

TRAVEL SERVICE

OM KRISEN UPPSTÅR

– Viktig information för dig som resenär



TRAVEL SERVICE

Innehåll

1. Inledning.....	3
Syfte	3
Mål	3
2. Viktiga kontaktuppgifter	4
Akut hjälp och reseassistans	4
Svenska myndigheter och UD	4
Lokala kontakter	5
Reseförsäkring	5
3. Före resan – Förberedelser	6
Läs på om destinationen	6
Samla viktiga kontaktuppgifter	6
Förbered dokument och alternativa lösningar	6
Kommunicera din resplan.....	6
4. Under resan – Agera vid kris	7
1. Informera anhöriga i Sverige	7
2. Håll dig uppdaterad	7
3. Kontakta Travel Service och andra stödinstanser	7
4. Kontakta ambassaden för stöd.....	8
5. Efter krisen – Uppföljning och återkoppling.....	9
Säkerställ att situationen är under kontroll	9
Utvärdera och rapportera	9
Få stöd vid behov	9

TRAVEL SERVICE

1. Inledning

Syfte

Den här guiden är skapad för att ge dig som resenär stöd och vägledning om oväntade situationer uppstår under dina resor. Oavsett om det handlar om naturkatastrofer, sjukdomsutbrott eller andra akuta situationer, är målet att hjälpa dig att vara förberedd och kunna agera på bästa sätt.

Guiden innehåller:

- **Praktiska råd** för att hantera både små och stora problem.
- **Steg-för-steg-anvisningar** för att navigera i olika typer av nödsituationer.
- **Tips och resurser** för att maximera din säkerhet och trygghet, oavsett destination.

Mål

Vi vill att du som resenär ska känna dig trygg och väl förberedd, oavsett var i världen du befinner dig. Att ha rätt kunskap och verktyg kan göra en avgörande skillnad när en oväntad situation uppstår. Genom att följa råden i denna guide kan du minimera riskerna och känna dig mer säker på hur du bör agera i en pressad situation.

TRAVEL SERVICE

2. Viktiga kontaktuppgifter

När en oväntad situation uppstår är det avgörande att snabbt kunna kontakta rätt instans. **Se till att spara dessa uppgifter så att de alltid finns lättillgängliga under din resa.**

Akut hjälp och reseassistans

- **Kontaktuppgifter Travel Service:**
 - Måndag – fredag: 08:00 – 17:00
Telefon: +46 31 13 43 00
 - Jour (övrig tid)
Telefon: +46 31 719 10 99
 - Hjälper dig med praktiska lösningar som bokningar och annan assistans.
- **SOS International: +45 70-10 50 50**
 - Tillgänglig för akut hjälp vid medicinska nödsituationer och kriser utomlands.

Svenska myndigheter och UD

- **Utrikesdepartementet (UD):**
 - Telefon:
+46 8 405 10 00 (växel)
+46 8 405 50 05 (jour, vid akuta krissituationer utomlands)
 - Hemsida: <https://www.regeringen.se/uds-reseinformation/>
 - För råd och stöd vid krissituationer utomlands.
- **Sweden Abroad (Sveriges ambassader och konsulat):**
 - Telefon: +46 8 405 10 00
 - Hemsida: <https://www.swedenabroad.se/sv/>
 - Här finns landsspecifik reseinformation, säkerhetslägesbilder samt kontaktuppgifter till svenska ambassader och konsulat.

TRAVEL SERVICE

- Resenärer i tjänst rekommenderas att ta del av aktuell information före avresa och vid behov under vistelsen.
- **Närmaste ambassad/konsulat:**
 - Lokalisera närmaste svenska ambassad eller konsulat via Sweden Abroad.
 - Vid behov av stöd, kontakta aktuell utlandsmyndighet direkt eller via UD.
 - Alternativt kan Travel Service bistå med att identifiera rätt kontaktväg. Se UD:s lista över svenska representationer i utlandet eller kontakta Travel Service för hjälp att hitta rätt.

Lokala kontakter

- **Lokala nödnummer:**
 - Kontrollera och notera numren för polis, sjukvård och räddningstjänst i det land du besöker.

Reseförsäkring

- **Försäkringsbolagets larmnummer:**
 - +46 XX XXX XX XX (Anpassa med ditt specifika försäkringsbolags kontaktuppgifter).

TRAVEL SERVICE

3. Före resan – Förberedelser

För att minimera riskerna och vara väl förberedd innan din resa är det viktigt att ta tid att planera och samla nödvändig information. Följ dessa steg för att säkerställa att du är redo att hantera oväntade situationer:

Läs på om destinationen

- **Säkerhetsinformation:** Kontrollera säkerhetsläget i det land du ska besöka genom att besöka *UD:s reseinformation* och andra pålitliga källor.
- **Identifiera potentiella risker:** Informera dig om eventuella naturkatastrofer (som jordbävningar, översvämningar eller vulkanutbrott), hälsorelaterade problem (som smittsamma sjukdomar eller vaccinationskrav) och politisk eller social instabilitet i regionen.
- **Lokala regler och kultur:** Ta reda på viktiga lokala lagar, traditioner och normer för att undvika missförstånd eller konflikter.

Samla viktiga kontaktuppgifter

- Se till att ha viktiga telefonnummer lättillgängliga. Dessa kan inkludera:
 - Svenska ambassaden eller konsulatet i landet du ska besöka.
 - Lokala nödnummer (polis, ambulans, brandkår).
 - Ditt försäkringsbolags kontaktuppgifter för akut assistans.
 - Kontaktpersoner i Sverige.
- *För ytterligare referenser, se nummer på **sidan 4-5** i denna guide.*

Förbered dokument och alternativa lösningar

- **Kopiera viktiga handlingar:**
 - Gör kopior av pass, resebiljetter, hotellbokningar och försäkringshandlingar.
 - Förvara kopiorna på två sätt: både fysiskt (t.ex. i en resväska eller plånbok) och digitalt (exempelvis i en säker molntjänst).
- **Alternativa kommunikationssätt:**
 - Identifiera alternativa sätt att kommunicera om vanliga tjänster inte fungerar. Detta kan inkludera SMS, mejl eller sociala meddelandetjänster som WhatsApp eller Messenger.

Kommunicera din resplan

- **Dela med dig av viktig information:**
 - Informera anhöriga och/eller kollegor i Sverige om din resplan, inklusive resedatum, boende och kontaktuppgifter.
 - Uppdatera dem regelbundet om du ändrar din planering.

TRAVEL SERVICE

4. Under resan – Agera vid kris

Om en kris uppstår under din resa är det viktigt att hålla sig lugn, följa en tydlig handlingsplan och använda tillgängliga resurser för att säkerställa din säkerhet. Följ dessa steg för att hantera situationen på bästa sätt:

1. Informera anhöriga i Sverige

- **Kontakta anhöriga för att informera dem om din situation. Berätta:**
 - Var du befinner dig.
 - Hur de kan nå dig.
 - Om du behöver någon form av hjälp.
- **Alternativa kommunikationsvägar:** Vid problem med telefont nätet kan du använda:
 - SMS (som ofta fungerar även vid överbelastade nät).
 - Sociala medier eller meddelandeappar som WhatsApp och Messenger.
 - E-post eller andra internetbaserade tjänster om Wi-Fi är tillgängligt.

2. Håll dig uppdaterad

- **Ambassadens och UD:s information:**
 - Besök ambassadens hemsida och UD:s reseinformation för uppdateringar om läget och praktiska råd.
 - Ladda ner appar som *UD Resklar* för åtkomst till viktig information.
- **Följ lokala myndigheter:**
 - Lyssna på lokala nyheter och följ råd från myndigheter gällande evakuering, säkerhetszoner och resurser.
 - Ta reda på var närmaste säkerhetscenter eller samlingspunkt finns.
- **Massmedia:** Håll koll på rapportering från pålitliga nyhetskällor för att få en helhetsbild av situationen.

3. Kontakta Travel Service och andra stödinstitutioner

- **Travel Service:** Kontakta oss för hjälp med:
 - Bokningar, evakuering eller annan praktisk assistans.
- **Försäkringsbolagets larmcentral:** Om du har en reseförsäkring, kontakta dem för:
 - Sjukvård, juridisk hjälp eller stöd vid förlorade dokument.

TRAVEL SERVICE

4. Kontakta ambassaden för stöd

- **Närmaste svenska ambassad eller konsulat:**
 - Få hjälp med frågor om nödlösningar, till exempel tillfälliga resedokument, råd eller förmedling av kontakter.
 - Om du inte kan nå ambassaden direkt, försök med lokala konsulära representanter.
- **EU:s hjälp vid avsaknad av svensk representation:**
 - Som EU-medborgare kan du kontakta en annan EU-lands ambassad för hjälp vid nödsituationer där Sverige saknar representation.

5. Efter krisen – Uppföljning och återkoppling

När krisen är över är det viktigt att hantera återhämtningsfasen på ett strukturerat sätt. Detta inkluderar att säkerställa att situationen är helt under kontroll, ta hand om praktiska ärenden och om nödvändigt, bearbeta eventuella känslomässiga effekter.

Säkerställ att situationen är under kontroll

- **Dokument och resplan:**
 - Kontrollera att du har alla viktiga dokument, såsom pass, biljetter och försäkringshandlingar, i din ägo.
 - Verifiera att din hemresa är ordnad och att det inte finns några oklara detaljer som kan påverka din resa.
- **Informera anhöriga:**
 - Meddela familj, vänner eller kollegor när du planerar att återvända och när du är i säkerhet.
 - Dela kontaktuppgifter så de kan nå dig om det behövs ytterligare uppdateringar.

Utvärdera och rapportera

- **Försäkringsärenden:**
 - Samla ihop kvitton och dokumentation som krävs för eventuella anspråk hos ditt försäkringsbolag. Detta kan inkludera utgifter för sjukvård, evakuering, förstörd egendom eller andra nödvändiga kostnader.
 - Dokumentera händelsen med bilder och en kort beskrivning av vad som inträffade för att underlätta hanteringen av ditt ärende.
- **Delge erfarenheter:**
 - Om du har fått hjälp av oss på Travel Service, återkoppla för att förbättra framtida krishantering.
 - Informera din arbetsgivare om vad som hänt och ge förslag på förbättringar för kommande resor.

Få stöd vid behov

- **Bearbeta händelsen:**
 - Om krisen har varit stressande eller traumatiserande, tveka inte att söka psykologiskt stöd. Många reseförsäkringar inkluderar tillgång till psykolog eller rådgivningstjänster.
 - Om resan var i arbetsrelaterat syfte, kan din arbetsgivare ofta erbjuda resurser som företagshälsovård eller stödprogram.