

3.3.4 - 3.linje Beredskapsplan

Dokumentadministrator: Inger Lise Bølgren
 Gyldig fra: 21.11.2018

ID: 2619
 Revisjon: 2.0



BEREDSKAPSPLAN

NRS 3. LINJE



INNHOLDSFORTEGNELSE

1 OPERATIVT

- 1.1 Mottak av varsel: sjekkliste
- 1.2 Beslutning om beredskap
- 1.3 Mobilisering 3. linje beredskap
 - 1.3.1 Innkalling
 - 1.3.2 Møtested
 - 1.3.3 Påkallingsliste 3. linje beredskapsorganisasjon
- 1.4 Prosess og funksjonskort
 - 1.4.1 KRISELEDER
 - 1.4.2 KOMMUNIKASJON
 - 1.4.3 KOORDINATOR
- 1.5 Normalisering

2 ADMINISTRATIVT

- 2.1 Formål med beredskapsplanen og NRS' prioriteringer
- 2.2 Ansvar og myndighet
- 2.3 Kommunikasjon
- 2.4 Håndtering av mennesker
- 2.5 NRS' beredskapsorganisasjon
 - 2.5.1 Beredskapsnivåer i NRS
 - 2.5.2 Mobilisering i konsernledelse
- 2.6 Opplæring, øvelser og kompetansekrav
 - 2.6.1 Opplæring
 - 2.6.2 Trening og øvelser
 - 2.6.3 Kompetansekrav
- 2.7 Gransking

3 VEDLEGG

Vedlegg A: Kommunikasjonsplan

Vedlegg B: Interessentanalyser/kontakt detaljer

Vedlegg C: Plan for psykososial omsorg og pårørendehåndtering

Vedlegg D: Normalisering

1 OPERATIVT

1.1 Mottak av varsel: sjekkliste

1) Hendelsen			
Hva har skjedd?			
Hvem/hva er berørt?			
Status mennesker?			
Fisk? Biologi?			
Hvor			
Når			
Hva er gjort?			
Driftsstatus?			
2) Potensial			
Anslå allerede nå	<table border="1"> <tr> <td>Mennesker: Verdier/Kontinuitet/Drift [JT1]:</td> <td>Miljø: Omdømme:</td> </tr> </table>	Mennesker: Verdier/Kontinuitet/Drift [JT1]:	Miljø: Omdømme:
Mennesker: Verdier/Kontinuitet/Drift [JT1]:	Miljø: Omdømme:		
3) Interessenter			
Allerede involvert (hvem er på?)			
4) Assistanse			
Hva?			
5) Spesielle forhold			
Media			
HR			
Annet			
6) Neste kontakt mellom oss			

1.2 Beslutning om beredskap

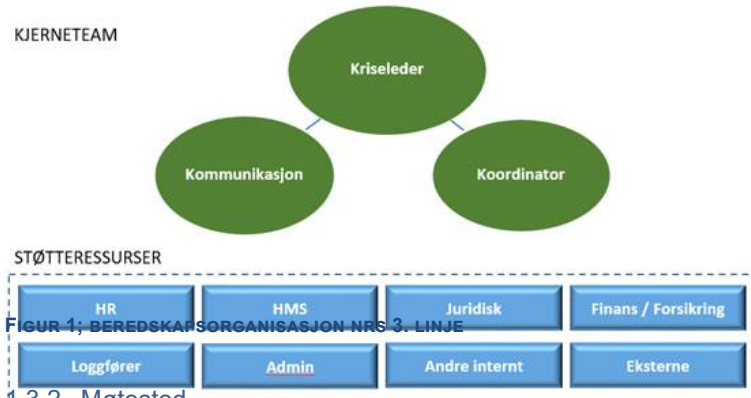


1.3 Mobilisering 3. linje beredskap

1.3.1 Innkalling

Kall inn KJERNETEAMET. Se [påkallingsliste](#) neste side.

Vurder innkalling STØTTERESSURSER: alle interne og eksterne ressurser du potensielt vil kunne få bruk for i starten av håndteringen; vurder robusthet og ekspertise.



1.3.2 Møtested

Fysisk oppmøte planlegges til hovedkontoret.

Sekundært video eller telefonkonferanse.

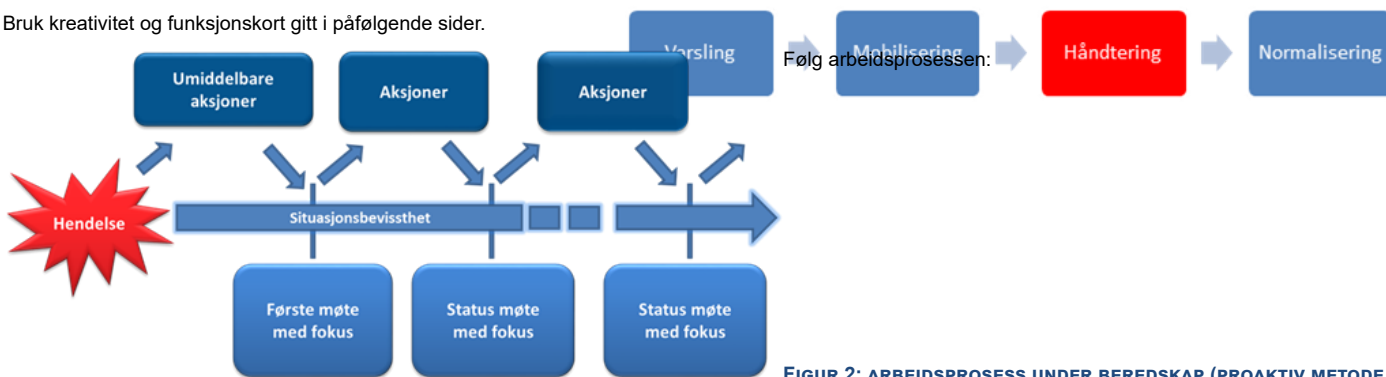
1.3.3 Påkallingsliste 3. linje beredskapsorganisasjon

Følgende ressurser kan mobiliseres:

Rolle i beredskap	Navn stilling	Stedfortreder rolle	malisering
KJERNETEAM			
Kriseleder	Charles Høstlund	Ola Loe	
Leder kommunikasjon	Klaus Hatlebrekke	Ola Loe	
Koordinator	Arve Olav Lervåg		
STØTTERESSURSER			
HR	Hanne-Guri Haug		
HMS	Hanne-Guri Haug	Hanne Morkemo	
Juridisk	Anders Dyrseth		
Finans/forsikring	Ola Loe	Klaus Hatlebrekke	
Kvalitet	Hanne Morkemo		
Andre internt	*Velg iht hendelse og potensial		
Eksternt	*Velg iht hendelse og potensial		

1.4 Prosess og funksjonskort

Bruk kreativitet og funksjonskort gitt i påfølgende sider.



FIGUR 2: ARBEIDSPROSESS UNDER BEREDSKAP (PROAKTIV METODE

PROSESS)

1.4.1 KRISELEDER

MANDAT
Kriseleder er ansvarlig for krisehåndtering i konsernet.
VARSLING
<ul style="list-style-type: none"> Forsikre at varsel inneholder relevant informasjon basert på skjema for mottak av varsel. Vurder og beslutte om potensiale i situasjonen skal medføre mobilisering av konsernets 3.linje beredskapsorganisasjon. Beslutte møteform / lokasjon. Varsle kjerneteam og om nødvendig ytterligere støtteressurser (se pkt. 1.3.1). Vurder å varsle andre aktører, dersom dette er en kritisk umiddelbar aksjon for hendelsen.
MOBILISERING
<ul style="list-style-type: none"> Møte / mobilisere til beredskapsrom (evt. til sekundær lokasjon eller konferanse). Forberede / utføre umiddelbare aksjoner Forberede første møte med de andre (som skal gi 3. linje sin plan for å møte det oppståtte).
HANDTERING
<ul style="list-style-type: none"> Brief fremmøtte om situasjonen og din umiddelbare vurdering (grovt) i forhold til potensiale. Gi Koordinator ansvar for kontakt med 2. linje/selskap. Utfør resterende umiddelbare aksjoner (identifisert i fellesskap), inkl. siste info om situasjon. Gjennomfør første møte (1. Situasjonsforståelse, 2. Potensiale 3. Situasjonsspesifikk plan). Ha fokus på det viktigste for deres nivå: sikre interaksjon med relevante interessenter og sikre kontinuitet. Ta vare på menneskene. Følg arbeidsprosess som på figur under pkt. 1.4. Utfør plan. Lede og koordinere beredskapshåndteringen på 3. linje / Strategisk nivå. Lag budskap sammen med Leder Kommunikasjon. Vurder HR tiltak, ref. vedlegg Ha kontroll på viktigste strategiske interessenter og kommunikasjon med disse, ref. vedlegg A. Vurder internkommunikasjon og hvordan. Følg opp 2. linje for å sikre felles situasjonsforståelse. Avklar arbeidsoppgaver og støttebehov til 2. linje. Hvem følger 2. linje opp og hvem følger dere opp? Gjennomføre jevnlig statusmøter i kjerneteamet. Vurder fysisk tilstedeværelse / nødstedt om ledelsens tilstedeværelse er riktig. Ved langvarig krise vurderer behov for avløsning og rotasjon av personell i kjerneteam og støtteressurser.
NORMALISERING
<ul style="list-style-type: none"> I samråd med beredskapsleder 2. linje iverksette og gjennomføre definerte normaliserings- / demobiliserings aktiviteter (Ref. Vedlegg D: Normalisering; tiltak). I samråd med 2. linje (og HR/HMS), planlegge og gjennomføre debrifing av beredskapsorganisasjon (alle nivå). Sikre evaluering av hendelsen og deling av læring. Vurder/gjennomfør granskning av hendelsen internt og eksternt Rapportere til myndigheter iht. krav. Vurder momenter fra planens administrative del på evaluering og granskning, ref. kap 2.6 i beredskapsplan Basert på læring, oppdater planverket og vurder endring av opplæringsprogram

1.4.2 KOMMUNIKASJON

MANDAT
Leder kommunikasjon er ansvarlig for og skal sikre at interne og eksterne aktører mottar den informasjon som er nødvendig for at krisen skal håndteres i henhold NRS sine verdier og mål.
VARSLING
<ul style="list-style-type: none"> Varsles av kriseleder. Vurder å varsle kommunikasjonspartnere for støtte.
MOBILISERING
<ul style="list-style-type: none"> Møte / mobilisere til beredskapsrommet (evt. til sekundær lokasjon eller video/telefon). Delta i første møte. Forberede / utføre umiddelbare aksjoner.
HANDTERING
<ul style="list-style-type: none"> Skaff informasjon om hendelsen fra Koordinatoren i 3. linje. Gjennomfør aktør / interessent analyse. «Hvem må informeres om hva, når og hvordan?». Avklar budskap og interessentkategorisering og -prioritering med kriseleder Avklar med 2. linje hvem som håndterer hvilke interessenter. Se på sjekklister kommunikasjon i vedlegg A og vurder aktuelle tiltak Være proaktiv og gi råd til Kriseleder vedrørende kommunikasjon og pressehåndtering. Overvåke mediabildet og etablere en informasjons- og kommunikasjonsstrategi sammen med Kriseleder. Mobiliser evt. tilleggsressurser iht «Kommunikasjonsplan», vedlegg A. Påse at resepsjon i NRS er tilstrekkelig orientert om hendelsen og har klar forståelse av hvor henvendelser til NRS om hendelsen skal videresendes. Vurder intern informasjon. Formulere innhold og distribuere «Pressepakke» og pressemelding. Forberede og koordinere evt. pressekonferanser. Oppdater NRS sin hjemmeside med hensyn til informasjon om hendelsen.
NORMALISERING
<ul style="list-style-type: none"> Delta i normaliserings / demobiliserings aktiviteter (Vedlegg D: Normalisering; tiltak). Gi innspill til innhold og form på en evt. granskning av hendelsen.

1.4.3 KOORDINATOR

MANDAT
Bistå Leder Kommunikasjon og Kriseleder i innhenting og bearbeiding av informasjon. Kunne utføre beslutninger tatt av kriseleder og utøve generell støtte, også administrativt. Loggføre de viktigste hendelser og beslutninger.
VARSLING
<ul style="list-style-type: none"> Varsles av kriseleder.
MOBILSERING
<ul style="list-style-type: none"> Opprett dialog med kommunikasjonsansvarlig i teamet. Møte / mobilisere til beredskapsrommet (evt. til sekundær lokasjon eller video). Gjør beredskapsrommet klart for første møte. Delta i første møte. Motta briefing om hendelsen fra Kriseleder.
HANDTERING
<ul style="list-style-type: none"> Utføre logging av relevant kommunikasjon, beslutninger og utførte handlinger. Utføre varsling etter avtale med resten av teamet – hvem trenger dere nå? Opprette dialog med 2. linje beredskapsorganisasjon; sikre god situasjonsforståelse rundt hendelsen. Fungere som loggfører under første møtet og status møter i 3. linje kjerneteam inkl. evt. deltagende støtteressurser. Støtte Kommunikasjon i; <ul style="list-style-type: none"> Formulering av innhold og distribuere «Pressepakke» og pressemelding Forberedelse og koordinering evt. pressekonferanser Oppdatering av NRS sin hjemmeside med hensyn til informasjon om hendelsen Sikre at administrative ordninger blir iverksatt.
NORMALISERING
<ul style="list-style-type: none"> Delta i normaliserings / demobiliserings aktiviteter (Vedlegg D). Gi innspill til innhold og form på en evt. gransking av hendelsen.

1.5 Normalisering



Kriseleder er den som har myndighet til å beslutte at beredskapsorganisasjonen skal demobiliseres og overgang til normaliseringsfase. Det kan innebære en overgang til normal eller skjerpet drift.

Ved normalisering og demobilisering skal dette formidles på en tydelig måte til alle involverte parter, både internt i NRS og til eksterne parter (myndigheter, nødetater, samarbeidspartnere, leverandører osv). Det skal aldri være tvil om beredskapsorganiseringen er aktivert eller demobilisert.

Tiltak for vurdering i en [normaliseringsfase](#) finnes i vedlegg D.

2 ADMINISTRATIVT

2.1 Formål med beredskapsplanen og NRS' prioriteringer

Formålet med denne beredskapsplanen er å klargjøre hvordan NRS sin øverste myndighet under beredskap, 3. linje (strategisk ledelse) skal opptre i krise- og beredskapssituasjoner.

Planen beskriver roller, ansvar, organisering og myndighet, samt hvilke rutiner, rapporterings- og kommunikasjonslinjer som gjelder.

Beredskapsplanen skal bidra til:

- Sikre at det ved ulykker/kriser igangsettes nødvendige tiltak for å redusere konsekvensene mest mulig for mennesker, ressurser, kontinuitet/verdier og omdømme
- En effektiv og ensartet håndtering av uønskede hendelser
- Sikre at driften normaliseres så raskt som mulig
- NRS' samlede beredskapsressurser utnyttes mest mulig effektivt
- Samordningen mellom de samarbeidende enheter styrkes

Ved en beredskapshendelse skal denne planen aktivt benyttes for å minimere skade på:

1. Mennesker
2. Miljø
3. Verdier (inkl økonomi), drift og kontinuitet
4. Omdømme

Ved håndtering av hendelser skal verdier ivaretas etter denne prioriteringen.

2.2 Ansvar og myndighet

Beredskapsplanen eies av Konsernsjef.

HMS sjef har ansvaret for at:

- planen til enhver tid holdes oppdatert samt at planen brukes aktivt i hele beredskapsorganisasjonen.
- beredskapsplanen til enhver tid er oppdatert, med utgangspunkt i læring fra øvelser og hendelser
- kunnskap og kompetanse bygges, se plan for [trening og øvelser](#)

2.3 Kommunikasjon

Kriser og uønskede hendelser skaper uro, usikkerhet og utrygghet, både internt og eksternt, og kan være en trussel mot NRS omdømme. En av de viktigste oppgavene i en krise, er å motvirke dette med tydelig og tidsriktig informasjon som er koordinert og samordnet med andre involverte aktører.

Konsernsjef eller stedfortreder har øverste ansvar for all intern og eksternt kommunikasjon. Arbeidet er nærmere beskrevet i [Kommunikasjonsplanen](#).

Både beredskapsorganisasjonen og øvrige ansatte har ansvar for å holde øyne og ører åpne for hvordan omgivelsene og ulike interessenter reagerer på hendelsen og vår kommunikasjon, og rapportere dette tilbake til kommunikasjonsansvarlig i beredskapsorganisasjonen.

Pressen er en effektiv kanal for å kommunisere både med egen organisasjon og omgivelsene. Samtidig kan det være en krevende øvelse med stor fallhøyde å uttale seg til pressen. Derfor er det avgjørende at henvendelser fra pressen besvares av selskapets talspersoner. Andre ansatte som mottar henvendelser fra pressen, skal ikke besvare spørsmål, men henvise til sentralbord.

[Kommunikasjonsplan](#) finnes i vedlegg A.

2.4 Håndtering av mennesker

Ansatte og andre direkte og indirekte vil kunne bli berørt som følge av en alvorlig hendelse eller krise. Det er svært viktig å ha planlagt kapasitet for ivaretagelse av berørte.

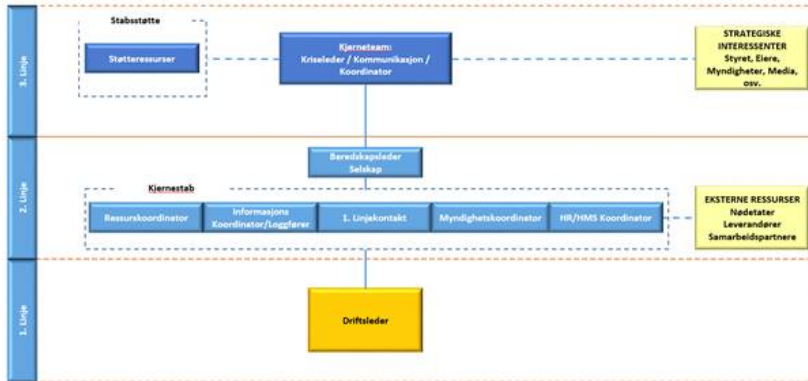
[Plan for støtte til kollegaer og pårørende i krise](#) finnes som vedlegg C.

2.5 NRS' beredkapsorganisasjon

2.5.1 Beredkapsnivåer i NRS

NRS følger prinsippene om en tredeling av beredkapsorganisasjonen. 1. og 2. linje beredskap utøves av selskapene, mens konsern ivaretar 3. linje. Se Figur 3: *Beredkapsorganisasjonen i NRS*.

- 1. linje – taktisk nivå - hovedoppgave er å ivareta mennesker, miljø og ressurser/verdier knyttet til hendelsen og på skadested
- 2. linje – operasjonelt nivå - primæroppgave er å yte støtte og koordinering knyttet til 1. linje, sekundært 3. linje
- 3. linje – strategisk nivå - hovedoppgave er å ivareta konsekvenser for konsernet interesser, herunder omdømme, økonomi, interesser, kontinuitet, juridiske forhold mv.



Figur 3: Beredkapsorganisasjonen i NRS

Det er utarbeidet beredkapsplaner for henholdsvis 1., 2. og 3. linje. Regionene har ansvar for 1. og 2. linje beredskap. NRS Konsern, 3. linje, kan i tillegg til å ivareta egne oppgaver yte støtte til 2. linje ved:

- Støtte for å ivareta/håndtere roller i 2. linje organisasjonen
- Støtte og samhandling knyttet til [intern og ekstern kommunikasjon](#),
- Støtte og samhandling knyttet til [psykososial omsorg og pårørendehåndtering](#)

2.5.2 Mobilisering i konsernledelse

Mobilisering i NRS 3. linje beredkapsorganisasjon er basert på tilkalling av personell. Når kriseleder (eller stedfortreder) har vurdert hendelsen som en krise skal kjerne teamet i 3. linje beredskap mobiliseres.

Kriseledelse 3. linje består av et kjerne team som søkes mobilisert ved enhver hendelse. I tillegg kan kriseleder ut fra type hendelse og potensialet i hendelsen utvide staben med ytterligere støtteressurser. Samme ressurs/person kan utøve flere roller. Kriseleder tildeler roller ut fra behov.

Dersom vi har/kan få en hendelse der det er vagt om vi skal sette stab eller ikke bør konsernleder eller stedfortreder konsultere med en annen i kjerne teamet og vurdere om hendelse og potensiale tilsier at vi bør foreta oss noe. Førrende prinsipp er «heller en gang for mye enn for lite».

Det er definert tre nivåer for drift i NRS.

1. Normal drift
2. Skjerpet drift (Prosedyrer for skjerpet drift iverksatt)
3. Beredskap (Beredkapsplan iverksatt)

Normal drift
Normal drift gjelder når: <ul style="list-style-type: none"> • Det er ordinære driftsforhold hvor man har kontroll og vaktordningen går som normalt. • Det er ikke planlagte arbeider som kan utgjøre noen trussel mot liv og helse, eller større forstyrrelser på drift.

Skjerpet drift
Skjerpet drift skal normalt iverksettes: <ul style="list-style-type: none"> • Dersom det er fare for eller mistanke om at en av de definerte fare- og ulykkeshendelsen kan inntreffe. • Det er etablert egne prosedyrer for skjerpet drift på 1. linje ved følgende hendelser: <ul style="list-style-type: none"> ○ Varsel om ekstremvær ○ Temperaturendring ○ Varsle om skadelige alge- og manetforekomster ○ Forøket dødelighet • Når beredskap er iverksatt i andre NRS selskap • Ved andre alvorlige hendelser • Konsernledelsen vurderer om de skal iverksette ekstraordinære tiltak
Innføring av skjerpet drift medfører: <ul style="list-style-type: none"> • Daglig leder, Driftsleder, eller stedfortredere beslutter og informerer om at skjerpet drift innføres • Omfang og konsekvens av skjerpet drift må være tydelig kommunisert • Prosedyrer for skjerpet drift iverksettes

Beredskap
Beredskaporganisasjon skal normalt iverksettes når: <ul style="list-style-type: none"> • En eller flere av de definerte fare- og ulykkeshendelsen inntreffer • Andre situasjoner der normale driftsrutiner/skjerpet drift og normale driftsressurser ikke er tilstrekkelig for å håndtere situasjonen
Iverksettelse av beredskaporganisasjon medfører: <ul style="list-style-type: none"> • At varsling og mobilisering av Kriseorganisasjonen iverksettes, som gitt i OPERATIV del • Ved hendelse som berører underleverandør, skal denne varsles • Iverksettelse av beredskap skal dokumenteres ved at navn på den som tar beslutningen samt tidspunktet for beslutningen logges • Beredskapsorganisasjonen skal mobiliseres så raskt som mulig i beredskapsrom • Viktig aktivitet og beslutninger skal loggføres

2.6 Opplæring, øvelser og kompetansekrav

NRS' beredskapsorganisasjon skal utvikles gjennom et kontinuerlig forberedende beredskapsarbeid. Et bærende element for utvikling av beredskapsorganisasjonen, er god kompetanse hos den enkelte. NRS har derfor utarbeidet noen føringer for opplæring og øvelser, samt at det er gitt et sett med kompetansekrav.

2.6.1 Opplæring

Alle ansatte:

- Skal kjenne sine egne oppgaver når en uønsket hendelse inntreffer
- Skal kjenne beredskapsledelsens oppgaver
- Skal kjenne hovedtrekkene i organisering ved en uønsket hendelse
- Dette skal kontinuerlig ivaretas som en del av opplæringen til nyansatte og ved årlige gjennomganger eller øvelser
- Ansatte fra underleverandører skal ha kunnskap om de krav som NRS stiller til underleverandøren mht. beredskap.

2.6.2 Trening og øvelser

Godt planlagt, gjennomført og etterbehandlet trening og øvelser er et viktig virkemiddel for å styrke kompetansen og innsatsevnen til NRS' medarbeidere.

Trening skal gi nødvendig basis for å sikre godt øvelsesutbytte.

Hovedmålet med øvelser er å sikre samvirke internt i hele organisasjonen, gi deltakerne trygghet og en bekreftelse på at organisasjonen og enkeltmennesket handler riktig i en kritisk situasjon. En øvelse skal gi deltakerne mestringfølelse, og skal øke evnen til improvisasjon og problemløsning. Etter alle gjennomførte øvelser skal øvelsene evalueres og dokumenteres i en evalueringsrapport. Beredskapsplanen bør gjennomgås som et ledd i evalueringen. For eventuelle avvik skal det utarbeides tiltak med plan for gjennomføring.

I NRS er det stilt følgende krav til øvelser:

Det skal utarbeides en 2-årig treningsplan basert på oppdaterte risikoanalyser/-vurderinger, behov og strategien. Treningsplanen skal oppdateres jevnlig.

- Treningsplanen skal ta utgangspunkt i opplæringsbehov knyttet til roller og ansvar for ansatte i NRS, og i behovet for øve og trene på varsling, organisering og håndtering av uønskede hendelser.
- Register som viser gjennomførte aktiviteter skal holdes oppdatert (eget dokument).

2.6.3 Kompetansekrav

For å tilfredsstillte grunnleggende kompetansekrav i beredskapsorganisasjonen har NRS definert følgende kompetansekrav for 3. linje:

Nr	Beskrivelse	Type	Merknad
1	Gjennomgang av beredskapsplan, forskriftskrav, annen relevant dokumentasjon	Egenstudier (SKAL)	Alle funksjoner skal være kjent med relevant dokumentasjon
2	Grunnleggende beredskapsledelse	Kurs (SKAL)	Alle funksjoner i beredskapsledelsen
3	Skrivebordsøvelse	Refleksjons øvelse (SKAL)	Alle nivåer og funksjoner, hvert år
4	Beredskapsøvelse	Innspills øvelse (SKAL)	Alle nivåer og funksjoner, annenhvert år
5	HMS for ledere, (ref krav i AML)	Kurs (SKAL)	Alle nivåer og funksjoner [JT2]
6	Granskning	Kurs (BØR)	HMS leder
7	Tilsyn	Kurs (BØR)	HMS leder

Tabell 1: kunnskap og kompetansekrav knyttet til beredskap

2.7 Granskning

En krise, eller en hendelse som kunne ha blitt en krise, er en viktig kilde til ny læring. Evaluering er et viktig hjelpemiddel for å få kunnskap om effektivitet, måloppnåelse og resultater. I etterkant av ulykker og kriser skal det:

- Avholdes evalueringsmøte
- Utarbeides evalueringsrapport med fokus på:
 - o Hva ble gjort riktig, og fungerte bra?
 - o Hva må forbedres?
 - o Forslag til forebyggende tiltak og beredskap
 - o Forslag til oppdatering av planverk og annen dokumentasjon
- Vurder behov for å etablere en intern granskningsgruppe som skal undersøke den uønskede hendelsen. Gruppen får kun et internt mandat og skal ikke gjennomføre noen aktiviteter som kan være i konflikt med politiet, forsikringsselskap, eller andre relevante myndighetsaktører. En eventuell intern granskningsgruppe skal stå til disposisjon for, og gi all mulig informasjon som politiet ber om i etterforskningsarbeidet. Etableres det en granskningsgruppe skal det utarbeides en skriftlig rapport med konklusjoner og eventuelle anbefalinger. Slik rapport stilles til rådighet for politiet.

Vedlegg A: Kommunikasjonsplan

A.1 Forebyggende arbeid - planlegg for følgende oppgaver

- Utarbeide fortløpende kommunikasjonsstrategi.
- Utarbeide interessentkart.
- Håndtere mediehenvendelser.
- Utarbeide talepunkter og gi råd til dem som skal uttale seg.
- Medieovervåking.
- Skrive innhold til websider, sosiale medier og pressemeldinger.
- Koordinere og sjekke fakta og budskap mot andre aktører.
- Publisere på interne kanaler, nett og sosiale medier.
- Koordinere med personal angående pårørende og egne ansattes behov for informasjon.

A.2 Organisering

- Hvem bidrar?
- Kompetansekrav?
- Robusthet
- Intern og ekstern bistand?

A.3 Sjekkliste for bruk ved hendelsehåndtering

1. Varsling
2. Vurder eierskap til krisen (i hvilken grad er egen virksomhet berørt, andre sentrale berørte?)
3. Avklare kommunikasjon mellom 3. linje og 2. linje – repeter dette ved behov
4. Melding til ansatte
5. Vurder behov for ekstra hjelp
6. Varsle sentralbord og resepsjon
7. Avklare talspersoner
8. Igangsette pårørendetelefon
9. Igangsette medieovervåking
10. Legge ut informasjon på relevante kanaler
11. Lage budskap for ulike kanaler
12. Oppdatere informasjon i alle kanaler, for eksempel nettside og sosiale medier
13. Oppdater situasjonsbildet i tråd med hendelsen
14. Avklare med HR vedr. informasjon til pårørende
15. Vurder pressekonferanse/sted for å møte pressen
16. Sannsynlige utfordringer vedr. kommunikasjon i forbindelse med krisen?
17. Dele informasjon internt, delta på interne møter om krisen
18. Dele informasjon eksternt, ta kontakt med viktige samarbeidspartnere i krisen for utveksling av informasjon osv.
19. Fakta-innsamling
20. Finne frem forhåndsprodusert materiale og vurder behov for å lage nytt
21. Loggføring

A.4 Maler^[UT3]

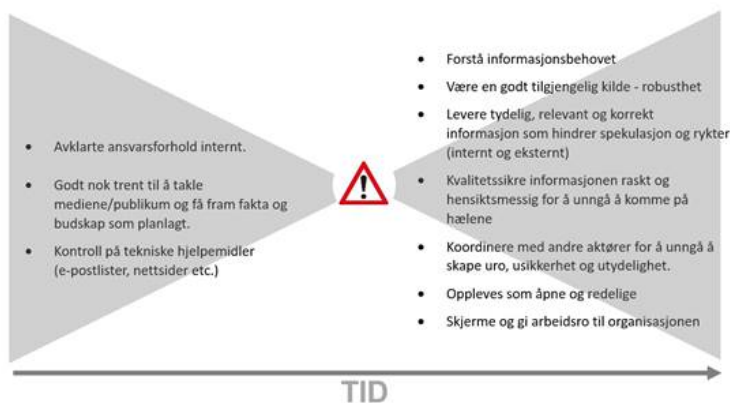
Holding statement

Utkast til pressemelding

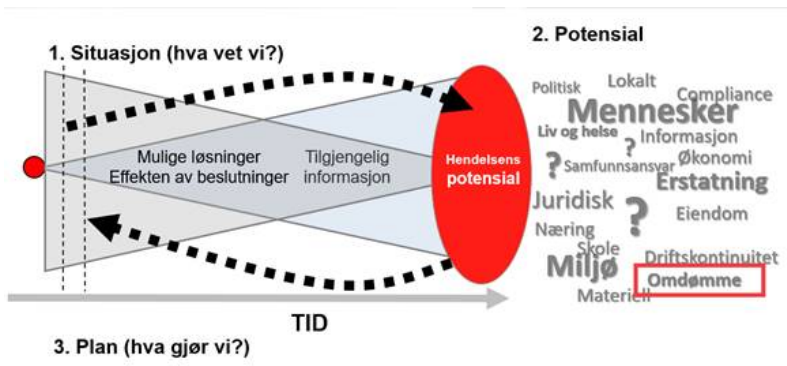
Utkast one-pager

A.5 Hva skal vi oppnå?

Redusere uro, utydelighet og usikkerhet



A.6 Framgangsmåte i takt med kriseledelsen



A.7 Tips til håndtering

Potensiale for omdømme bør utledes, gjerne med vekt mot følgende punkter:

- Omdømme**

 1. Eierskap?
 2. Interessenter?
 3. Utvikling?
 4. Media?



Vedlegg B: Interessentanalyser/kontaktdetaljer

Som minimum: Kontaktliste over viktigste interne og eksterne interessenter dere vil kunne måtte ta kontakt med

[JT4]

Vedlegg C: Plan for psykososial omsorg og pårørendehåndtering

Å ivareta mennesker godt er essensielt for å komme gjennom kriser. Overordnet oppfølging og tilrettelegging av dette, samt tilstedeværelse, er et ansvar for strategisk nivå i beredskapsorganisasjonen.

C.1

Prinsipper for NRS

- Konsern og selskap gir støtte og omsorg til enkeltpersoner og pårørende til den/de som er rammet av krisen
- Konsern og selskapet gir støtte og omsorg til kollegaer av den/de som er rammet
- Ledelsen i konsern og selskap er aktivt involvert
- Informasjon fra ledelsen om hendelsen
- Deltakelse i ritualer

C.2

Tiltak ved akutt hendelse

1. Forstå situasjonsbildet; samme om det er en stor eller mindre hendelse der menneske(-r) er berørt
2. Vurder potensialet for mennesker gitt situasjonen
3. Kommuniser med berørt selskap og
 - a) avklar arbeidsdeling med selskap/ 2. linje og
 - b) tilby støtte
4. Planlegg for tiltak rundt mennesker, egne og andre berørte på strategisk nivå
 - a) Mobiliser riktige og tilstrekkelige ressurser, vurder både interne og eksterne
 - b) Sikre at beredskapsorganisasjonen dimensjoneres for å takle innringere/pårørende/berørte
 - c) Vurder å send representant(-er) fra konsernledelsen til berørte/skadde for å vise omsorg og være tilgjengelig for media om behov. OBS: støtte fra HR/kommunikasjon
5. Sikre at «frigitt/verifisert informasjon» kommer til de som kommuniserer rundt/med berørte så snart nye versjoner av frigitt informasjon blir laget internt
6. Se resten av denne planen for veiledning for ulike dimensjoner

C.3 Ulike arenaer – hvordan følge opp?

Det finnes ulike arenaer og flere krever profesjonell støtte. Se for eksempel <http://www.kriser.no/ressursbank/tiltak/> for gode råd.

Husk: når noen har opplevd ting som påvirker de hardt – bry deg og vær tilstede.

C.4 Støtte og omsorg til enkeltpersoner og pårørende

- Emosjonell støtte: det å gi god, nær omsorg på en empatisk måte
- Informasjon om vanlige emosjonelle og fysiologiske reaksjoner etter en krise
- Sosial støtte og råd: støttepersoner i nærheten?
- Praktisk støtte og råd: hjelpe til med praktiske problemstillinger
- Økonomisk støtte og råd: reiser, forsikring

C.5 Støtte og omsorg til kollegaer

- Emosjonell støtte: det å gi god, nær omsorg på en empatisk måte til de nærmeste kollegaene
- Konkret og god informasjon om hendelsen. Hva skjedde? Hvor skjedde det? Hvem var involvert?
- Oppfølging og råd om vanlige reaksjoner for de som er nærmest berørt av hendelsen
- Videre oppfølging av den enkelte

C.6 Ledelsen er aktivt involvert

- Ledelsen tar kontakt og viser empatisk støtte til de som er rammet
- Ledelsen er tilstede på viktige arenaer for de som er rammet
- Ledelsen gir god og konkret informasjon om hendelsen både til pårørende og kollegaer
- Ledelsen følger gjennom deltakelse i ritualer som for eksempel begravelse

C.7 Hva kan jeg si når jeg møter en/de som er rammet og deres pårørende?

Eksempel fra en norsk toppleder med erfaring;

- Forbered deg
- «Jeg vet at dere har en ekstremt vanskelig situasjon
- «Vi ønsker å være her for dere»
- «Still spørsmål om det dere trenger fra meg eller oss»

Sett de i sentrum. Bare vær der. Du kan godt være stille innimellom.

Vedlegg D: Normalisering

D. 1: Fokus

Normalisering er fasen hvor beredskaps- / kriseorganisasjonen avvikles.

Ulike områder bør vurderes fulgt opp som fokus:

1. [Mennesker involvert](#)
2. Kontinuitetsutfordringer
3. [Gransking](#)
4. Ulike [interessenter](#), for eksempel media

Generelt bør det vurderes en mindre prosjektgruppe som på angitt basis følger opp, eller kan følge opp, etterspill.

Konsernledelsen bør ha fokus på de fire punktene over.

Konsernledelsen bør følge opp og se til at den øvrige organisasjonen i selskapet som er berørt følger opp ulike deler. Elementer til vurdering her kan være:

- Planlegge og iverksette etterverns ordning
- Beslutte om normal drift skal inntas
- Ferdigstille loggføring og sikre at all dokumentasjon er på plass
- Ta bilde av alle tavler for senere dokumentasjon
- Sikre bevis fra skadested for gransking
- Planlegge og iverksette intern gransking
- Rapportere til aktuelle myndigheter
- Bistå Arbeidstilsyn og Politi med etterforskning dersom relevant
- Gjennomføre debrief av beredskapsorganisasjonen
- Evaluere Psykososial støtte
- Evaluere Informasjonsberedskap
- Vurdere behov for oppfølging av involverte og/eller pårørende

D. 2: Generell veiledning som kan gis til berørt selskap

Skadet eller sykt personell gis nødvendig behandling og pleie som medisinsk behandling og oppfølging av fysiske og psykiske senskader, og at pårørende gis nødvendig informasjon, omsorg og oppfølging etter større ulykker, skader på lokasjonen stabiliseres og korrigeres, driften av operasjonen gjenopptas.

1. Starte normalisering etter avklaring med lokalt politi/ myndigheter, berørt selskap og lokasjon.
2. Gi informasjon til interessenter iht. interessentanalyse.
3. Vurder ressursstatus.
4. Verifisere mottak og transport til sykehus av tilskadekomende.
5. Planlegg for debrief av involvert personell etter endt innsats i samråd med selskap/ lokasjon og kommune.
6. Klargjør for mottak og håndtering av pårørende i samråd med selskap/ lokasjon.
7. Planlegg for hjemreise/ hjemsending av personell og pårørende.
8. Behov for iverksettelse av psykososiale hjelpetiltak skal vurderes. Vurder og planlegg for hvem, hva, hvor, når, hvorledes ift. fellesmøte/ minnestund.
9. Implementere rutiner for oppfølging av ansatt som blir lagt inn på sykehus
10. Implementere rutiner for oppfølging; pårørende som har mistet ansatt. Kollegastøtte.
11. Kartlegge tilgjengelige ressurser.
12. Sikre område for ekstern og intern gransking.
13. Sikre dokumentasjon.
14. Ferdigstill hendelseslogger og nødvendige dokumenter.
15. Registrere alt involvert personell.
16. Planlegg gjennomføring av intern gransking.
17. Vurder alternativ produksjonslokasjon. Vurder om lokasjon må stenges.
18. Ved indikasjon på alvorlig skade på struktur eller utstyr skal lokasjon sikre at man har sikker tilstand før oppstart.
19. Gjennomføre inspeksjon av skade gjennomføres før normal drift gjenopptas.
20. Normal aktivitet skal ikke gjenopptas før stabilitet er gjenopprettet, årsaken til hendelsen er identifisert og utbedret.
21. Beslutte betingelser for oppstart.
22. Før oppstart, vurderer:
 - a. Sikker Jobb Analyse (SJA)
 - b. Jobbsamtale(r)
23. Skaffe myndighetsklarering for oppstart.

[JT1]Vurder å sette inn kontinuitet. Viktig perspektiv for 3. linje. Står allerede korrekt under pkt. 2.1.

[JT2]Foreslår at pkt 2+3+4 endres til «Kjerneteam med stedfortredere»

[JT3]Her er det behov for å lage disse malene.

[JT4]Mangler innhold

