

Beredskapsplan

Barratt Due musikk institutt



Barratt Due

MUSIKKINSTITUTT STIFTET 1927

ADMINISTRATIV DEL.....	3
Beredskapsplan	3
1.1 Forord og introduksjon	3
1.2 Formål.....	3
1.3 Forebyggende rutiner og tiltak	3
1.4 Definisjoner	3
1.5 Prinsipper	3
1.6 Ansvar og myndighet.....	4
1.7 Suksesskriterier	4
1.8 Varsling og mobilisering.....	4
1.9 Krise og krisetyper.....	4
1.10 Krisekommunikasjon	5
1.11 Pårørendebehandling	5
1.12 Dokumentstyring	5
1.13 Trening og øvelser.....	5
1.14 Debriefing og ettervern	5
1.15 Evaluering og rapportering.....	6
Organisering av beredskap	6
1.16 Beredskapsorganisasjon	6
1.17 Beredskapsnivåer	7
1.18 Utstyr og materiell	7
1.19 Operasjonsrom	7
OPERATIV DEL	8
Varslingsplaner.....	8
1.20 Varslingsplan for Barratt Due og sentral beredskapsgruppe	8
1.21 Varslingsplan avdelinger utenfor LS2 – felles	10
Funksjonsbeskrivelser	12
1.22 Beredskapsleder	12
1.23 HR.....	13
1.24 Operasjon.....	14
1.25 Kommunikasjon	15
1.26 Loggfører.....	16
1.27 Resepsjon - Sentralbord.....	17
1.28 Lokal beredskapsplan	18
Prosesser	19
1.29 Prosesser – 3 faser	19
1.30 Krisekommunikasjon	19
1.31 Pårørendebehandling	20
1.32 Normalisering	21
1.33 Debriefing	22
1.34 Evaluering	22
Tiltakskort.....	24
1.35 Ulykker.....	24
7. Logger	25
7.1 Operasjonslogg	25
7.2 Medielogg	27

ADMINISTRATIV DEL

Beredskapsplan

1.1 Forord og introduksjon

Beredskapsplanen er gjeldende for hele Barratt Due musikk institutt og er utarbeidet for å kunne håndtere alvorlige uønskede hendelser og kriser hvor vår virksomhet er involvert. Krisehåndtering er summen av alle tiltak som utføres for å begrense skade mot person, miljø og verdier samt bringe krisen til opphør og minimere inntektstap.

Beredskapsplanen er delt opp i to hoveddeler.

- Administrativ del beskriver hvordan planen er bygd opp, organisering, roller og ansvar mv.
- Operativ del består av varslingslister, funksjonsbeskrivelser, prosesser og tiltakskort til bruk under krisen fra den inntreffer til den er avsluttet.

Planen gir ikke detaljerte beskrivelser av alle tiltak og oppgaver, men skal være til støtte ved etablering av beredskapsgruppen og fordeling av funksjoner. De ulike forhold som kan føre til en krisesituasjon, og de virkninger og utfordringer som følger, kan være svært forskjellige. Forberedelser og vurderinger må derfor utfylle planen. Det er en forutsetning at beredskapsplanen er kjent og at ansvarlige for funksjon kjenner sitt ansvar og sine oppgaver. Likeledes har alle ansatte ansvar for å være klar over varslingsrutiner i planen dersom en uønsket hendelse inntreffer. Ledere har ansvar for at ansatte har fått informasjon og kjenner beredskapsplanen.

1.2 Formål

Beredskapsplanens formål er at enhver alvorlig hendelse/krise håndteres organisert, systematisk og proaktivt etter prinsipper og definerte rammer.

1.3 Forebyggende rutiner og tiltak

Helse, miljø og sikkerhet skal ivaretas i henhold til lovverket. Rutiner skal bidra til å forebygge alle typer uønskede hendelser og beredskapsplanen skal sikre håndtering dersom alvorlige hendelser inntreffer.

1.4 Definisjoner

- **Beredskap** defineres som forberedte tiltak for å håndtere alvorlige uønskede hendelser.
- **Krise** defineres som en uønsket hendelse, som er mer alvorlig og kompleks enn det den ordinære organisasjonen normalt kan håndtere.
- **Beredskapsorganisasjon** er nivåer, funksjoner og personer i vår virksomhet som involveres ved en alvorlig hendelse eller krise.
- **Kriseleder** vil alltid være øverste leder i vår virksomhet ved rektor Stephan Barratt-Due eller Prorektor Alf Richard Kraggerud i rektors fravær.
- **Beredskapsleder** er direktør Harald Hjort, eller fungerende Prorektor Ole Eirik Ree i direktørens fravær. Beredskapsleder er den som innehar funksjonen og er utpekt til å lede beredskapsgruppen.
- **Sentral beredskapsgruppe** er sammensatt personell fra vår virksomhet/ledelse som etableres for å håndtere alvorlige hendelser eller kriser.
- **Lokal beredskapsgruppe** er ledelsen ved andre avdelinger utenfor Barratt Dues hovedlokaler i Lyder Sagensgate (heretter LS2) som etableres for å håndtere hendelser lokalt.

1.5 Prinsipper

Barratt Dues ledelse har det overordnede ansvar ved alvorlig uønskede hendelser eller kriser, og skal håndteres etter følgende prinsipper:

- **Nærhetsprinsippet** innebærer at hendelsen skal håndteres på et lavest mulig nivå.

- **Ansvarsprinsippet** innebærer at den som har et ansvar i normalsituasjon også har ansvar ved ekstraordinære hendelser.
- **Likhetsprinsippet** innebærer at den organisasjonen man opererer med i beredskap skal være mest mulig lik den organisasjonen man har i normalsituasjon.
- **Samvirkeprinsippet** innebærer at Barratt Due har et selvstendig ansvar for å sikre et best mulig samvirke med relevante aktører og virksomheter i arbeidet med forebygging, beredskap og krisehåndtering.

1.6 Ansvar og myndighet

Rektor vil være kriseleder og øverste leder ved en definert hendelse ved vår virksomhet. Ansvar for selve håndtering av krisen er delegert til beredskapsorganisasjonen for øvrig, avhengig av hendelsens alvorlighetsgrad. Sentral beredskapsgruppe skal etableres og håndtere alvorlige hendelser og kriser. Oppstår hendelsen ved en av våre avdelinger utenfor LS2, er avdelingsleder der ansvarlig for å etablere lokal beredskapsgruppe, samt fortløpende rapportere og samarbeide med sentral beredskapsgruppe.

Mindre alvorlige hendelser, som ikke krever håndtering av sentral beredskapsgruppe, håndteres ved vanlig organisasjon. Avgjørelse om hvor håndteringen skal utføres, besluttet mellom leder av aktuell avdeling og leder for sentral beredskapsgruppe. Den som observerer eller mottar melding, som kan defineres som alvorlig uønsket hendelse eller krise, er ansvarlig for å iverksette varsling iht varslingsplan.

Fra krisen oppstår til normal driftssituasjon er gjenopprettet, har sentral beredskapsgruppe myndighet til å disponere nødvendige økonomiske, materielle og personalmessige ressurser for å redusere omfanget og virkningen av krisen, og for hurtigst mulig komme tilbake til normalsituasjon.

1.7 Suksesskriterier

Suksesskriterier er avgjørende for god krisehåndtering. Kriterienes underliggende tiltak er beskrevet i beredskapsplanen, spesielt i funksjonsbeskrivelser og tiltakskort i operativ del.

- **Lederrollen** – Ivaretas av beredskapsleder med proaktivitet, kontroll og oversikt.
- **Ansvar og roller** – Klart definert ansvar og roller internt, og mot eksterne samarbeidspartner.
- **Krisekommunikasjon** – Ivaretagelse ved god informasjon internt/eksternt og mediehåndtering.
- **Varslingsrutiner** – Alle aktuelle skal varsles raskt og effektivt.
- **Omsorg for rammede og berørte** – Alle involverte blir ivaretatt og fulgt opp etter behov.
- **Samordning og koordinering** – Ivaretas gjennom samarbeid og kommunikasjon, slik at involverte vet hvem som utfører tiltak og at informasjon og tiltak er lik. Gjelder internt og eksternt.

1.8 Varsling og mobilisering

Varsling av en alvorlig hendelse eller krise skal skje raskt og effektivt på alle nivåer, slik at hendelsen kan håndteres optimalt. Den som oppdager hendelsen skal utføre akutte tiltak som inkluderer varsling.

Varslingsplan ligger under punkt 3. Herunder for LS2 og en felles for våre andre avdelinger utenfor LS2.

1.9 Krise og krisetyper

En krise kan kjennetegnes gjennom ulike forhold. Herunder kan hendelsen komme overraskende, rask utvikling, mangel på kontroll, fare for liv og helse, fare for driftsstans, usikkerhet om krisens omfang og retning, mangel på informasjon, motstridende informasjon, stor interesse fra utenforstående, tidspress, mange aktører mv.

Krisetyper kan deles inn i hovedgrupper, herunder:

- Ulykker/uhell (ulykker, brann, katastrofer, pandemi)
- Konfrontasjonskriser (terror/sabotasje, trusler/angrep på ansatte, datainnbrudd, bombetrussel, andre kriminelle forhold)
- Verdikriser (brudd på normer/verdier, lovbrudd, alvorlige interne misligheter, omdømmetap)
- Systemkriser (datasammenbrudd, store kundetap)

1.10 Krisekommunikasjon

Ved en alvorlig hendelse eller krise skal Barratt Due skape trygghet og tillit gjennom god kommunikasjon. Forholdene skal tilrettelegges for korrekt og hurtig informasjon til alle som har krav på dette. Et profesjonelt forhold til mediene er også avgjørende.

En krise kan utvikle seg til en kommunikasjonskrise. Dette skal forebygges ved at all kommunikasjon håndteres på en god og profesjonell måte, både internt og eksternt, slik at vi kan sikre og styrke vårt omdømme.

I sentral beredskapsgruppe har funksjon Kommunikasjon ansvaret for interne og eksterne kommunikasjonstiltak. All informasjon som gis berørte, ansatte, publikum og media skal være helhetlig og konsistent. Informasjonen som sendes ut skal bekreftes og godkjennes av funksjonen Kommunikasjon og Beredskapsleder.

I sentral beredskapsgruppe er det videre funksjon HR/Personell som har ansvaret for direkte kommunikasjon med de involverte ansatte, pårørende, samt eventuelt sykehus og bedriftshelsetjenesten.

1.11 Pårørendehåndtering

Ved alle uønskede hendelser som krever pårørendehåndtering skal leder for sentral beredskapsgruppe og/eller leder i avdelinger utenfor LS2, vurdere hvilke tiltak som skal iverksettes. Herunder organisering og ansvarsfordeling for type håndtering, herunder etablering av pårørendetelefon, pårørendesenter, omsorgsgrupper. Det bør her vurderes om kommunens ressurser bør/kan rekvireres og benyttes.

Ved dødsfall eller alvorlig personskade skal politiet varsles. Politiet skal ta ansvaret for varsling av pårørende. Sykehus har likeledes hovedansvar for varsling av pårørende til skadde som er innlagt på sykehus. Pårørende har imidlertid ofte et stort informasjonsbehov som må forsøkes oppfulgt i hvert enkelt tilfelle.

1.12 Dokumentstyring

Ansvarlig og forvalter av vår beredskapsplan er administrasjonssjef, Lydia Ulleberg. Planen skal revideres hvert år i tillegg til løpende oppdateringer etter behov.

Våre ledere har ansvar for å gi fortløpende innspill om forbedringer til beredskapsplanen. Lederne skal også sikre at varslingsplaner og eventuelle avdelingsvise rutiner utenfor LS2 til enhver tid er oppdatert. Forslag om endringer i dette dokumentet sendes til forvaltningsansvarlig, administrasjonssjef på e-mail: lydia.ulleberg@bdm.no

Alle våre ansatte skal være kjent med beredskapsplanen. I tillegg skal de som har ansvar og oppgaver ved en krise selv sørge for å ha planen og underliggende dokumenter tilgjengelig både i papirformat og elektronisk. Dette skal sikre at man er i stand til å utføre sine oppgaver til enhver tid.

Beredskapsplanen er videre tilgjengelig for alle ansatte på ansattportalen og i HMS håndboken i Simployer.

1.13 Trening og øvelser

For å sikre nødvendig kompetanse for krisehåndtering skal ledelsen sørge for trening og øvelser på de ulike nivåer for beredskapsorganisasjonen. Omfang og innhold avtales internt opp mot ansvar og oppgaver. Det anbefales en beredskapsøvelse i året.

1.14 Debriefing og ettervern

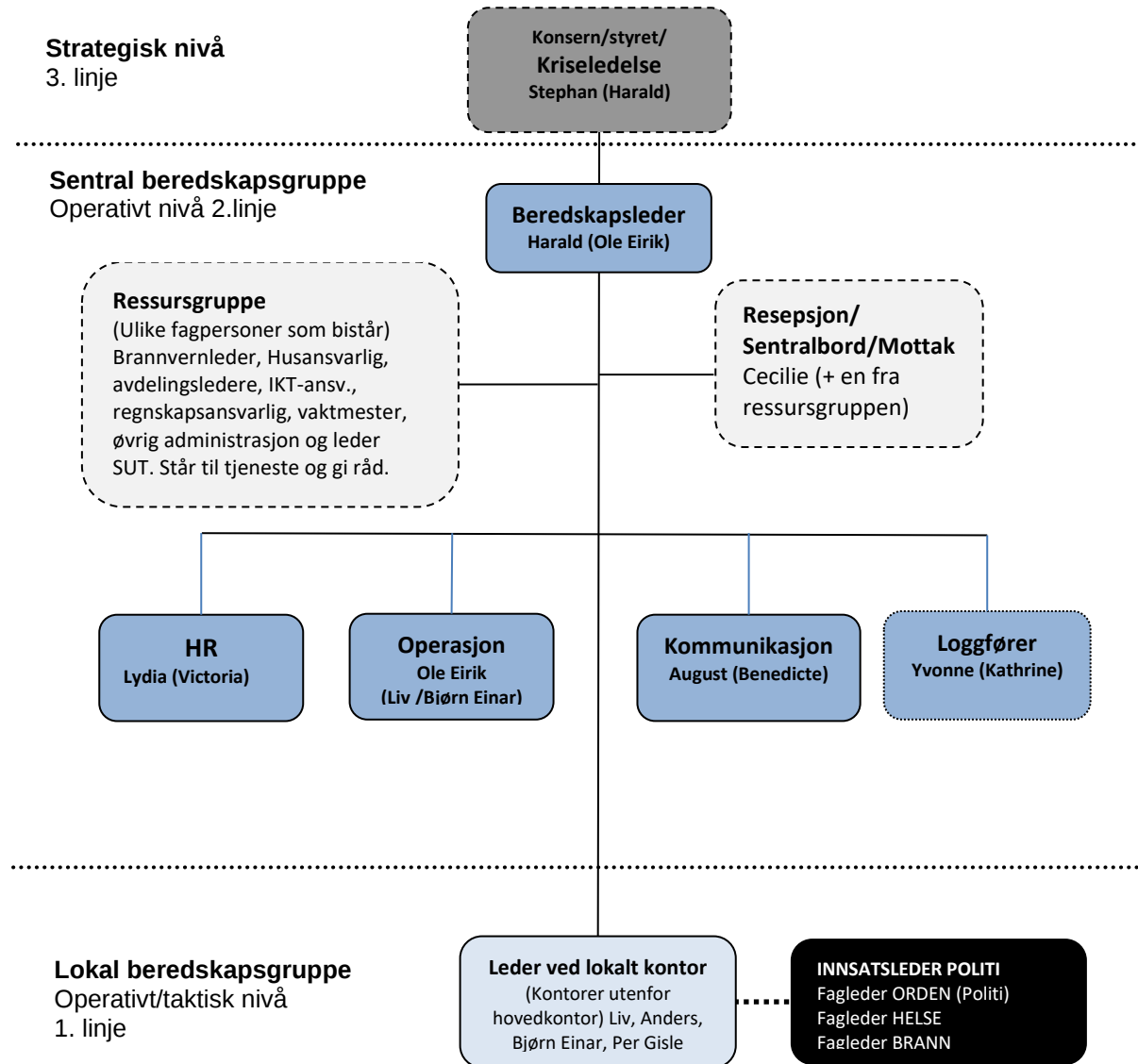
Ansatte som er involvert i en krise eller ulykke skal tas vare på. I beredskapsgruppen har HR ansvaret for å tilrettelegge for bistand, støtte og omsorgstiltak for involverte ansatte. HR er også ansvarlig for at nødvendig debriefing blir gjennomført i resten av organisasjonen. Leder i avdelinger lokalisert utenfor LS2 skal ivareta dette eventuelt med støtte fra HR.

1.15 Evaluering og rapportering

Evaluering skal gjennomføres på alle involverte nivåer etter en alvorlig hendelse. Dette er viktig for oppfølging, ettervern og læring av håndteringen og hendelsen. Rapportering ivaretas iht interne rutiner.

Organisering av beredskap

1.16 Beredskapsorganisasjon



1.17 Beredskapsnivåer

- **Strategisk nivå – Ledergruppen i Lyder Sagens gate 2 (LS2)**
Strategiske beslutninger og gir støtte til operativt nivå/sentral Beredskapsgruppe. Rektor er øverste ansvarlig for krisehåndtering. Rektor er pressekontakt og den om uttaler seg eksternt om hendelsen og instituttet. All direkte kontakt fra/til media håndteres av rektor, som assisteres av kommunikasjonsansvarlig. Rektor skal ha tett kontakt med Beredskapsleder og Operasjonsleder.
- **Operativt nivå – Sentral beredskapsgruppe (LS2)**
Beslutter operative tiltak. Støtter taktisk nivå ved avdelinger utenfor LS2.
Består av definerte funksjoner som sammen skal håndtere krisen. Egne funksjonsbeskrivelser definerer ansvar og oppgaver. Et sett av roller er definert. Alle i administrasjonen representerer en ressurs som kan bli viktig og verdifull i en krisehåndteringssituasjon. Personene i parentes trer inn i rollen som hovedansvarlig for de enkelte roller ved forfall, eventuelt bistår de ved behov.
- **Operativt/taktisk nivå – Lokal beredskapsgruppe (Avdelinger lokalisert utenfor LS2)**
Beslutter og utfører taktiske tiltak på hendelsesstedet.
Består av definerte funksjoner internt som håndterer ansvar og oppgaver iht egen funksjonsbeskrivelse.

Beredskapsorganisasjonen skal håndtere situasjoner av ulik alvorlighetsgrad, omfang og kompleksitet. Hver enkelt leder er ansvarlig for vurdering og beslutning om håndteringsnivå i samarbeid med overordnet leder og Beredskapsleder. Beslutning baseres på tilgjengelig informasjon om hendelsen og vurdert grad av konsekvens.

1.18 Utstyr og materiell

Beredskapsutstyr skal sikres ivarettatt av definert ansvarlig for beredskap i vår virksomhet. Dette gjelder i LS2, avdelinger utenfor LS2 og ellers på aktuelle nivåer. Hver enkelt funksjon i beredskapsorganisasjonen må sikre at nødvendig utstyr man har brukt for er etablert. Utstyret skal være klart til bruk og oppbevares i resepsjonen eller hos IKT ansvarlig (Matti).

Aktuelt utstyr og materiell:

- Beredskapsplan, 5 stk i mappe
- Trådløst nettverk
- PC, bærbar med internett
- Projektor og tavle, ev TV
- White-board, Flip-over
- Kontorrekvisita
- Mat og drikke

Personlig utstyr skal på samme måte være definert, klart til bruk og tas med ved en alvorlig hendelse. Ansvar ivaretas av hver enkelt.

1.19 Operasjonsrom

Vårt operasjonsrom er Stuen, LS2

Alternativt (eksternt) operasjonsrom er Kammersalen LS2

Operasjonsrom for avdelinger utenfor LS2 må definere dette lokalt. Det skal også defineres ett alternativt operasjonsrom. Dette skal ligge utenfor vedkommende avdelings lokaler.

OPERATIV DEL

Varslingsplaner

1.20 Varslingsplan for Barratt Due og sentral beredskapsgruppe

Varslingsplan beskriver første tiltak og varslingsprosedyrer ved alvorlige hendelser ved Barratt Due sentralt.

Når ansatte blir klar over en alvorlig hendelse, skal følgende utføres:

1. Vurder hvilken situasjon som har oppstått.
2. Utfør eventuelt akutte tiltak på stedet - redning, varsling, evakuering.
3. Foreta følgende varslinger:
 - a. Ved hendelse som krever øyeblikkelig bistand eller redning, skal det umiddelbart varsles til nødetatene.

Nødetater	Telefon
Brann	110
Politi	112
Lege/Ambulanse	113

- b. Varsle sentralbord hovedkontor – Når stengt, varsle ledelsen direkte.
Avklar hvilke varslinger og tiltak sentralbord/ledelse utfører.

Kontakt Barratt Due	Telefon
Sentralbord	22 06 86 86

- c. Varsle egen linjeleder.
Avklar hvilke varslinger og tiltak leder utfører.
 - d. Dersom situasjonen er svært alvorlig og kan eskalere til krise, skal det umiddelbart varsles til Beredskapsleder i sentral beredskapsgruppe. Se varslingsplan under.

Når første person i sentral beredskapsgruppe får beskjed om en alvorlig hendelse eller en krise, skal følgende tiltak iverksettes:

1. Verifiser at opplysninger om hendelsen er faktisk er riktig.
2. Vurder hvilken situasjon som har inntruffet.
3. Sikre at akutte tiltak er ivaretatt på hendelsesstedet.
4. Sikre varsling til Beredskapsleder (eller stedfortreder/andre i beredskapsgruppen).
5. Sikre at varsling/mobilisering utføres iht varslingsplan mot sentral beredskapsgruppe.

- e. Dersom situasjonen er svært alvorlig og kan eskalere til krise, skal også Kriseleder/ Rektor, Stephan Barratt Due varsles umiddelbart.

Kriseleder	Navn	Telefon, email
KRISELEDER	Stephan Barratt-Due	934 35 240 stephan.barratt-due@bdm.no
Stedfortreder	Harald Hjort	909 26 062 Harald.hjort@bdm.no
Sentral beredskapsgruppe	Navn	Telefon, email
BEREDSKAPSLEDER	Harald Hjort	909 26 062 harald.hjort@bdm.no
Stedfortreder	Ole Eirik Ree	473 74 708 ole.eirik.ree@bdm.no
HR	Lydia Ulleberg	951 71 365 lydia.ulleberg@bdm.no
Stedfortreder	Victoria Villyn	917 14 043 Victoria.villyn@bdm.no
OPERSJON	Ole Eirik Ree	473 74 708 ole.eirik.ree@bdm.no
Stedfortreder	Liv Andersen Bjørn Einar Halvorsen	909 31 012 liv.andersen@bdm.no 414 79 221 bjorn-einar.halvorsen@bdm.no
KOMMUNIKASJON	August Steiro (Benedicte Knudtzen i permisjon)	929 88 577 august.steiro@bdm.no 95773614 benedicte.knudtzen@bdm.no
Stedfortreder	(Kjersti Figenschou i permisjon)	916 09 903 kjersti.figenschou@bdm.no
LOGGFØRER	Yvonne Gloy (Kjersti Figenschou i permisjon)	45729218 yvonne.gloy@bdm.no 916 09 903 kjersti.figenschou@bdm.no
Stedfortreder	Kathrine Tornås	966 25 518 Kathrine.tornås@bdm.no
RESEPSJON 22 06 86 86	Cecilie Eeg Johansen	966 25 539/ 955 29 260 cecilie.eeg.johansen@bdm.no
Stedfortreder	Fra ressursgruppen	
Andre interne ressurser	Navn	Telefon, email
Brannvernleder	Torfinn Hoffart	971 32 090 Torfinn.hoffart@bdm.no
Hovedverneombud	Tove Doornbos	413 23 394 tove.doornbos@bdm.no
Leder Høyskolen	Bjørn Einar Halvorsen	414 79 221 bjorn-einar.halvorsen@bdm.no
Leder Unge Talenter	Mattias Lundqvist	905 60 701 mattias.lundqvist@bdm.no
Leder Musikk på Majorstuen	Liv Andersen	909 31 012 liv.andersen@bdm.no
Leder Studentutvalget	Solvi Skogstad	468 93 384 solvi.skogstad@student.bdm.no
Vaktmester	Vaktmestertjeneste (Grønt og hvitt)	952 05 555 eivind@grontoghvitt.no kent@grontoghvitt.no

Husansvarlig	Sjur Bjærke	932 63 899 sjur.bjaerke@bdm.no
IKT-ansvarlig	Matti Heinonen	480 28 751 matti.heinonen@bdm.no
Regnskapsansvarlig og controller	Erlend Hetterud	414 54 247 erlend.hetterud@bdm.no
Studiekonsulent	Margrethe Marjavara	454 56 961 margrethe.marjavara@bdm.no
Studiekonsulent	Karoline Nygaard	954 12 080 karoline.nygaard@bdm.no

1.21 Varslingsplan avdelinger utenfor LS2 – felles

Varslingsplan gir felles beskrivelse for første tiltak og varslingsprosedyrer ved alvorlige hendelser ved utenbys kontor.

Når ledere og ansatte ved avdelinger utenfor LS2 blir klar over en alvorlig hendelse, skal følgende utføres:

1. Vurder hvilken situasjon som har oppstått.
2. Utfør eventuelt akutte tiltak på stedet - redning, varsling, evakuering.
3. Foreta følgende varslinger:
 - a. Ved hendelse som krever øyeblikkelig bistand eller redning, skal det umiddelbart varsles til nødetatene.

Nødetater	Telefon
Brann	110
Politi	112
Lege/Ambulanse	113

- b. Varsle internt på eget kontor.
Se understående liste over ledere på lokale kontor.

Barratt Due sentralbord: 22 06 86 86

- c. Dersom situasjonen er svært alvorlig og kan eskalere til krise, skal det umiddelbart varsles til Beredskapsleder i sentral beredskapsgruppe. Se varslingsplan under.

Lokale enheter:

Musikk på Majorstuen	Navn, funksjon	Telefon, email
Leder:	Avd. leder - Liv Andersen	909 31 012 liv.andersen@bdm.no
Nestleder	Scott Rogers	904 75 793 Scott.rogers@bdm.no
Administrasjonskonsulent	Eilert Hasseldal	400 44 436 eilert.hasseldal@bdm.no
Administrasjonskonsulent	Yvonne Gloy	457 29 218 yvonne.gloy@bdm.no

Unge Talenter i Bergen	Navn, funksjon	Telefon, email
Avdelingsleder UT	Mattias Lundqvist	905 60 701 mattias.lundqvist@bdm.no
Seksjonsleder	Per Gisle Haagenrud	402 21 221 per-gisle.haagenrud@bdm.no

Edward Munch vgs	Navn, funksjon	Telefon, email
Avdelingsleder UT	Mattias Lundqvist	905 60 701 mattias.lundqvist@bdm.no

SFT/ Crescendo - Sentralen	Navn, funksjon	Telefon, email
Leder -Senter for talentutvikling	Anders Grøterud	922 51 445 anders.groterud@bdm.no
Prosjektleder Crescendo/SFT	Ole Rasmus Bjerke	974 03 987 ole.bjerke@bdm.no
Prosjektleder Crescendo/SFT	Ingvild Loen	913 47 639 ingvild.loen@bdm.no

Funksjonsbeskrivelser

1.22 Beredskapsleder

BEREDSKAPSLIDER Funksjonsbeskrivelse		
Ansvar		
1.	Ansvar for hele operasjonen.	
2.	Leder av beredskapsgruppen, operativt nivå.	
3.	Vurdere nødvendige funksjoner til beredskapsgruppen etter hendelse.	
4.	Varsling og etablering av beredskapsgruppen.	
5.	Planlegge, koordinere, kontrollere, rettlede og orientere beredskapsgruppen.	
6.	Informasjon til Rektor, styret/øverste ledelse, myndigheter.	
Arbeidsoppgaver		Utført
1.	Sikre utførelse av varsling i hele organisasjonen etter vurdering.	
2.	Samle og organisering beredskapsgruppen i operasjonsrom.	
3.	Orienter om situasjon og sikre arbeidsoppgaver for alle funksjoner.	
4.	Sørg for å ha oversikt over situasjon og være proaktiv.	
5.	Ivareta situasjonsvurdering løpende mot person – miljø – materiell.	
6.	Ivareta prosess løpende: vurder vårt ansvar – vurder tiltak - iverksett tiltak.	
7.	Utfør statusmøter: situasjonsstatus, runde rundt, oppsummering, fokus videre.	
8.	Ivareta kommunikasjon med eventuelle lokale kontor og andre nivåer internt.	
9.	Vurder behov for ressurser og bistand på alle nivåer.	
10.	Sikre ivaretagelse av ansvar internt og vurdering av eget ansvar mot eksterne.	
11.	Sikre god krisekommunikasjon, herunder ansatte, publikum og medier.	
12.	Sikre ivaretagelse av omsorg og støtte for rammede og berørte iht ansvar.	
13.	Sikre godt samspill og koordinering internt og mot eksterne.	
14.	Forbered overgang til normalisering.	
15.	Følg opp forhold til etterforskning, eventuelt innfør sikkerhetstiltak.	
16.	Sikre ivaretagelse av ettervern etter behov.	
17.	Sikre at hendelsen evalueres.	

1.23 HR

HR Funksjonsbeskrivelse		
Ansvar		
1.	Personell.	
2.	Planlegge, koordinere, kontrollere, rettlede og orientere innen egen funksjon.	
3.	Oppfølgingstiltak mot ansatte, pårørende og berørte.	
4.	Personelloversikt med status.	
5.	Logistikkbehov.	
6.	Ettervernsprosessen.	
Arbeidsoppgaver		Utført
1.	Innhent løpende informasjon og status på egne uskadde, skadde og døde.	
2.	Sikre kontroll av innkommet informasjon om personer.	
3.	Vurdere situasjonen fortløpende for ressursmessige behov.	
4.	Sikre informasjon til egne sammen med beredskapsleder og kommunikasjon.	
5.	Sikre vurdering og ev etablering av pårørendesenter og ev personell.	
6.	Sørg for ressurser til pårørendetelefon koordinert med kommunikasjon.	
7.	Sikre vurdering og utførelse av tiltak for logistikkbehov i samspill med andre.	
8.	Sikre tavleføring med oversikt over rammet og involvert personell.	
9.	Sørg for omsorg og støtte til rammede og berørte etter behov.	
10.	Ha nær dialog med hovedtillitsvalgt, verneombud, bedriftshelsetjeneste og andre.	
11.	Operativt lede ettervernsprosessen og sikre oppfølging av involverte ansatte.	

1.24 Operasjon

OPERASJON Funksjonsbeskrivelse		
Ansvar		
1.	Styre og beslutte operative tiltak mot hendelsen.	
2.	Planlegge, koordinere, kontrollere, rettlede og orientere innen egen funksjon.	
3.	Kartlegge og vurdere situasjonen.	
4.	Bindeleddet mellom hendelsessted og beredskapsgruppen.	
5.	Sikre operative aktiviteter og leveranser.	
6.	Etterfølgende utredning og sikkerhetstiltak.	
Arbeidsoppgaver		Utført
1.	Kontroller utført varsling av politi, ambulanse, brannvesen på hendelsessted.	
2.	Ta kontakt – få info - samspill med leder på eventuelt hendelsessted.	
3.	Innhente informasjon og vurdere situasjon løpende sammen med beredskapsleder.	
4.	Avdekke årsak til hendelsen om mulig og iverksett tiltak for å forebygge eskalering.	
5.	Sikre ivaretagelse av operative aktivitet og leveranser.	
6.	Sikre tavleføring ved løpende oppdatert situasjonsstatus.	
7.	Sikre løpende akutt tiltak, informasjonsutveksling, bevissikring mv.	
8.	Sikre tett dialog med ressursgruppen og vurder ytterligere ressurser.	
9.	Sikre tiltak for utsatt bygningsmasse, inventar og øvrige verdier.	
10.	Rekvirere alternativ lokasjon for midlertidig flytting av virksomheten og drift.	
11.	Forberede overgang til normalisering og sikre reorganisering.	
12.	Sikre nødvendige tiltak for utredning og sikkerhetstiltak.	

1.25 Kommunikasjon

KOMMUNIKASJON Funksjonsbeskrivelse		
Ansvar		
1.	Krisekommunikasjon.	
2.	Planlegge, koordinere, kontrollere, rettlede og orientere innen egen funksjon.	
3.	Internt informasjon.	
4.	Eksternt informasjon.	
5.	Mediehåndtering.	
6.	Omdømmekapitalen.	
Arbeidsoppgaver		Utført
1.	Kartlegge informasjonsbehovet og vurdere informasjonstiltak.	
2.	Sikre intern informasjon koordinert sammen med beredskapsleder og HR. Herunder skaffe fullstendige distribusjonslister fra alle avdelinger (ansatte/studenter/elever/foresatte (epost og telefon).	
3.	Vurdere om informasjon skal legges ut på nettside/ ansatt-/tuttiportal	
4.	Utarbeide konkret informasjon til resepsjon, sentralbord og pårørendetelefon.	
5.	Sikre ekstern informasjon etter vurdert behov.	
6.	Utarbeid informasjon med budskap via kommunikasjonskanaler.	
7.	Vurder kanalvalg – intervju, pressemelding, internett, intranett, sosiale medier.	
8.	Sikre mediehåndtering i samspill med beredskapsleder og Adm.dir.	
9.	Rådgi ledelsen på alle spørsmål rundt intern og ekstern kommunikasjon.	
10.	Etterkomme mediestrategi fra ledelse for å sikre omdømme.	
11.	Ha løpende kontakt med involverte eksterne for koordinering mot media.	
12.	Sørg for tilgjengelighet og nær dialog med aktuelle medier.	
13.	Sikre løpende rapport til beredskapsleder og Adm.dir.	
14.	Ansvar for intervjuer og pressekonferanser.	
15.	Føre intern logg over krisekommunikasjonstiltak.	
16.	Evaluerer krisekommunikasjon.	

1.26 Loggfører

LOGGFØRER Funksjonsbeskrivelse		
Ansvar		
1.	Organisering og materiell i operasjonsrommet.	
2.	Planlegge, koordinere, kontrollere, rettlede og orientere innen egen funksjon.	
3.	Loggføring.	
4.	Motta - og bearbeide informasjon fortløpende.	
Arbeidsoppgaver		Utført
1.	Sørge for organisering og nødvendig utstyr og materiell i operasjonsrom.	
2.	Etablere egen pc, projektor/TV og logg.	
3.	Innhent og motta viktige opplysninger fra alle i beredskapsgruppen.	
4.	Loggføre alle viktige hendelser, beslutninger og tiltak.	
5.	Sikre distribusjon av utskrifter og logger til beredskapsgruppen og andre.	

1.27 Resepsjon - Sentralbord

RESEPSJON – SENTRALBORD Funksjonsbeskrivelse		
Ansvar		
1.	Organisere egen funksjon.	
2.	Samarbeide og koordinere tiltak med beredskapsgruppen.	
3.	Håndtere henvendelser.	
4.	Loggføre.	
Arbeidsoppgaver		Utført
1.	Varsle sentral beredskapsgruppe om hendelser og viktig informasjon.	
2.	Organiser egen funksjon med nødvendig utstyr og struktur.	
3.	Vurder behov for bistand ved stor pågang.	
4.	Sikre tett dialog med beredskapsgruppen, spesielt Kommunikasjon.	
5.	Motta eller innhente konkret informasjon til bruk for alle henvendelser.	
6.	Sikre at kun klarert informasjon fra beredskapsgruppen gis ut.	
7.	Overfør innkomne samtaler til beredskapsgruppen etter instruks fra dem.	
8.	Loggføre alle innkommende samtaler og tiltak.	

1.28 Lokal beredskapsplan

LOKAL BEREDSKAPSGRUPPE – Funksjonsbeskrivelse felles for utenbys kontor		
Ansvar		
1.	Ledelse av lokal beredskapsgruppe, taktisk nivå.	
2.	Vurdere nødvendige funksjoner til ledelsen ift type hendelse.	
3.	Varsling og etablering av lokal beredskapsgruppe.	
4.	Planlegge, koordinere, kontrollere, rettlede og orientere lokal beredskapsgruppe.	
5.	Informasjon til sentral ledelse, styret, myndigheter.	
6.	Ettervernsprosessen.	
Arbeidsoppgaver		Utført
1.	Sikre at akutte tiltak er ivaretatt, herunder varsling til nødetater.	
2.	Sikre at varsling utføres iht lokal varslingsplan.	
3.	Benytt beredskapsplan og tilhørende rutinebeskrivelser.	
4.	Etabler lokal beredskapsgruppe med nok ressurser (minimum leder, HR, logg).	
5.	Vurder løpende behov for støtte fra sentral beredskapsgruppe, herunder avklar med beredskapsleder om disse skal etableres eller kun støtte fra enkelte funksjoner (eks Kommunikasjon).	
6.	Definer ansvar og roller i lokal beredskapsgruppe.	
7.	Opprett kontakt og samarbeid tett med resepsjon/sentralbord.	
8.	Utfør løpende situasjonsvurdering - vurder ansvar – beslutt tiltak - iverksett.	
9.	Utfør statusmøter: Status situasjon, uttalelse fra alle, oppsummering, fokus videre.	
10.	Sikre informasjon til alle, herunder rammede og berørte, ansatte, publikum og media.	
11.	Ivareta tiltak for omsorg og støtte mot alle involverte.	
12.	Sikre at mediehandling ivaretas, enten lokalt eller ved støtte fra Kommunikasjon.	
13.	Samarbeid med ressurser internt og eksternt og sikre god koordinering.	
14.	Sørg for ettervern etter behov iht beredskapsplan.	
15.	Evaluer hendelsen og håndteringen.	

Prosesser

1.29 Prosesser – 3 faser

Prosesser – 3 faser	
1.	<u>Varsling</u> Den som oppdager krisen ringer aktuelle nødnummer (politi, helse, brann) og varsler beredskapsleder iht varslingsplan. Beredskapsleder sikrer videre varsling internt.
2.	<u>Lakutfasen prioriteres</u> • Innhenting av informasjon om hendelsen og situasjon – skaff oversikt! • Vurdering av ansvar for virksomheten • Vurdering - og iverksettelse av prioriterte tiltak
3.	<u>Underveis</u> Ivareta suksesskriterier under håndteringen. • Situasjonsvurdering • Ledelse • Varslingsrutiner • Ansvar og roller • Krisekommunikasjon • Omsorg for rammede og berørte • Samspill og koordinering

1.30 Krisekommunikasjon

Krisekommunikasjon
Krisen må håndteres raskt og presist, slik at omdømmet ivaretas og at hendelsen ikke utvikler seg til en kommunikasjonskrise.
<u>Internt:</u> • Informasjon må gis til ulike personer og avdelinger internt. Innhold og kanalvalg må vurderes. Vurder informasjon mot følgende: • Styret • Sentral beredskapsgruppe • Resepsjon/sentralbord • Lokale avdelinger • Andre ansatte, herunder ressurser og funksjoner <u>Anbefalinger til interninformasjon</u> • Klar, omfattende, troverdig, regelmessig og hyppig • Informere om at ledelsen håndterer situasjonen og uttaler seg – ingen andre • Informere om hvordan ansatte skal forholde seg • Gi støtte, spesielt til de som er direkte berørt • Forklare medias rolle • Den som beslutter skal være avsender • Kvalitetsikre før utsendelse
<u>Mediehåndtering ved kriser</u> Vår beredskapsgruppe omfatter en funksjonsleder for kommunikasjon. Vedkommende har ansvar for å gi råd til beredskapsgruppen og ledelsen for øvrig i alle kommunikasjonsspørsmål og iverksette kommunikasjonstiltak som er besluttet. Dersom situasjonen ressurser tilgjengelig og situasjonen krever det, bør funksjonsleder sette egen kommunikasjonsstab utenfor beredskapsgruppen. Denne staben fører logg over alle innkommende mediehenveler, oppgaver og utførte tiltak.

Internett/sosiale medier

Internett og sosiale medier bør benyttes aktivt i krisekommunikasjon. Oppdater løpende nettsider og kanaler i sosiale medier. Dette kan være et svært godt virkemiddel både mot ansatte, publikum og medier. Rask, tilgjengelighet og åpen informasjon er viktig under en krise.

Mediehåndtering

- Sjekklisten for kommunikasjonsplanlegging.
- Etabler medieovervåkning
- Henvis media til nettsider og sosiale informasjonskanaler
- -medietrykket kan bli stort ved kriser, og sikre derfor god og jevnlig oppdatering på informasjonskanalene som er valgt brukt.
- Avklar hva som skal sies. Hva er budskapet?
- Informer så raskt og godt som mulig om situasjonen. Si hva vi gjør og hva som er vårt mål med det vi gjør. Uttrykk og vis empati.
- Avklar hvem som skal si noe
- Avklar oppgaver og ansvar.
- Funksjonsleder kommunikasjon er rådgiver og kan fungere som talsperson. Mediene vil ofte ønske å få øverste leder i tale. Det bestemmes av oss med bakgrunn i vurderinger.
- Planlegg og håndter krisekommunikasjonen forutsigbart og presist.
- Etabler faste møteplasser og møtetider med mediene. Sikre informasjon og ev pressekonferanser ift deadline for TV, radio og aviser. Vurder også møteplasser på nettet, muligheter for 24-timers nettberedskap med hensyn til informasjon og kommentarer.

1.31 Pårørendehåndtering

Pårørendehåndtering

Ved alvorlige hendelser og kriser er det viktig med støtte, oppfølging og omsorg mot rammede personer. Tiltakene må vurderes etter oppstått situasjon. Ansvar for ivaretagelse er funksjon HR med sine ressurser og eksterne støttespillere, herunder bedriftshelsetjeneste, psykolog, prest, og representanter fra politi, brann og helse. Hovedverneombud/verneombud vil også kunne ha en rolle. Vurder alle pårørendetiltak opp mot hva kommunen kan bli/er involvert i og har iverksatt tiltak for.

- | | |
|----|--|
| 1. | <u>Pårørendesenter</u>
Ved en større hendelse/ulykke vil det være behov for å etablere et pårørendesenter hvor pårørende kan samles for informasjon, støtte og omsorg. Dersom krisen eller hendelsen har rammet bygningsmassen vår, må et egnet defineres. Pårørendesenter bør alltid være i nærheten av eventuelt evakueringscenter. |
| 2. | <u>Pårørendetelefon</u>
Ved en krise bør det etableres og oppgis aktuelle telefonnummer som pårørende kan ringe for å få informasjon om det som har skjedd. Pårørendetelefonen bemannes av personell som kan håndtere henvendelser fra pårørende. Vurder eventuelt hva kommunen eller politi har etablert. |
| 3. | <u>Strakstiltak på ulykkesdagen</u> <ul style="list-style-type: none">• Kalle inn personell (ledere i HR og eventuelt leger, psykologer og prest)• Informere og administrere arbeidsoppgaver til involvert personell• Informere og distribuere nummer til pårørendetelefon• Etablere pårørendesenter med leder for dette• Samle og informere pårørende• Gi informasjon, støtte og emosjonell førstehjelp• Sørge for å holde seg løpende orientert om fakta og utvikling• Etter hvert sørge for avløsning til personellet |

4.	<u>Oppfølgingstiltak</u> - Sikre besøk til ansatte og aktuelle som er innlagt på sykehus - Sikre tiltak ved vår virksomhet, herunder blomster, levende lys, minnehøytid, ev protokoll - Debriefing av utsatte grupper med hjelp fra bedriftshelsetjenesten/andre - Gi informasjon underveis. - Støtte ved besøk på ulykkesstedet - Samarbeide med psykolog om minnehøytid med pårørende - Sikre oppfølgingsmøter for de som er berørt
5.	<u>Langsiktige tiltak</u> - Kollegastøtte i ulike former: Sosial støtte, informasjon, veiledning, praktiske råd - Ta aktiv kontakt, vis at du bryr deg - Ha tålmodighet og tid til å lytte - Gi praktisk og konkret hjelp - Forstå sårbarhet og irritabilitet, og akseptere ulike måter å håndtere hendelsen på - Ikke vær redd for selv å vise sorg – det gjelder også ledere - Tillat nedsatt arbeidskapasitet - Ta hensyn til den ekstra sårbarheten den rammede har - Tre støttende til og gi avlastning om den rammede får "tilbakefall" - Identifiser enkeltpersoner med behov for hjelp. Om du merker at den rammede trenger faglig assistanse - hjelp vedkommende til å søke hjelp og vær en brobygger til hjelpeapparatet (nærmeste leder, bedriftshelsetjenesten, HR, verneombud) - Respekter ønsker om å takle sorgen alene - Oppfølgingsmøter med informasjon, hjelp og støtte i mindre grupper er et aktuelt tilbud de første dagene og ukene etter en ulykke - Arranger informasjonsmøte for ansatte og etterlatte, ev med deltakelse fra nødetatene - Ved større ulykker kan det iverksettes sorgsamlinger for etterlatte ved hjelp fra fagpersoner med erfaring i katastrofearbeid (psykolog, psykiater)

1.32 Normalisering

Normalisering	
Hensikten er å få til en rask tilbakeføring til normal drift og produksjon.	
1.	Handlingsplan utarbeides med bakgrunn i understående punkter.
2.	Skadeomfang.
3.	Hva må gjenoppbygges/reetableres?
4.	Planlegging og bestilling av erstatningsutstyr.
5.	Videre oppfølging av pårørende/skadede og involverte.
6.	Oppfølging og forberedelse til tvistesaker og rettssaker.
7.	Planlegging/deltagelse i seremonier.
8.	Forsikring.
9.	Erstatninger.
10.	Hvordan komme i gang med normal produksjon?
11.	Ta strategiske beslutninger som sikrer driften videre fremover etter en kritesituasjon.

1.33 Debriefing

Debriefing	
Kriseleder har ansvaret for å vurdere den totale belastningen som ansatte og involverte utsettes for under den pågående krisehåndteringen. Etter vurdering og behov iverksettes tiltak for å avverge og forebygge senskader.	
1.	Ved alvorlige hendelser og kriser bør det gjennomføres formell debriefing, der alle som har vært involvert skal delta.
2.	Debriefing ledes av kriseledelsen og det føres referat.
3.	Kriseleder avgjør om det skal innkalles medisinsk og/eller psykiatrisk ekspertise til debriefing.

1.34 Evaluering

Evaluering	
Etter krisehåndteringen eller større øvelse skal evaluering gjennomføres og evalueringsrapport overbringes til vår ledelse. Aktuelle forhold som skal evalueres settes inn under fase/kategori.	
Tid, sted og type hendelse:	
Fase/kategori	
Kort beskrivelse av kriseledelsens oppgaver og utførelse under hendelsen.	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
Positive og negative erfaringer etter samarbeid med interne og eksterne aktører.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
Erfaringer med varslingsrutinene og planverk og eventuelle forslag til endringer.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
Eventuelle forslag til nye forebyggende tiltak.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Annet		
21.		
22.		
23.		
24.		
25.		

Tiltakskort

1.35 Ulykker

Tiltakskort Ulykker	
Ved ulykker er det avgjørende å respondere hurtig med tiltak for å hjelpe og begrense skader for rammede personer. Dette tiltakskortet skal herunder være til hjelp for kriseledelsen og sikre nødvendige tiltak, oppfølging og støtte til alle berørte.	
1.	<u>Sikre utførelse av akutte tiltak</u> • Gi livreddende førstehjelp • Varsle ambulanse 113 • Før eventuelt andre personer bort fra ulykkesstedet • Sikre øyenvitner for informasjon – skriv opp navn og tlf • Sikre mottak av ambulanse og politi • Vurder om kollega skal bli med i ambulanse til sykehus • Varsle leder • Sperr av ulykkesområdet om mulig
2.	<u>Sikre utførelse av varslinger</u> • Politi 112 • Ambulanse 113 • Brann 110 • Leder • Pårørende. Bør varsles raskt. (Sykehus/politi har ansvar for varsling av pårørende) • Varsle Arbeidstilsynet 815 48 422
3.	<u>Sikre videre tiltak</u> • Vurdering om å etablere beredskapsgruppen med nødvendige funksjoner. • Organiser og utfør iht beredskapsplan og tiltakskort. • Sikre at eventuell involverte ansatte får nødvendig støtte. • Sikre at andre involverte/berørte får nødvendig støtte og oppfølging. • Sikre at alle ansatte og involverte har noen å gå hjem til. • Kontakt pårørende. Sørg for oppfølging og vurder omfang av informasjon til andre. • Sikre mediehåndtering dersom dette kan være aktuelt.
4.	<u>Sikre informasjon/krisekommunikasjon</u> Ved all informasjon bør det vurderes hvilke kanaler man skal benytte. • Informer alle ansatte så raskt som mulig om situasjon og videre tiltak - Hva som har skjedd - Videre tiltak, eventuelt beredskapstiltak - Informasjon om eventuelt involvert støttepersonell - Info om lojalitet og disiplin med hensyn til rammede og håndtering fra ledelse • Informasjon til andre berørte/nære samarbeidende instanser. • Vurder informasjon til publikum for øvrig • Informasjon til media
5.	<u>Oppfølging og ettervern</u> Ved all informasjon bør det vurderes hvilke kanaler man skal benytte. • Informer Følg opp ansatte etter hendelsen etter behov • Vurder å gjennomføre fellessamling for alle ansatte. Gi nødvendig informasjon, støtte, oppfølging og forklare plan for videre tiltak. • Sikre at ansatte tar vare på hverandre. Vær forberedt på de ulike fasene ved slik hendelse og vurder profesjonell hjelp: - Sjokkfasen (1 – 3 døgn) - Reaksjonsfasen (1 – 3 uker) - Bearbeidingsfasen (1 – 5 mnd) - Nyorienteringsfasen (6 – 12 mnd)

7. Logger

7.1 Operasjonslogg

[Lenke operasjonslogg](#)

Operasjonslogg				
Situasjon:				
Fokus:				
NR	KI	Meldinger	Status	Ansvarlig
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				

7.2 Medielogg

[Lenke_Medielogg](#)

Medielogg					
	Tid, dato	Medier	Journalist, navn	Budskap	Tiltak
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					