvel aldrei eða ekki oft séð þá. Fara yfir að fyrri áföll og sorgir geta haft áhrif hér.
- Nýta útgefið efni um sorg og sorgarviðbrögð og annað efni eftir tegund missis.
- Hér er vettvangur til að deila sögum og opna á líðan frá áfallinu.
- Tillaga að umræðupunktum:
 - Hvernig leið þegar þú fréttir um andlátíð?
 - Hvernig hefur þér liðið síðan?
 - Vill einhver rifja upp samskipti/sögur/deila góðum minningum um hinn látna?
- Vettvangur til að upplýsa hver er í samskiptum við samstarfsfélaga/fjölskyldu og að samúðarkveðjum hafi verið komið til viðkomandi fyrir hönd vinnustaðarins.

- Ræða útför, viljum geta deilt upplifun af útför en í því felst ákveðin heilun, gera samstarfsfólki kleift að fara í útför eða horfa saman á streymi ef það vill. Segja frá hvernig á að skrá í viðverukerfi.
- Eins má ræða að hver og einn getur sent kveðju/hringt, allt eftir tengslum.

Eftir útför / samskipti við starfsfélaga

- Næsti yfirmaður/mannauðsstjóri geri áætlun í samvinnu við viðkomandi starfsmann um hvernig og hvenær hann geti komið til baka til vinnu.
- Aðstoð með hagnýt mál - ekki endilega í verkahring vinnustaðar en aðstandendur eru oft of örmagna/dofnir til að átta sig á því hvað stendur til boða. Sorgarorlof, stéttarfélag, tryggingarfélag, dánarbætur, útfararkostnaður.
- Veita viðkomandi svigrúm til að koma aftur til starfa í skrefum, hafa opin og heiðarleg samskipti. Skilaboðin eiga að vera þau að vinnustaðurinn vill fá starfsfélaga til baka, þegar viðkomandi er tilbúinn.
- Hugsa saman hvernig við viljum sem hópur styðja samstarfsfélaga þegar viðkomandi kemur til baka. Það getur verið gott að hitta fyrst náíð samstarfsfólk/yfirmann, svo teymið/sviðið/deildina.
- Mögulega hentar vel að koma í skrefum í vinnuna, fyrst bara í heimsókn. Ekki er gerð krafa um fulla viðveru starfsmanns við endurkomu til starfa.
- Undirbúa samstarfsfólk (senda póst) áður en starfsmaður kemur til baka.
- Nýta útgefið efni/leiðbeiningar um hvernig við styðjum við samstarfsmann í sorg; hlusta, vera til staðar, þarft ekki að segja neitt sérstakt, spyrja hvernig gengur að sofa, hvernig líða dagarnir o.s.frv. Þjóða ákveðna aðstoð, en varast frasa eins og „láttu mig vita ef ég get eitthvað gert“ eða „tíminn lækna öll sár“. Það er nægur tími til að sýna stuðning og mikilvægt er að hafa í huga að það er ekki bara fyrsti afmælisdagurinn/dánardagurinn sem er erfiður.
- Á vefsíðu [Sorgarmiðstöðvar](#) má finna gagnlegt efni um hvernig hægt er að styðja á nærgætin hátt.
- Huga að vinnuaðstöðu viðkomandi starfsmanns. Hafa snyrtilegt og setja kerti, samúðargjöf og/eða fallegt kort/blóm þar sem viðkomandi er boðinn velkominn.
- Gott fyrir starfsmann að hafa góðan sveigjanleika og geta komið og farið, ef erfiðir dagar koma upp.
- Yfirmaður velur verkefni vandlega með tilliti til aðstæðna og starfsmaður tekur við verkefnum í skrefum.
- Vera vakandi yfir líðan starfsmanns og benda mögulega á faglegan stuðning. Einnig er mikilvægt að þekkja og benda á úrræði félagasamtaka sem styðja syrgjendur.

Fylgiskjöl

1. Ef starfsmaður deyr, dæmi um tölvupóst til vinnufélaga. Gengið er út frá að búið sé að hringja í allt samstarfsfólk

Eins og þér er kunnugt þá átti sá sorglegi atburður sér stað þann xx að xxx lést skyndilega/fórst af slysförum/varð bráðkvaddur.

Okkur finnst mikilvægt að samstarfsfólk hafi vitneskju um atburðinn og hvernig við hjá/á xxx munum bregðast við.

Á morgun verður haldin samvera/minningarstund í fundarsal/matsal. Við fáum xxx til að leiða stundina.

Þessi atburður hefur djúpstæð áhrif á okkur öll og mun óhjákvæmilega setja svip sinn á vinnustaðinn.

Okkur þætti vænt um að þú gefir þér tíma til að mæta á samveruna/minningarstundina til að minnast xxx og eiga stund með samstarfsfélögum.

Með kærri kveðju

Xxx

2. Ef ástvinur samstarfsfélaga deyr, dæmi um tölvupóst til vinnufélaga.

Sá sorglegi atburður átti sér stað þann xx að xxx sonur/dóttir/maki/foreldri lést skyndilega/fórst af slysförum/veikindum/varð bráðkvaddur

Okkur finnst mikilvægt að samstarfsfólk hafi vitneskju um atburðinn og að við hjá/á xxx munum gera allt sem í okkar valdi stendur til að styðja við xxx.

Með kærri kveðju

xxx