

Fallstudie

– råvarubrist Botnia fisk

Innehåll

Företaget innan händelsen.....	2
Händelsen	3
Åtgärder under den kritiska perioden	4
Företagets erfarenheter	7
Företaget efter händelsen.....	8
Kommunens erfarenheter.....	9
Källförteckning.....	10

Företaget innan händelsen

Bakgrund

Något nordost om Skellefteå centrum hittar man Botnia Fisk. Man får leta lite i industriområdet innan man hittar fram, men när man kliver in genom dörren möts man av en underbar doft av rökt fisk. Förädlade och färska fiskprodukter har producerats här sedan 1997. Företaget har en produktionsvolym som omfattar ca 1000 ton hel fisk in, och försäljning av 650 ton förädlad fisk berättar VD Ronny Persson och produktionschef Pernilla Hultgren över en kopp kaffe.

Av företagets 18 anställda har de flesta jobbat i företaget i mer än 8 år. Den familjära stämningen genomsyrar samtalstonen kollegor emellan och man kan förstå att det kändes riktigt tungt den där veckan i april 2011 då man var mer eller mindre timmar ifrån att behöva varsla samtliga anställda. Det kommunala vattnet var smittat med cryptosporidium och företaget fick den hårda vägen inse vilken absolut kritisk råvara vattnet är.

Innan händelsen hade Botnia Fisk identifierat fiskråvaran som kritisk och man hade därför påbörjat planer för att säkerställa reservleverantörer från olika geografiska platser i Norge. Detta för att minska risken för råvarubrist. Vattnet däremot omfattades inte av någon motsvarande kontinuitetsplan, eller "Plan B" som man också skulle kunna kalla den. Däremot ingick vattnet, tillsammans med den egentillverkade isen, i företagets egenkontrollprogram med provtagning två gånger per år. Denna provtagning skiljer Botnia Fisk från övriga livsmedelsföretag i Skellefteå. De tar nämligen egna prover på vattnet i betydligt högre omfattning än andra, då det inte är ett krav ifrån Skellefteå kommuns sida, berättar livsmedelsinspektör Anna Modig på Miljöavdelningen.

Det var också dessa egna provresultat som redan ett halvår innan händelsen hade börjat visa tydligt förhöjda värden jämfört med den egna statistiken. Men, då de fortfarande höll sig inom ramen för tjänligt och på sin höjd sträckte sig till tjänligt med anmärkning föranledde de inte någon åtgärd när Botnia Fisk tog kontakt med miljöavdelningen för att diskutera det man själva tyckte var oroväckande resultat.

Händelsen

Orsaken

På tisdagen den 19 april togs prover för *Cryptosporidium* ut på både råvattnet och renvattnet från vattenverket Abborren. Detta efter att Skellefteå kommuns bygg- och miljökontor (BMK) i samråd med landstingets smittskydds-enhet (SME) dagen innan beslutat om detta.

Bakgrunden till beslutet var att SME på måndageftermiddagen, efter provtagning inom sjukvården, kunnat konstatera ett antal fall av *Cryptosporidium*-infektion. De kunde redovisa att det varit många personer (cirka fem/dygn under den föregående veckan) som sökt sjukvård för mag- och tarmsymptom. Symptomen (feber, ont i magen) stämde inte helt överens med vinterkräksjukan. SME misstänkte därför att dricksvattnet var smittbärande. Kommunens säkerhetssamordnare och kommunchefen informerades under måndagen och det hölls även ett samordningsmöte med ett antal nyckelpersoner för att ta fram riktlinjer för om händelsen skulle eskalera till en kris.

Informationsenheten på kommunledningskontoret informerades på tisdagsmorgonen och fick olika ansvarsområden. Man beslutade att gå ut med en rekommendation att koka kranvattnet. Detta publicerades på kommunens hemsida klockan 11.00 den 19 april och distribuerades samtidigt ut till nyhetsredaktionerna via Newsdesk.

Larmningen

Det var alltså via radion som informationen nådde Botnia Fisk. Vid lunchtid hörde man att det talades om att något var galet med vattnet. Ingen från kommunen hade då larmat företaget, så man valde att först gå in på kommunens och Norra Västerbottens hemsidor. Där stod inte så mycket först, men ganska snart fanns uppmaningen att koka vattnet ute på nätet.

Botnia Fisk hade full produktion och då majoriteten av maskinerna går på tryckluft och vatten kände man att det inte var så mycket man kunde göra innan det fanns några direkta riktlinjer. När kokordern kommunicerades på radio så avbröts dock produktionen direkt. Detta var början på en veckas hårt kontinuitets- och krishanteringsarbete.

Omedelbara åtgärder

För Botnia Fisk, som inte hade någon plan B för sin vattenförsörjning, blev det snabbt uppenbart att vattnet var kritiskt i nästan alla produktionsprocesser. Man ringde omedelbart upp sin livsmedelsinspektör, men rekommendationen man fick var att, liksom alla andra, koka vattnet. Med en normal förbrukning om ca 15 m³ vatten per dag, så var det inte ett

alternativ, då den enda möjligheten till buds var att använda 5-literskastrullen i personalrummet.

Botnia Fisk ringde därför även och sökte Tekniska Kontoret. Efter ett antal samtal, och parallellt med detta ett beslut om prioritering från kommunen, fick man till slut tag på det företag som försåg kommunen med vatten i tankar. Vid 01.30 på natten ställdes tanken på plats utanför produktionsanläggningen. Då hade man även varit i kontakt med VVS-installatörer som var på plats kl. 6 på onsdagmorgonen och började dra om slangar från maskinerna till tanken.

Avbrottstid, kritisk period

Tanken var på 10 m³ och den fylldes på 2 ggr/dag. Man insåg dock snabbt att vattentanken inte skulle fungera som lösning över en längre period. Via livsmedelsinspektören hade man fått veta att det skulle vara OK att städa lokalerna med kranvattnet, förutsatt att detta skedde innan man gick hem för dagen, så att det fick lufttorka ordentligt till nästa dag. Detta skulle dock aldrig fungera på framförallt filélinjerna, där man inte kan stå still utan måste ha möjlighet att rengöra mellan varje ny produkt kontinuerligt under dagen. Vattentanken skulle aldrig ha kapacitet att lösa detta, då man inte kunde dra ledningar till alla linjer och inte heller skapa det tryck som krävs för samtliga maskiner.

Botnia Fisk hade dock tur i oturen. Just den veckan detta hände pågick en kampanj på färsk laxfilé, så nästan all fisk man hade hemma skulle bli just denna enda produkt. Man prioriterade alltså den, och insåg att man hade en vecka på sig att finna en lösning. Stämningen i företaget var väldigt dämpad, då man visste att produktionen inför högvolumsförsäljningen till midsommar snart måste påbörjas. Om ingen lösning hittades snart skulle man vara tvungen att vidta så pass drastiska åtgärder som varslning av de anställda.

Åtgärder under den kritiska perioden

Krishanteringsarbetet

Botnia Fisk hade inga krisplaner eller rutiner som stöd i krishanteringsarbetet. Det man hade var ett fåtal telefonnummer till kommunen och Anticimex, som fick fungera som bollplank. Utöver det ägnades mycket tid åt att söka information på nätet, både om cryptosporidium och möjliga tekniska lösningar.

En stor frustration för Botnia Fisk var svårigheten att nå folk. Via kommunen var man tvungen att gå via växeln om man inte hade turen att ha direktnummer till enskilda individer

sedan tidigare. Kommunen upprättade visserligen en jourtelefon för livsmedelsföretag under påskhelgen, så att växel kunde koppla till en livsmedelsinspektör när det behövdes. Detta var dock ett beslut som togs under själva händelsen och alltså inte en rutin inom kommunen.

En annan frustration var svårigheten att få tag på specifik och relevant information för oss som livsmedelsproducenter, säger Ronny. Vi upplevde att vi fick i stort sett samma information som allmänheten. Den information som fanns tillgänglig på Norra Västerbottens hemsida var samma information som gavs när vi kontaktade kommunen och Tekniska kontoret. Vi hade 10 ton lax som skulle ut, och ville ha mer specifikt stöd kring hur vi skulle hantera dessa. Allra helst skulle vi ha velat att någon skulle ha kommit till oss och helt enkelt hjälpt oss att se över hur vårt flöde skulle se ut för att säkra de produkter som gick ut. Nu fick vi söka informationen själva, använda sunt förnuft och agera efter bästa förmåga.

Viktiga beslut

Ganska snart hittade man information på nätet om att UV-filter skulle kunna vara ett effektivt sätt att bli av med cryptosporidium och andra mikroorganismer i vattnet. Från vissa håll fick man höra att de skulle vara svåra att underhålla och att det därför troligen inte var en lösning för just dem. Man valde dock själva att prata med kontakter bl a inom fiskyngelproduktionen, där det är oerhört viktigt med rent vatten, och där man använder liknande filter. Deras svar, både gällande resultat och kring underhåll, hjälpte Botnia Fisk att ta beslutet att investera i ett filter. I brist på samtalspartners inom samma bransch i Skellefteå bollades en hel del tankar och idéer även med kontakter på Skellefteå Kraft, som liksom Botnia Fisk också valde att installera UV-filter.

Så snart Ronny var övertygad om att UV-filtret skulle kunna vara en lösning på problemet gjorde han även en kalkyl på hur mycket det skulle kosta kommunen att fortsätta hålla Botnia Fisk med vatten i tank om problemet hypotetiskt skulle kvarstå till hösten¹. Den summan han kom fram till var ungefär fyra ggr högre än vad UV-filtret kostade inklusive inkoppling. Han kontaktade därför kommunledningen med ett förslag på att de skulle kunna spara en hel del pengar genom att investera i UV-filter åt verksamheter som är så beroende av vatten som Botnia Fisk är. Kommunen kunde inte gå med på det förslaget, så Botnia Fisk investerade själva. Filtret levererades inom 3 dagar.

¹ Problemet kvarstod de facto till hösten, då genomspolningen av kommunens ledningar pågick hela sommaren 2011. (Krishantering för Skellefteås dricksvatten, officiell rapport).

Information internt och externt under krisen

Internt jobbade man mycket med information, för att säkerställa att all personal förstod vad som hände, vad man planerade att göra, vilka rutiner som gällde och vilka svar man fick utifrån. Detta skedde genom i stort sett dagliga informationsmöten. En del av personalen har inte svenska som modersmål, så man lade en hel del tid på att säkerställa att de förstätt rutinerna, t ex genom att be dem återberätta vad som hade sagts. Både Ronny och Pernilla är eniga om att det var just teamwork och samarbete som var A och O för att få det att flyta.

En utmaning man stötte på, framförallt under det akuta inledningsskedet, var att konkurrenter försökte skapa sig fördelaktigare positioner gentemot Botnia Fisks kunder. Pernilla blev bland annat uppringd på sitt hemnummer mitt i natten från butiker som panikslaget sa att de hade Botnia Fisks produkter i sina diskar och att de blivit informerade av andra om att det var alla möjliga fel på dessa. Detta var dock efter att vattentanken kopplats in, så hon fick på bästa sätt försöka lugna dem genom att förklara vilka rutiner man följde, hur det skulle fungera, hur produkterna skulle levereras osv.

Botnia Fisk anser att den svåraste frågan att hantera under händelsen var ”- Kan ni garantera att era produkter är säkra nu?”, vilket många kunder frågade. Man var tvungen att svara att det man kunde påverka och åtgärda, det hade man gjort. Samtidigt kände man att man inte hade full kontroll över, och kanske just därför inte heller fullt förtroende för, rengöringen av vattentankarna, eftersom det ansvaret var kommunens.

Påverkan på omsättningen över tiden

Vi kommer inte att räkna på vad detta kostat oss, säger Ronny. Det är så många faktorer som spelar in. Det stora problemet var ju den veckan, och där kan man säga att vi tappade i stort sett en veckas produktion. Vi hade inte många veckor till midsommar, då vi skulle ut med en massa produkter, så i det läget blev det naturligtvis en massa övertid för att ta igen en veckas tapp. Det blir merkostnader hela vägen.

Det var visserligen så kritiskt att vi var nära att varsla. Då var det inte långt ifrån att vi hade fått använda vår avbrottsförsäkring, men sedan fick vi som tur var UV-filtret att fungera. När vi ser tillbaka på kostnader så är det den direkta kostnaden för filtret som vi talar om. Det kostade 50 000 SEK inklusive installationer. Personalkostnader, driftsstörningar, råvarukasation och annat finns naturligtvis där också, men som sagt, vi har valt att inte räkna på det.

Företagets erfarenheter

Riktad information och stöd

Det är uppenbart när man talar med Ronny och Pernilla att de anser att händelsen har lärt dem mycket. Den har kanske framförallt hjälpt Botnia Fisk att se behovet av att skapa en dialog med i första hand kommunen kring hur man skulle kunna agera snabbare och effektivare om någon form av vattenbristsituation skulle uppstå i framtiden, oavsett om den är orsakad av smitta i vattnet, brott på ledningar eller annat. Vatten är definitivt en kritisk resurs för företaget.

Om man hade fått önska fritt, så skulle Botnia Fisk vilja ha ett forum för de aktörer som är väldigt beroende av vatten. Detta forum skulle då t ex kunna kallas till egna informationsmöten med mer specifik information och sen få möjligheten till enskild rådgivning om sina mest kritiska problem. Man tror att en sådan initial hantering av den här typen av händelse skulle skapa större förståelse. När man förbrukar 15 m³ vatten per dag kändes det skrattretande att bli uppmanad att följa samma riktlinjer som allmänheten och koka vattnet, säger Ronny.

Pernilla fyller i och berättar om fall där livsmedelshanterare inte lyckades skaffa sig all den kunskap som behövdes för att hantera händelsen korrekt, vilket kanske kunde ha avhjälpts via just ett forum för livsmedelshanterare. Det exempel hon ger är fiskdiskar som följde de allmänna riktlinjerna att koka vattnet som användes till rengöring av verktyg, men ändå fortsatte att lägga fisken på is producerad av ofiltrerat kranvatten.

Viktiga kontaktpersoner

I samband med händelsen samlade man på sig en massa olika telefonnummer till personer som kunde hjälpa till på ett eller annat sätt. De numren finns naturligtvis kvar i telefonboken idag, men de har ännu inte formaliserats till någon form av kriskontaktlista. Detta är naturligtvis något som kan vara ett nästa steg, att kontakta dessa personer och fråga dem om det är OK att de finns med på en sådan lista inför framtida händelser. På så sätt vet de ju redan nu att de är en del av företagets krisrutiner och är därför bättre förberedda om man en dag ringer.

Vad gäller kommunen önskar man en ännu bättre och snabbare kontakt, med möjlighet att nå en livsmedelsinspektör även utanför kontorstid. Det handlar ju inte alltid om vatten, utan snarare om möjligheten att kunna få kontakt med någon som kan ge omedelbar hjälp, eller ta emot ett larm, om man inte känner att man själv har kunskapen internt. I dagsläget finns det som tidigare nämnts ingen rutin från kommunens sida avseende jourhavande livsmedelsinspektör, utan dessa tillsätts från fall till fall.

Vad skulle vi ha gjort annorlunda om vi vetat det vi vet idag?

Både Ronny och Pernilla är på det hela taget nöjda med hur man hanterade krisen, men är eniga om att man ju alltid lär sig via erfarenheter. Det Pernilla ångrar mest är att hon inte stod på sig mer och krävde att kommunen eller Tekniska kontoret tog egna prover, när Botnia Fisks egna vattenprover visade så tydligt förhöjda värden redan ett halvår innan händelsen. Det är naturligtvis svårt att säga om det skulle gjort någon skillnad, eftersom det ju inte är cryptosporidium Botnia Fisk analyserar för, men de förhöjda värdena kunde ju kanske vara en indikation på det som sedan hände.

Företaget efter händelsen

Varumärket

På den direkta frågan hur de tror att varumärket Botnia Fisk påverkats av händelsen svarar både Ronny och Pernilla att de tror att det stärkts i handlarnas ögon. Vi löste allt på en vecka och kunder hörde av sig för att tacka för hur snyggt vi hanterat händelsen. Jag fick bland annat ett sådant samtal från samma person som ringde mig den där natten med panik i rösten, säger Pernilla. Det kändes naturligtvis jätteroligt att höra.

Egentligen är det en hel del smådetaljer vi blir tackade för, förutom hur snabbt det hanterades. Vi kunde t ex inte koppla vår ismaskin till vattentanken under händelsen, så isen producerades av det vanliga kranvattnet. Vi löste dock det genom att separera fisken och isen med dubbla insatspåsar när de levererades. Normalt sett lägger vi isen direkt på fisken.

Framtiden

Händelsen har definitivt visat på behovet av att planera för den här typen av händelser och se över vilka kritiska beroenden som finns. Om fiskråvaran var den enda kritiska råvaran som var identifierad innan händelsen så har nu vatten lagts till. Att se över övriga beroenden, såväl på råvarusidan som på drift och underhåll blir ett naturligt nästa steg. Det högst prioriterade blir att knyta upp viktiga kontakter för framtiden.

Vilka tre råd skulle ni vilja ge andra livsmedelsföretag om något motsvarande skulle hända dem?

1. Information. Ge den till anställda, kunder och kommunen hela tiden, så att de är med på vad som händer. Säkerställ att det finns upparbetade informationskanaler med till exempel kommunen redan innan händelsen, så att man snabbt kan få tag på information själv vid händelsen.

2. Kartlägg problemet ordentligt internt. Vilka kritiska processer har vi? Vilka kritiska resurser är vi beroende av? Ett exempel på verksamheter som inte gjorde en sådan kartläggning var ju de handlare som använde is gjord på ofiltrerat kranvatten i sina fiskdiskar.
3. Våga stå på er och ifrågasätt om ni har egna provsvar som ni tycker verkar vara kons-tiga och kanske kan vara en indikation på något annat/värre problem.

Kommunens erfarenheter

Skellefteå kommun har också dragit en del lärdomar av händelsen. Bland annat började man rundringningen till de olika livsmedelsobjekten först efter att man tagit beslut om detta i samband med ett informationsmöte på förmiddagen den tisdagen den 19 april. För att effektivisera detta skulle en möjlig lösning kunna vara att ha en rutin som möjliggör för varje enskild inspektör att själv börja ringa runt och informera, utan att man tar ett formellt beslut om detta vid varje enskilt fall. Detta skulle dock sannolikt först ändå kräva någon form av avstämningsmöte med övriga inspektörer för att säkerställa att alla har, och ger, samma information och råd. Man har idag möjlighet att ta fram vilka objekt som får vatten från specifika vattenverk genom objektsregistret Miljöreda, och man bedömer att det går snabbt att få fram listor ur detta, så en rundringning skulle rent praktiskt kunna startas snabbare.

För att få stöd i enskilda frågor vände sig kommunen till både Östersund, som ju hade gått igenom samma sak, och till Livsmedelsverket. Detta behövdes då det var en utmaning att svara på specifika frågor från verksamhetsutövare kring om det var säkert att göra si eller så. När frågor om att köpa egna UV-anläggningar dök upp var det naturligtvis också en utmaning, eftersom kommunen behöver bedöma om varje enskild verksamhetsutövare har kompetensen att underhålla och hantera ett sådant filter, samt säkerställa att provtagning skedde för att säkerställa funktionen. Det är alltså en hel del detaljfrågor med många olika frågeställningar att ta ställning till under en pågående kris.

Under den aktuella händelsen hade Miljöavdelningen ingen chef, så förvaltningschefen fick hoppa in. Det hade möjligen kunnat förenkla/effektivisera hela hanteringen av händelsen om en chef funnits på plats, även om förvaltningschefen med facit i hand gjorde ett bra jobb.

Vilka 3 råd skulle du vilja ge till andra inspektörer baserat på din erfarenhet av denna händelse?

1. Ställ krav på vattenverken att de redovisar sina prover och har noggrann koll på trender som kan indikera att något är på väg att gå fel.
2. Ställ krav på Tekniska Nämnden att de har koll på dagvattnet och utreder vart det kan brädda² samt att de har larm vid bräddning på dessa platser.
3. Skapa rutiner/mandat som möjliggör för livsmedelsinspektörer att effektivisera informationen till de olika livsmedelsföretagen, utan att ett specifikt beslut behöver tas vid varje unik händelse. Detta kräver dock sannolikt fortfarande någon form av avstämning med övriga inspektörer först, för att säkerställa att alla har, och ger, samma information.

Källförteckning

Botnia Fisk

Ronny Persson & Pernilla Hultgren

Personlig intervju

Skellefteå Kommun, Bygg- & Miljökontoret, Miljöavdelningen

Anna Modig

Telefonintervju

Skellefteå Kommun,

Krishantering för Skellefteås dricksvatten

20110901 Historik 18 april-6 juli

Officiell rapport

² För hög belastning på en avloppsbrunn, vilken då svämmas över.