

Operativ hantering av skyfall

Anders Wikström, Major & Complex Claims
Polygon Sverige AB

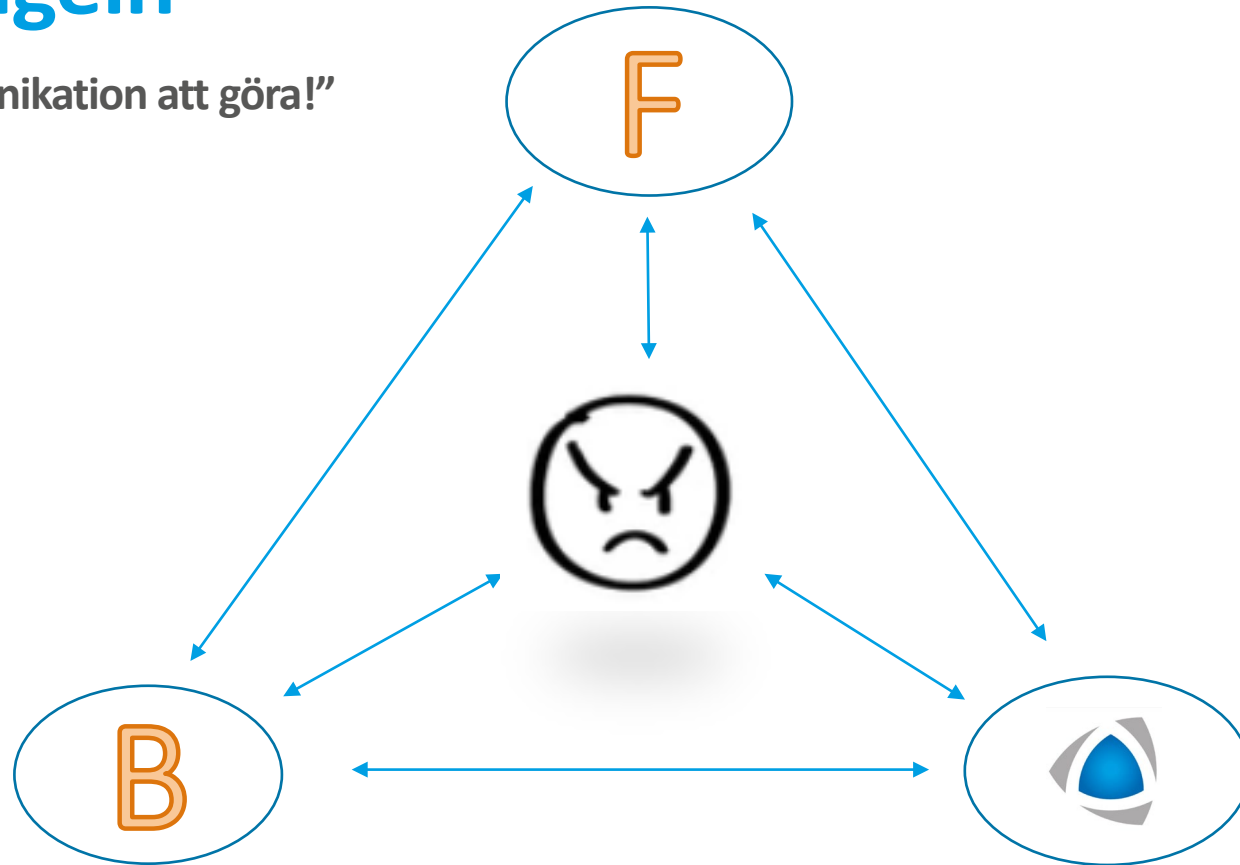
Hantering av större "Skyfallshändelser"

- Vad innebär en "särskild skyfallshändelse"?
- Varför behövs en **skyfallsorganisation**?
- **Vad skiljer** från hantering av "vanliga" vattenskador?
- Vad är en **skyfallsteknikers** huvuduppgifter?
- Hur säkerhetsställs den **skadedrabbades behov**?



Skadetriangeln

"Allt har med kommunikation att göra!"



”Skyfallstekniker”

DEFINITION: ”Skyfallstekniker” är nationellt flyttbara tekniker utbildade i akut agerande vid större ”skyfallshändelser”

- Begreppet skapades efter 2021 då ett antal lokalt stora skyfall innebar stora utmaningar för drabbade försäkringstagare. Katalysatorn blev ”skyfallen i Gävle” 2021.
- Våren 2023 utbildades 80 saneringstekniker till Skyfallstekniker. Dessa kompletterar 100 ordinarie fukttekniker.
- Under sommaren 2023 användes 20-25 av dessa Skyfallstekniker på 11 orter runt Sverige: Nässjö, Eksjö, Åmål, Lidköping, Vara, Karlskoga, Örebro, Sala, Heby, Västerås och Gävle
- Till detta kom ett antal orter där lokala tekniker förstärkte den ordinarie fuktteknikerkåren.

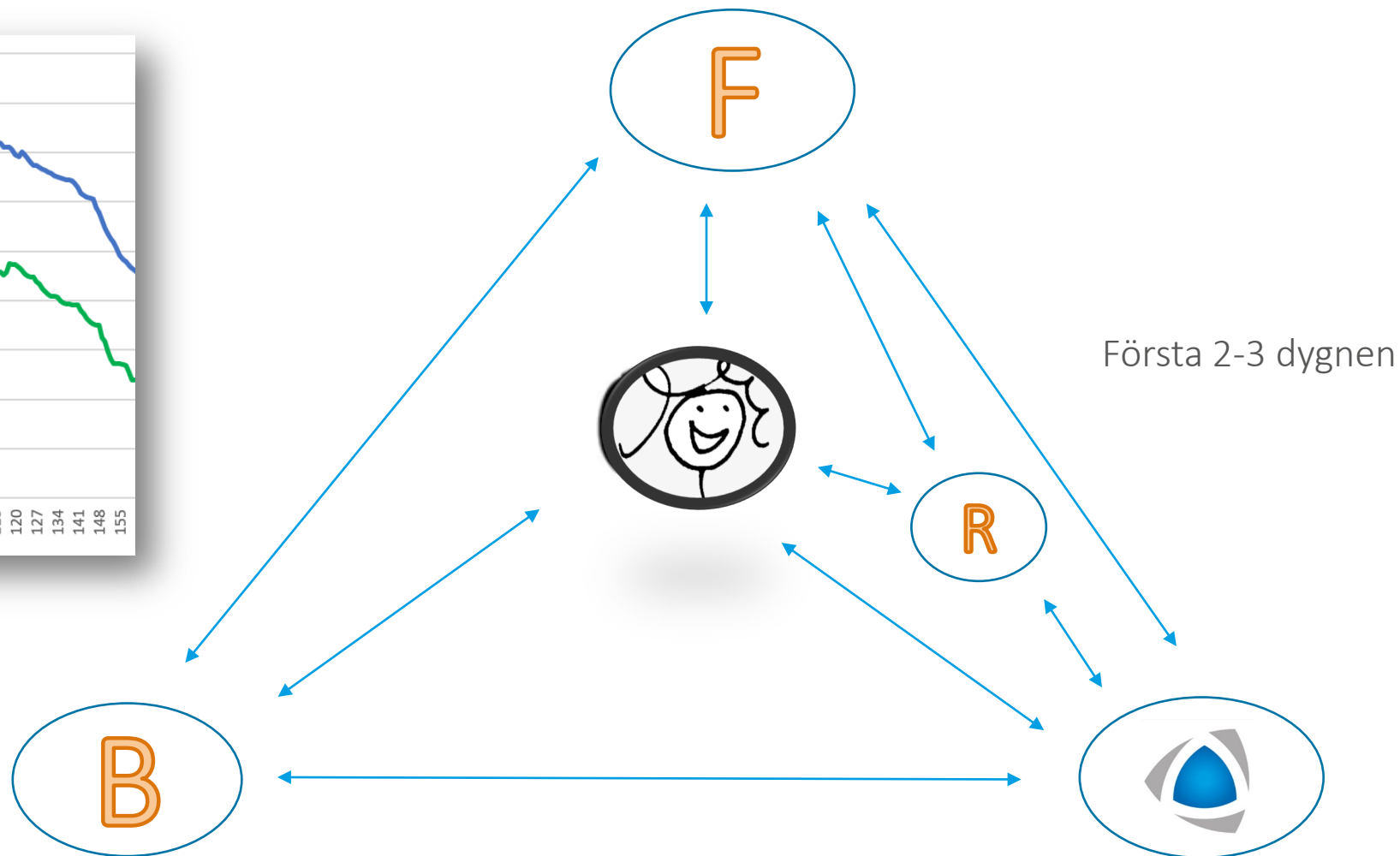
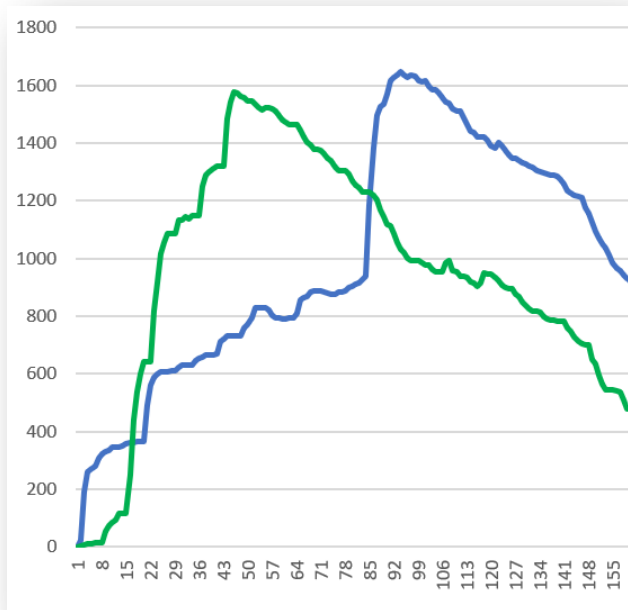
Akut agerande vid Skyfallshändelser

För samtliga skador utför Skyfallstekniker gäller fem huvudåtgärder:

- Avlägsna (suga/pumpa) fritt vatten
- Installera utrustning/avfuktare för klimathållning
- Fotodokumentera skadan
- Registrera besöket i Meps (Apps10)
- Informera skadedrabbad om vad nästa steg är och lämna kontaktkort/kontaktuppgifter



Skadetriangeln vid större skyfallshändelser



Att effektivt hantera större Skyfallshändelser

- **Tidig kontakt** med Räddningstjänst, RVR och försäkringsbolag i akutläget
- Minimera onödiga frågor och oro genom **tydlig information till skadedrabbade**
- Särskild **kundsupportfunktion** där skadedrabbade får snabba svar
- Löpande avstämningar med försäkringsbolag och byggare (om möjligt skapa formella **styrgrupper**)
- Säkerställ att alla **underlag från akutläget** är tydliga och korrekta när skadan tas över/vidare av försäkringsbolag och byggare





En fuktteknikers fyra huvudkompetenser

- Teknik
- Kommunikation
- Empati
- Dådkraft (försäkringstänk)





Skyfallstekniker

- **Förberedd**
Rätt utrustning och resurser
- **Överblick**
Se vad som behöver göras på plats
- **Tekniskt kunnande**
Maskiner och konstruktioner
- **Kommunikativ**
Tydlig och korrekt information till skadedrabbade men även till kollegor, försäkringsbolag, byggare och RVL
- **Digital**
Overtime registrering på mobilen
- **Tidseffektiv**
Dagsplanering
- **Empati**
Skapa lugn och förtroende hos skadedrabbad

Frågor?