



Oslo kommune
Beredskapssetaten

DEL 3 BEREDSKAPSPLAN

Veileder i helhetlig og systematisk arbeid med
samfunnssikkerhet og beredskap

Innhold

1	Krav til overordnet beredskapsplan.....	1
2	Beredskapsplanlegging.....	2
3	Oppsett av beredskapsplanen.....	2
3.1	Bruk av delplaner	3
3.2	Råd om bruk av offentleglova og sikkerhetsloven.....	3
4	Forside og innholdsfortegnelse	1
5	Introduksjon til planen	1
5.1	Løpende oppdatering og revisjon av planen	2
6	Grunnlaget for virksomhetens beredskap	2
6.1	Formelle rammer for virksomhetens beredskap	2
6.2	Om risikobildet	3
6.3	Organisering av beredskap i kommunen.....	3
6.4	Virksomhetens rolle og ansvar	5
6.4.1	Krav til organisatorisk beredskap og tilgjengelighet.....	5
6.5	Prinsipper og metode som ligger til grunn for beredskapen	5
7	Oppbygning og organisering av kriseledelse og stab	6
7.1	Kriseledelse	6
7.2	Stab	7
7.3	Kompetansekrav og opplæring.....	8
7.4	Øvelser	9
8	Informasjonsflyt og krisekommunikasjon.....	9
8.1	Intern informasjonsflyt	10
8.1.1	Informasjon inn	10
8.1.2	Loggføring	11
8.1.3	Beslutninger i kriseledelsen	11
8.1.4	Situasjonsrapport.....	12
8.2	Ekstern kommunikasjon og krisekommunikasjonsplan	12
9	Normalisering / kontinuitet.....	13
10	Tiltakskort funksjoner	15
10.1	Eksempel på oppsett	16
11	Tiltakskort generelle	16
11.1	Varsling.....	17

11.2	Befolkningsvarsling	18
11.3	Evakuering.....	20
12	Tiltakskort for spesielle hendelser.....	20
13	Vedlegg til Operativ del.....	21
13.1	Varslingslister	21
13.2	Ressurser.....	21
13.2.1	Lokaler og utstyr	21
13.3	Maler	22
14	Samordning av beredskapsplanen	22
15	Når planen er ferdig.....	23
16	Forslag til maler	24
16.1	Forslag til mal for beredskapsplan.....	1
16.2	Forslag til tiltakskort for førstemøte / statusmøte.....	1
16.3	Mal for situasjonsrapport.....	1
16.4	Forslag til oppsett for loggføring.....	1
16.5	Forslag til mal for dagshjul	1
16.6	Forslag til mal for bemanningsplan	1
16.7	Forslag til tiltakskort for samarbeidsmøter	1
	Begrepsliste.....	2
	Litteraturliste.....	1

Å LAGE EN BEREDSKAPSPLAN

Alle virksomheter i Oslo kommune skal ha en beredskapsplan som skal støtte virksomhetens håndtering av uønskede hendelser. Noen virksomheter vil i tillegg ha behov beredskapsplaner på flere nivå. Utforming av beredskapsplanen og graden av detaljer vil variere både mellom virksomheter og nivå innad i virksomheten.

Denne veilederen er utarbeidet av Beredskapsetaten for å støtte virksomhetene med å lage en beredskapsplan (heretter planen) for det strategiske nivå av kriseledelse. Oppsettet som beskrives kan i mindre grad være egnet for en plan på operativt nivå. Strategisk kriseledelse i denne veilederen er definert til virksomhetens øverste kriseledelse, med overordnede beslutninger og koordinerende ansvar for underliggende enheter som sine primære oppgaver.

I denne veilederen er det begrepene kriseledelse og stab benyttet for å synliggjøre forskjellen mellom beslutningstakinge og administrative funksjoner. Kriseledelsen bemannes av personer som i det daglige innehar lederansvar og er den beslutningstakinge funksjonen. Kriseledelsen støttes av en stab som bistår med administrativ støtte og utfører besluttede tiltak.

Gjennomgående i lov, forskrift, veiledere og annen litteratur henvises det til kommunen som helhet. I denne veilederen er ordet «kommune» byttet ut med «virksomhet».

1 KRAV TIL OVERORDNET BEREDSKAPSPLAN

Reglement for Oslo kommunes arbeid med samfunnssikkerhet, beredskap og sikkerhet¹ fastsetter i § 3 at arbeidet med samfunnssikkerhet, beredskap og sikkerhet er et linjeansvar og alle kommunale virksomheter har et selvstendig ansvar for å oppfylle kravene satt i sivilbeskyttelsesloven. Dette er videreført i Virksomhetsinstruksen for Oslo kommune² der det presiseres at virksomheten skal ha en oppdatert plan i tråd med fastsatte krav i forskrift om kommunal beredskapsplikt.

Sivilbeskyttelsesloven fastsetter i § 15 plikten til å utarbeide en plan. Kravet er nærmere spesifisert i Forskrift om kommunal beredskapsplikt § 4: ³

«§ 4. Beredskapsplan

Kommunen skal være forberedt på å håndtere uønskede hendelser, og skal med utgangspunkt i den helhetlige risiko- og sårbarhetsanalysen utarbeide en overordnet beredskapsplan. Kommunens overordnede beredskapsplan skal samordne og integrere øvrige beredskapsplaner i kommunen. Den skal også være samordnet med andre relevante offentlige og private krise- og beredskapsplaner.

Beredskapsplanen skal som et minimum inneholde:

- a) en plan for kommunens kriseledelse som gir opplysninger om hvem som utgjør kommunens kriseledelse og deres ansvar, roller og fullmakter, herunder hvem som har fullmakt til å bestemme at kriseledelsen skal samles.*

¹ (Bystyret, 2016)

² (Byrådet, 1107/16)

³ (Justis- og beredskapsdepartementet, 2010) (Justis- og beredskapsdepartementet, 2011)

- b) en varslingsliste over aktører som har en rolle i kommunens krisehåndtering. Kommunen skal informere alle som står på varslingslisten om deres rolle i krisehåndteringen.
- c) En ressursoversikt som skal inneholde opplysninger om hvilke ressurser kommunen selv har til rådighet og hvilke ressurser som er tilgjengelige hos andre aktører ved uønskede hendelser. Kommunen bør på forhånd inngå avtaler med relevante aktører om bistand under kriser.
- d) evakueringsplaner og plan for befolkningsvarsling basert på den helhetlige risiko- og sårbarhetsanalysen.
- e) plan for krisekommunikasjon med befolkningen, media og egne ansatte»

2 BEREDSKAPSPLANLEGGING

Plans are nothing; planning is everything. (Dwight D. Eisenhower)

Formålene med å lage en plan er mange, men to viktige er:

- Prosessen med å utarbeide planen øker de ansattes bevissthet om beredskap, krisehåndtering og eget ansvar
- En ferdig plan gir kriseledelsen støtte til rask og effektiv kartlegging av situasjonen, analyse og gi grunnlag for beslutninger om tiltak ⁴

Den ferdige planen skal støtte ulike mennesker, med ulik kunnskap, personlighet og erfaring med situasjoner med høyt press og alvorlige konsekvenser. Planen skal fungere like godt om den ansatte har arbeidet i virksomheten i 10 måneder eller 10 år. Planen må være enkel å finne frem i, enkel å forstå og inneholde oppdatert informasjon. Planen bør beskrive rammene for virksomhetens beredskapssystem og gi praktisk støtte ved krisehåndtering. Planen skal kunne benyttes uansett hvilken hendelse som oppstår, men for enkelte uønskede hendelser kan det være behov for en delplan eller særskilte tiltakskort i tillegg.

Virksomhetene står fritt til å organisere arbeidet med planen slik de selv ønsker, men arbeidet bør som minimum involvere de som skal sitte i kriseledelse og stab. Planen skal også samordnes med relevante samarbeidsaktører.

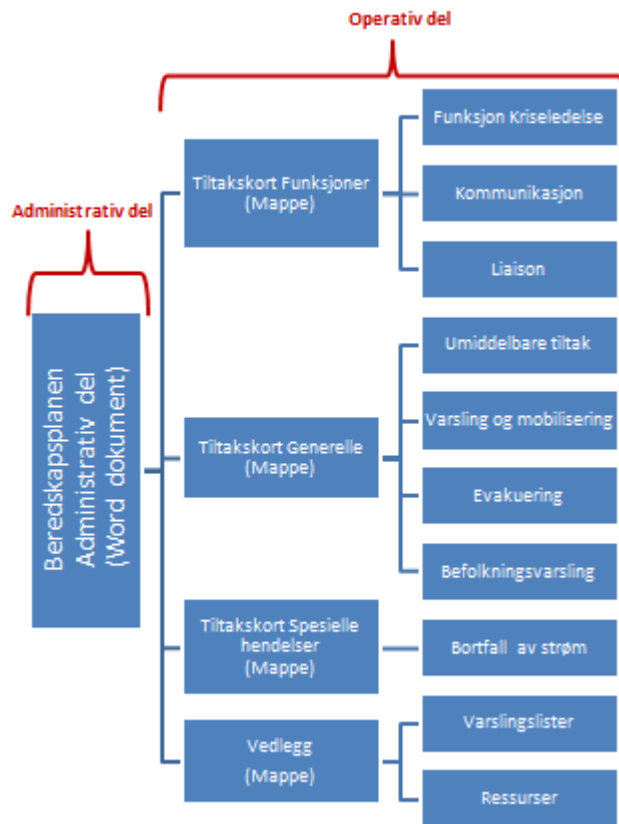
3 OPPSETT AV BEREDSKAPSPLANEN

Planen kan bygges opp på flere måter. Vi har valgt å dele planen inn i en administrativ og en operativ del. Det er bare et eksempel på hvordan en plan kan struktureres. Det finnes mange andre måter som er like gode. Det viktigste med planprosessen, og den ferdige planen, er at den fungerer for virksomheten. Alle virksomhetene står fritt til å benytte det oppsettet de selv ønsker, så lenge planen møter kravene som er politisk vedtatt og fastsatt i Sivilbeskyttelsesloven.

Formålet med å dele planen i to deler er å kunne bruke planen til å beskrive hvordan beredskapen er organisert og samtidig ha en operativ del som skal benyttes ved selve krisehåndteringen. Å utarbeide en omfattende plan bør ikke være et mål i seg selv. Planen bør være kort og konsis, spesielt i den operative delen. Kvantitet er ikke synonymt med kvalitet når det kommer til beredskapsplaner.

⁴ (Furevik, 2012)s. 107

Planen kan lages i DSB-CIM, dersom dette systemet benyttes, eller de kan lages i Office. Forslag til oppsett av planen.



3.1 BRUK AV DELPLANER

De fleste virksomheter vil gjennom ROS-analyser og beredskapsanalyser identifisere enkelte uønskede hendelser som det er nødvendig å utarbeide en egen beredskap for. Det kan være hendelser som oppstår så ofte at en standardisert plan for tiltak vil lette håndteringen. Det kan også være en hendelse som har svært lav sannsynlighet, men med omfattende og alvorlige konsekvenser. Slike hendelser kan være så kompliserte å håndtere at det er store fordeler å hente ved å ta stilling til hvilke tiltak som skal settes inn på forhånd.

Planen for disse hendelsene kan da, avhengig av omfang, utarbeides som en delplan til beredskapsplanen eller som egne tiltakskort. Delplanen eller tiltakskortet beskriver de tiltak og ressurser som skal benyttes for å håndtere hendelsen. Delplanen eller tiltakskortet skal ikke endre organiseringen av kriseledelsen, men er et vedlegg til beredskapsplanen.

3.2 RÅD OM BRUK AV OFFENTLEGLOVA OG SIKKERHETSLOVEN

Virksomheten bør ta stilling til om hele planen skal unntas offentlighet etter Lov 19.05.2006 nr. 16 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova) eller graderes etter Lov 20.03.1998 nr. 10 om forebyggende sikkerhetstjeneste (sikkerhetsloven).

For de fleste virksomheter vil det ikke være behov for å unnta den administrative delen, noe som betyr at den lettere kan deles med samarbeidsaktører.

Den operative delen bør unntas offentlighet etter § 24 fordi den vil inneholde informasjon som kontaktinformasjon, passord, ressursoversikt osv. som, dersom eksponert, vil kunne påvirke virksomhetens evne til krisehåndtering negativt.

Dersom virksomheten har behov for planer som inneholder informasjon underlagt sikkerhetsloven anbefales det å utarbeide disse som egne delplaner eller tiltakskort som kan graderes. På den måten unngår en å måtte gradere hele planen, noe som vil legge svært strenge føringer for lagring, merking, distribusjon og bruk.

ADMINISTRATIV DEL

Den administrative delen beskriver hvordan beredskapen og kriseledelsen i virksomheten er organisert. Innholdet i den administrative delen skal være kjent for kriseledelse og stab i forkant av uønskede hendelser.

Setninger som er understreket er «Må-krav» for planen i henhold til Forskrift om kommunal beredskapsplikt og kommunale vedtak.

4 FORSIDE OG INNHOLDSFORTEGNELSE

Beredskapsplan opprettet, § 4, Virksomheten må dokumentere at beredskapsplan er opprettet.

Forsiden bør inneholde navn på virksomheten og tittel på planen. Dersom planen er unntatt offentlighet i henhold til offentleglova eller gradert i henhold til sikkerhetsloven må dette merkes tydelig.

Behovet for en innholdsliste kan variere fra plan til plan. En plan på mer en ti sider blir lettere å finne frem i dersom det opprettes en innholdsliste.

5 INTRODUKSJON TIL PLANEN

Validitet / gyldighet / revideringsfrekvens, § 6, Virksomheten må dokumentere at beredskapsplan er gyldig.

- Hvem gjelder planen for?
- Hva er planens formål?
- Hvem har utarbeidet planen?
- Når ble planen godkjent og av hvem?
- Hvordan er den distribuert?
- Hvordan er den lagret?

Dette kan for eksempel fremstilles i en tabell:

Planen gjelder for	Virksomhetens kriseledelse og stab
Planens formål	Fastsette arbeidsrutiner for Sentral kriseledelse, med stab, ved krisehåndtering.
Godkjent av	Virksomhetsleder
Utarbeidet av	Beredskapskontakt, medlemmer av kriseledelse og stab
Distribusjon	Planen er unntatt offentlighet § Deler av planen deles med samarbeidsaktører Planen distribueres elektronisk til alle med en rolle i virksomhetens kriseledelse.
Lagring	Planen er tilgjengelig i virksomhetens DSB-CIM og på virksomhetens fellesområde

5.1 LØPENDE OPPDATERING OG REVISJON AV PLANEN

Validitet / gyldighet / revideringsfrekvens, § 6, Virksomheten må dokumentere at beredskapsplan er gyldig.

Krisehåndteringen evaluert, etter øvelser, § 8. Virksomheten må dokumentere system for evaluering av krisehåndtering etter øvelser og uønskede hendelser.

- Hvilken rutine er etablert for løpende oppdatering og revisjon av planen?
- Hva er grunnlag for oppdatering og revisjon?
 - o Evaluering etter øvelser og etter håndtering av uønskede hendelser
 - o Endringer i ROS-analyse og risikobildet
 - o Endringer i avtaler og kontaktinformasjon

Dette kan for eksempel fremstilles i en tabell:

Revisjon og oppdatering av planen			
Årlig revisjon og løpende oppdateringer		Skriv inn rutine.	
Grunnlag for oppdatering og revisjon		- Evaluering av øvelser og håndtering av uønskede hendelser - Overordnet ROS-analyse - Endringer i avtaler og kontaktinformasjon	
Oversikt over revisjoner			
Revisjon nr.	Dato	Grunnlag for revisjon	Godkjent av

6 GRUNNLAGET FOR VIRKSOMHETENS BEREDSKAP

Et kapittel som beskriver rammene og grunnlaget for virksomhetens beredskap.

6.1 FORMELLE RAMMER FOR VIRKSOMHETENS BEREDSKAP

- Hvilke lover og forskrifter er virksomheten underlagt?
 - o Sivilbeskyttelsesloven
 - o Forskrift om kommunal beredskapsplikt
 - o Enkelte virksomheter i tillegg underlagt beredskapsansvar i andre lover som Folkehelsesloven eller Drikkevannsforskriften
- Hvilke kommunale dokumenter er styrende for virksomheten?
 - o Reglement for Oslo kommunes arbeid med samfunnssikkerhet, beredskap og sikkerhet
 - o Virksomhetsinstruks for Oslo kommune
 - o Overordnet beredskapsplan for Oslo kommune
 - o Virksomhetens tildelingsbrev
- Virksomhetens dokumenter
 - o Virksomhetens ROS-analyse

6.2 OM RISIKOBILDET

Virksomheten skal med utgangspunkt i den helhetlig risiko- og sårbarhetsanalysen utarbeide en overordnet beredskapsplan, § 4

Det er virksomhetenes overordnede ROS-analyse, og tilhørende beredskapsanalyser, som skal ligge til grunn for dimensjoneringen av virksomhetens beredskap. Planen bør inneholde en kort beskrivelse av virksomhetens risikobilde og beredskapsansvar, samt andre vurderinger som ligger til grunn for virksomhetens beredskap.

- Hva kan skje og i hvilken grad er vi rustet til å håndtere det?

6.3 ORGANISERING AV BEREDSKAP I KOMMUNEN

Organiseringen av beredskapen i kommunen er fastsatt i Overordnet beredskapsplan for Oslo kommune⁵. Planens virkeområde er samtlige virksomheter som er en del av Oslo kommune som juridisk person og er bestemmende for organiseringen og utøvelsen av virksomhetenes krisehåndtering. Virksomhetens plan bør beskrive hvordan virksomheten er en del av kommunens beredskap.

Kommunen har tre nivå for krisehåndtering. I underliggende nivåforklaring, er det satt inn et Nivå 0, som illustrerer den daglige håndteringen. På dette nivået settes det ikke kriseledelse på virksomhetsnivå, men nivået er tatt med for å synliggjøre det totale bildet.⁶

Nivå 0	Tjenestestedsnivå (Kommunale kontorer, sykehjem, skoler, barnehager mv.)
	Nivå 0 er en uønsket hendelse som kan håndteres innenfor rammene av daglig drift på tjenestested. Med tjenestestedsnivå menes det enkelte tjenestested som skoler, barnehager, omsorgshjem som ligger under en virksomhet i Oslo kommune, eller som Oslo kommune har ansvar for.
Nivå 1	Virksomhetsnivå (Byrådsavdeling, bydel, etat og kommunale foretak)
	Nivå 1 er en uønsket hendelse som oppstår i en virksomhet, som ikke kan håndteres av det (de) aktuelle tjenestestedet(ene) alene. Hendelsen kan håndteres med virksomhetens egne ressurser. Hele eller deler av virksomhetens kriseledelse settes for å bistå tjenestestedet eller virksomheten.
Nivå 2	Sektorkoordinering (Byrådsavdelingsnivå)
	Nivå 2 er en uønsket hendelse som ikke kan håndteres av virksomhetens ressurser alene eller som berører flere virksomheter i sektoren. Hele eller deler av byrådsavdelingens kriseledelse settes for å bistå virksomheten(e). På byrådsavdelingsnivå legges det spesielt vekt på den støtte byrådsavdelingen skal gi og den koordinerende rollen overfor underliggende virksomheter.
Nivå 3	Overordnet koordinering (Sentral kriseledelse)
	Nivå 3 er en uønsket hendelse som ikke kan håndteres av byrådsavdelingen alene eller som berører flere virksomheter og sektorer i kommunen. Hele eller deler av Sentral kriseledelse settes. Sentral kriseledelse skal koordinere informasjon, beslutninger og ressurser i kommunen, samt støtte virksomhetene og bidra til normalisering.

⁵ (Byrådet, 1116/16)

⁶ (Byrådet, 1116/16)

Virksomhetenes plan må ta høyde for de forpliktelser som trer i kraft ved de ulike nivåene.

	Nivå 1	Nivå 2	Nivå 3
Sentral kriseledelse (Beredskapsetaten)	Gi råd og støtte	Få informasjon Gi råd og støtte Vurdere etablering av Nivå 3	Varsle Strategisk krisehåndtering Felles situasjonsbilde og budskap Informere internt og eksternt Langsiktig planlegging av kommunens håndtering
Byrådsavdeling	Få informasjon Gi råd og støtte Vurdere etablering av Nivå 2	Varsle Strategisk krisehåndtering Felles situasjonsbilde Koordinering av egen sektor Informere internt og eksternt Be om støtte	Varsle Strategisk krisehåndtering Koordinering av egen sektor Informere internt og eksternt Be om støtte Informere om tilgjengelige ressurser Utføring av overordna avgjerder
Virksomhetene	Varsle Krisehåndtering Informere Be om støtte	Varsle Krisehåndtering Informere internt og eksternt Be om støtte Støtte andre virksomheter Utføring av overordnede beslutninger	Varsle Krisehåndtering Informere internt og eksternt Be om støtte Støtte andre virksomheter Utføring av overordnede beslutninger Personellstøtte til Sentral kriseleiling

Virksomhetene skal dele og motta informasjon:

- Hver virksomhet skal ha rutiner for deling av informasjon i sin plan, både innen egen virksomhet, eventuelt til andre involverte virksomheter og til egen byrådsavdeling
- Informasjon om situasjonen og status for krisehåndteringen skal deles mellom alle involverte virksomheter og i linjen
- En første statusrapport bør deles så fort som mulig og senest etter første møte i virksomhetens kriseledelse
- Sentral kriseledelse kommuniserer med virksomhetene ved bruk av allmøte, telefonsamtaler, TETRA, bruk av liaison, distribusjon av statusrapporter via epost og DSB-CIM, deling av loggelement i DSB-CIM og videokonferanse. Alle rapporter, som ikke er gradert etter sikkerhetsloven, vil bli delt internt og eksternt via «del rapport» i DSB-CIM og ved epost

Virksomhetene skal koordineres:

- Virksomhetene har plikt til å etablere kriseledelse og håndtere uønskede hendelser innenfor eget ansvarsområde. Krisehåndtering i kommunen følger, i tråd med likhetsprinsippet, linjene i organisasjonskartet. Beslutninger skal følge linjen
- Virksomhetene har plikt til å bistå Sentral kriseledelse i kritesituasjoner

Virksomhetene kan be om bistand og skal yte bistand:

- Dersom virksomhetens egne ressurser ikke er tilstrekkelig skal det anmodes om støtte fra andre kommunale virksomheter.
- Når en virksomhet har behov for, eller blir bedt om å fremskaffe, ressurser fra kommunen som virksomheten selv ikke rår over, kan Beredskapsetaten eller egen byrådsavdeling forespørres for eventuell bistand
- Ved behov for støtte fra andre virksomheter i egen sektor koordineres anmodningen på høyest etablerte nivå for krisehåndtering

- Ved behov for støtte fra virksomheter utenfor egen sektor under en Nivå 1 eller 2 uønsket hendelse, skal anmodningen koordineres via respektive byrådsavdeling eller Beredskapsetaten
- Ved behov for støtte fra eksterne (ikke kommunale) statlige eller frivillige aktører så skal dette koordineres via Beredskapsetaten, eller via sentral kriseledelse dersom denne er satt. Dette gjelder ikke virksomhetenes behov for bistand fra nødetatene ved en Nivå 1 hendelse, eller ved bistand fra samarbeidspartnere som virksomheten eller sektoren allerede har etablerte rutiner for å samvirke med i sitt eget planverk eller daglige virke
- Virksomhetene kan anmode om ressurser fra K5, K2 Informasjons- og geocelle eller stabsstøtte fra Beredskapsetaten
- Virksomhetene må planlegge for at de kan måtte avgi ansatte til Sentral Kriseledelse

Virksomheten skal kommunisere internt og eksternt:

- Virksomhetene skal informere internt og eksternt om sitt ansvarsområde uavhengig av etablert nivå for krisehåndtering
- Virksomhetene har ansvar for særtilpasset informasjon rettet mot egen befolkning/besøkende og brukere av kommunale tjenester om hvordan de skal handle etter beslutning om befolkningsevakuering
- Ved etablering av hele, eller deler, av Sentral kriseledelse vil stabsfunksjonen i Sentral kriseledelse K5 kommunikasjon ha ansvaret for koordinering av overordnet informasjon fra kommunen
- K5 vil be virksomhetene om å sende inn korte statusrapporter om virksomhetens krisekommunikasjon.

6.4 VIRKSOMHETENS ROLLE OG ANSVAR

Virksomhetene skal opprettholde driften av egne tjenester så langt som mulig og verne om liv og helse, miljø, materielle og immaterielle verdier ⁷.

- Hva er virksomhetens rolle, ansvar og oppgaver ved en Nivå 1, 2 eller 3 uønsket hendelse?
- Hvordan er virksomheten en del av en koordinert krisehåndtering?
- Hva er virksomhetens rolle og ansvar ved de ulike nivåene?

6.4.1 KRAV TIL ORGANISATORISK BEREDSKAP OG TILGJENGELIGHET

- Er det lovfestet krav til virksomhetens beredskap og tilgjengelighet?
- Hvem er virksomhetens kontaktpunkt for varsling?
- Har virksomheten vaktordninger?
- Hvilke rutiner er etablert ved ferieavvikling og bruk av stedfortredere?
- Andre beredskapskrav?

6.5 PRINSIPPER OG METODE SOM LIGGER TIL GRUNN FOR BEREDSKAPEN

Prinsippene og verdiene er fastsatt i Reglement for Oslo kommunes arbeid samfunnssikkerhet, beredskap og sikkerhet.

⁷ (Bystyret, 2016) §2

«Kommunen skal arbeide systematisk og helhetlig med samfunnssikkerhet og beredskap på tvers av sektorer i kommunen, med sikte på å redusere risiko for tap av liv eller skade på helse, miljø og både materielle og immaterielle verdier. Arbeidet skal følge de nasjonale beredskapsprinsippene ansvar, nærhet, likhet og samvirke.»

Virksomhetene bestemmer selv hvilken arbeidsmetode deres kriseledelse skal benytte. Beredskapsetaten anbefaler virksomhetene å benytte Proaktiv stabsmetodikk som metode for kriseledelsens arbeid.⁸

- Hvilken metode ligger til grunn for kriseledelsens arbeid?

7 OPPBYGNING OG ORGANISERING AV KRISELEDELSE OG STAB

Plan for kriseledelsen; Organisering, ansvar, roller, fullmakt, mobilisering, § 4.a. Virksomheten må dokumentere plan for kriseledelsen.

Planen må definere hvem som inngår i virksomhetens kriseledelse. Roller og funksjoner i kriseledelse og stab må følge stillinger og ikke personer.

I denne veilederen er kriseledelse benyttet for å beskrive besluttende funksjoner i virksomhetens krisehåndtering. Begrepet stab er benyttet for å beskrive den administrative støtten til de besluttende funksjonene.

7.1 KRISELEDELSE

«Virksomhetens kriseledelse skal bemannes av personer som i det daglige innehar lederansvar. Når stedfortreder fungerer følger ansvar og fullmakter for krisehåndtering»⁹

«Krisesituasjoner stiller krav til raske beslutninger og tiltak. Det skal fremgå av beredskapsplanen hvem som skal gjøre hva, når, hvor og hvordan. Ansvar og roller som tilligger kriseledelsen skal være avklart og klart beskrevet i beredskapsplanen. Ansvar og roller til nødvendig nøkkelpersonell skal også være avklart og klart beskrevet i planen.¹⁰»

«Virksomhetene har plikt til å etablere kriseledelse og håndtere uønskede hendelser innenfor eget ansvarsområde.»¹¹

«Kriseledelsen skal være forberedt på å:

- etablere et overordnet situasjonsbilde
- raskt beslutte iverksetting av tiltak
- utvikle en strategi for krisehåndtering
- bidra til koordinering mellom berørte aktører, herunder fortløpende ta stilling til om innspill/meldinger kun har betydning for egen virksomhet, eller om de inneholder informasjon som må deles med andre for å skape en helhetlig situasjonsforståelse og etablere samarbeid om krisehåndteringen
- formidle klar og tydelig informasjon internt og eksternt, og kommunisere på rett nivå til rett tid

⁸ (Lunde, 2014)

⁹ (Byrådet, 1116/16)

¹⁰ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2005)

¹¹ (Byrådet, 1116/16), kapittel 2.1

- *sørge for tilstrekkelige resurser for å kunne håndtere krisen, herunder drøfte prioriteringer ift fordeling av knappe ressurser*
- *sørge for rapportering i linjen»*¹²

- Hvem sitter i virksomhetens kriseledelse?
- Hvilken rolle og hvilket ansvar ligger til kriseledelsen?
- Hvem har hvilke roller og hvilket ansvar i kriseledelsen?
 - o Eksempel – avdelingsleder for XX er medlem av kriseledelsen og har et spesielt ansvar for XX
- Hvilke oppgaver skal kriseledelsen utføre?
- Fullmakter og delegert myndighet
 - o Hvem har fullmakt til å kalle inn kriseledelsen?
 - o Hvem innehar økonomiske fullmakter?
 - o Hvem har myndighet til å avvike fra vedtatt budsjett?
 - o Hvem har fullmakt til å beordre ansatte inn på overtid?

*«I en krisesituasjon kan det være nødvendig med delegert myndighet og vide fullmakter til kriseledelsen, slik at denne kan handle raskt i en akutt situasjon. Dette må avklares og beskrives i beredskapsplanen».*¹³

7.2 STAB

Ved håndtering av store, komplekse og langvarige hendelser eller kriser vil kriseledelsen ha behov for et støtteapparat. Beredskapsplanen skal klart definere støtteapparatets ansvar, roller og oppgaver.

«Støtteapparatet skal være forberedt på å:

- *foreta intern og ekstern varsling etter definerte retningslinjer og rutiner*
 - *foreta logging og rapportering etter fastsatte retningslinjer og rutiner*
 - *følge opp tiltak og føringer fra kriseledelsen på en rask og effektiv måte*
 - *være en administrativ og praktisk støttefunksjon for kriseledelsen*
 - *motta og bearbeide rapporter fra kommunens virksomheter og sektorer, og fra andre berørte aktører*
 - *analysere informasjon og gi råd til kriseledelsen om tiltak*
 - *ivareta informasjonsflyt i egen virksomhet og mellom berørte aktører*
 - *eventuelt bruke tekniske krisestøtteverktøy (for eksempel CIM)»*¹⁴
-
- Hvilke oppgaver trenger kriseledelsen støtte til?
 - Hvilke funksjoner trenger staben for å levere dette?
 - o Hvordan er staben bygget opp?
 - o Staben bør bygges opp med de funksjonene som virksomheten trenger og trenger ikke baseres på stabsoppsett hentet fra politi eller forsvar
 - o Eksempel på funksjoner er: Informasjon, Personell, Logistikk, Kommunikasjon, Liaison

¹² (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2005)

¹³ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2005)

¹⁴ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2005)

- Hvem bemanner funksjonene?
 - o En person kan ha ansvar for en eller flere funksjoner avhengig av hendelsen.
 - o En funksjon kan bemannes av en eller flere personer avhengig av hendelsen.
 - o Hvem kan benyttes til hvilke oppgaver?

7.3 KOMPETANSEKRAV OG OPPLÆRING

System for opplæring i gitte roller ved krisehåndtering, § 7. Virksomheten må dokumentere etablert system for opplæring av kriseledelsen.

«Virksomheten skal sørge for opplæring og kompetanseheving. Det skal gjennomføres jevnlige øvelser - minimum annethvert år - og evaluering der risikobildet og virksomhetens egenart tilsier det.»¹⁵

Dette punktet kan også dokumenteres i ett eget dokument dersom en ikke ønsker å ha det som en del av planen.

- Hvilke kompetansekrav setter vi?
 - o Eksempel på kompetansekrav kan være:
 - Ulike brukernivå i DSB-CIM
 - Gjennomført opplæring i proaktiv stabsmetodikk
 - Spesiell fagkompetanse eller sertifiseringer
- Hva har vi av tilgjengelig personell og kompetanse?
 - o Er det kompetanse eller opplæring som mangler?

Eksempel på kompetansekrav

DSB-CIM

Kunnskapsnivå	Kompetanse	Funksjon
Administrator	– Bygge opp innhold og systeminnstillinger – Vedlikeholde innholdet – Gi opplæring og support	Administratorene
Brukernivå 1	– Kan bruke alle funksjonene som skal benyttes ved krisehåndtering – Kan loggføre eget arbeid – Kan gi enkel support til andre – Kan bistå med vedlikehold av innholdet	Beredskapskontakt Stabssjef Medlemmer av staben
Brukernivå 2	– Kan enkelte funksjoner svært godt - o Hendelser - o Logg	Medlemmer av staben
Brukernivå 3	Kan logge seg på, velge rett hendelse og lese loggen	Ledergruppen

Proaktiv stabsmetodikk

Kunnskapsnivå	Kompetanse	Funksjon
1 God forståelse	Har god forståelse for metodikken og kunne selvstendig lede og gjennomføre førstemøte og statusmøte	Ledergruppen Stabssjef Beredskapskontakt

¹⁵ Virksomhetsinstruks for Oslo kommune

2 Grunnleggende forståelse	Har grunnleggende forståelse for metodikken og kan delta aktivt i gjennomføring av førstemøte og statusmøte	Medlemmer av staben
----------------------------	---	---------------------

I tillegg må det føres en oversikt over hvilke medlemmer i kriseledelse og stab som har gjennomført opplæring. Dette føres i et eget dokument.

7.4 ØVELSER

Er beredskapsplanen jevnlig øvet, § 7. Virksomheten må dokumentere hvordan beredskapsplanen blir øvet.

Samhandlingsøvelser praktisert der det er hensiktsmessig, § 7. Virksomheten må dokumentere hvorvidt samhandlingsøvelser skal praktiseres eller om dette er gjennomført.

Krisehåndteringen evaluert, etter øvelser, § 8. Virksomheten må dokumentere system for evaluering av krisehåndtering etter øvelser.

«Virksomheten skal sørge for opplæring og kompetanseheving. Det skal gjennomføres jevnlige øvelser - minimum annethvert år - og evaluering der risikobildet og virksomhetens egenart tilsier det.»¹⁶

Dette punktet kan dokumenteres i ett eget dokument dersom en ikke ønsker å ha den som en del av planen.

- Er det krav til å delta på øvelser og treninger?

8 INFORMASJONSFLYT OG KRISEKOMMUNIKASJON

Ved en uønsket hendelse vil kriseledelsen ha behov for å:

- få inn informasjon
- lagre informasjonen
- bruke informasjonen til å skape et situasjonsbilde
- bruke situasjonsbildet til å ta beslutninger
- kommunisere beslutninger ut til andre
- informere befolkning, tjenestemottakere, andre virksomheter, linjen, egne ansatte og eksterne aktører om situasjonen

Kriseledelsen er avhengig av informasjon fra egen virksomhet og andre for å kunne forstå hva som skjer og kunne ta gode beslutninger. Virksomheten og andre har behov for informasjon fra kriseledelsen om hvilke tiltak som er besluttet for å kunne utføre eget arbeid.

Planen bør inneholde en beskrivelse av hvordan virksomheten skal håndtere den interne og eksterne informasjonsflyten og skal inneholde en krisekommunikasjonsplan for informasjon til media, innbyggere og egne ansatte.

¹⁶ Virksomhetsinstruks for Oslo kommune

8.1 INTERN INFORMASJONSFLYT

For å kunne forstå situasjonen, arbeide effektivt og ta gode beslutninger er det viktig at rett informasjon når frem til rett person til rett tid.

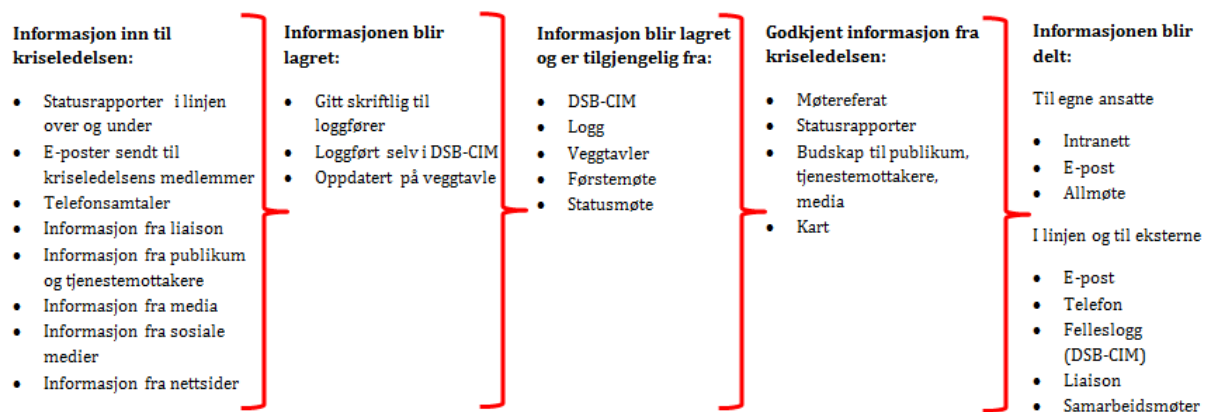
8.1.1 INFORMASJON INN

Ved uønskede hendelser vil informasjon komme inn til kriseledelsen i ulike format fra ulike kilder. Informasjonen kommer på e-post via postmottak, noe på personlige e-post adresser, via telefonsamtaler eller personlige møter. Det kommer rapporter og publiserte meldinger på nettsider. All denne informasjonen kommer til ulike personer til ulike tidspunkt.

Virksomheten må etablere et system for hvor informasjonen skal samles og hvordan den skal systematiseres.

- Hvordan skal vi kommunisere internt i kriseledelsen og staben?
 - o Førstemøte og statusmøter
 - o Loggen
 - o Direkte telefonsamtale ved behov
 - o Informasjonstavler på veggen
- Hvor kommer informasjonen fra og hvordan kommer den inn?
 - o Sendt til postmottak?
 - o Ringer inn til kundesenteret?
- Hvordan skal vi hente inn informasjon vi mangler?
 - o Staben søker den opp på internett?
- Hvor samler vi informasjonen og hvordan systematiserer vi den?
 - o Førstemøte, Statusmøte, Loggføring, DSB-CIM, Telefon, E-post, Tavler på veggen
 - o Hvordan skal vi samordne informasjonen?
- Hvordan skal vi kommunisere mellom stabsfunksjonene og kriseledelsen?
 - o Førstemøte, statusmøte, loggføring, DSB-CIM, telefon, e-post, tavler
- Hvor kan den enkelte finne informasjonen han / hun trenger?
- Hvordan skal vi informere de ansatte?
 - o Informasjonsmøte, e-post, intranett, telefon
- Er det noen som har et spesielt ansvar for informasjon i kriseledelsen eller staben?
 - o Hvem informerer om hva til hvem?

Eksempel på oppsett av informasjonsflyt:



8.1.2 LOGGFØRING

En god logg er både en kilde til informasjon underveis i krisehåndteringen, men også viktig dokumentasjon av virksomhetens krisehåndtering i ettertid.

Noen velger å la alle loggføre sitt eget arbeid, andre velger å ha faste loggførere. Det er også mulig å ha en mellomløsning som er tilpasset virksomhetens behov og de ansatte som er tilstede.

Loggføring kan skje på papir, i et Excel/Word dokument eller i DSB-CIM. Planen bør redegjøre for virksomhetens regler for loggføring. Planen bør ta høyde for loggføring i situasjoner både med og uten strøm og internett.

- Hvem er det som har ansvar for loggføring?
- Hvor skal det loggføres?
- Hvordan skal det loggføres?
- Hva skal loggføres?
- Når skal det loggføres?
- Hvordan skal vi sikre god behandling av sensitiv informasjon, informasjon unntatt offentlighet og sikkerhetsgradert informasjon?

Informasjonen bør lagres slik at den er tilgjengelig for alle i kriseledelsen og staben. I tillegg bør den kunne systematiseres slik at det er mulig å få oversikt over informasjon knyttet til ulike tema.

Eksempel på informasjon som skal dokumenteres:

- Samlet situasjonsbildet, inkludert kart
- Løpende logg
- Møtereferat
- Beslutningsgrunnlag
- Beslutninger er tatt
- Pressemelding, pressekonferanser, medieovervåkning
- Resultat fra prøver og analyser
- Meldinger og annen informasjon fra eksterne aktører
- Informasjon og klager fra befolkningen
- Bestillinger og arbeid som blir utført
- Fotografi Bemanningsplan
- Behov for eksterne ressurser
- Informasjon fra nettsider

Planen bør beskrive hvordan informasjonen skal systematiseres for å danne et situasjonsbilde og hvordan denne informasjonen skal være tilgjengelig for andre.

8.1.3 BESLUTNINGER I KRISELEDELSEN

Utover de umiddelbare tiltak som ansatte iverksetter ved en uønsket hendelse er det kriseledelsens beslutninger som avgjør hvordan hendelsen skal håndteres.

Beredskapsetaten benytter proaktiv stabsmetodikk som metode for å oppnå gode beslutninger i kriseledelsen.

I samsvar med proaktiv stabsmetodikk bør kriseledelsens møter gjennomføres i tråd med metode for strategisk førstemøte og statusmøte. Møtene gjennomføres for å gi kriseledelsen en oversikt over situasjonen og for å gi grunnlag for strategiske beslutninger om tiltak.

Planen bør inneholde et tiltakskort for gjennomføring av førstemøte og statusmøte. For de som benytter DSB-CIM kan dette legges inn både som et tiltakskort og som en mal i rapporter for enkel referatføring under møtet. Loggfører kan da skrive møtereferat fortløpende i løpet av møtet. Leder kan godkjenne rapporten umiddelbart etter fullført møte og virksomheten er klar til å sende ut sin første statusrapport.

8.1.4 SITUASJONSRAPPORT

Virksomhetene vil tidlig bli bedt om å sende situasjonsrapporter til involverte virksomheter, oppover i linjen og til Beredskapsetaten. Planen bør ha rutiner for hvordan en slik rapport skal skrives og sendes. Mal for situasjonsrapport som skal benyttes finner du som vedlegg i denne veilederen. For virksomheter med DSB-CIM lisens forventes det at rapporten deles til Beredskapsetaten i CIM via «Del rapport» funksjonen.

Utarbeidelse av situasjonsrapporter kan også være nyttig for egen kriseledelse og benyttes som en oppsummering av situasjonen for kriseledelse, stab og egne ansatte.

Sentral kriseledelse vil sende ut informasjon i følgende formater:

Situasjonsrapport	– Er kommunens formelle situasjonsrapport – Rapporten utarbeides etter fast mal – Virksomhetene rapporterer i samme mal
Statusoppdatering	– Benyttes ved endringer i situasjonsbildet som gir behov for informasjonsdeling mellom formelle rapporter – Ingen fast mal

8.2 EKSTERN KOMMUNIKASJON OG KRISEKOMMUNIKASJONSPLAN

Krisekommunikasjonsplan for media, innbyggere og egne ansatte, § 4.e. Virksomheten må dokumentere plan for krisekommunikasjon innenfor virksomhetens ansvarsområde.

Alle virksomhetene skal ha en plan for informasjon til befolkningen, media og egne ansatte¹⁷.

Krisekommunikasjon skal hindre unødig usikkerhet og frykt i befolkningen, skape tillit hos mediene, publikum og egne ansatte, forhindre informasjonskriser og bidra til at de som skal løse den egentlige krisen får nødvendig arbeidsro og handlingsrom. Videre skal krisekommunikasjon gi befolkningen informasjon om hva de skal gjøre/ikke gjøre for å minimere konsekvensene av hendelsen eller krisen.¹⁸

Plan for krisekommunikasjon bør omfatte følgende elementer:

- beskrivelse av organiseringen av informasjonsberedskapen
- beskrivelse av ansvar og sentrale funksjoner og oppgaver
 - o for informasjonsenheten/-ansvarlige
 - o for viktige bidragsytere, som sentralbord, servicetorg, personal, IKT, fagavdelinger og ledere som har informasjonsoppgaver under en uønsket hendelse eller krise

¹⁷ (Justis- og beredskapsdepartementet, 2010)

¹⁸ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2005)

- *oversikt over og varslingsliste for personell*
- *kontaktinformasjon for viktige aktører (samarbeidspartnere, myndigheter, medier)*
- *oversikt over særskilte informasjonsbehov og kommunikasjonsutfordringer for uønskede hendelser som er kartlagt i den helhetlige risiko- og sårbarhetsanalysen*
- *oversikt over og plan for bruk av medier, kanaler og virkemidler som kan benyttes for å nå ut til befolkningen*
- *oversikt over lokaler og teknisk utstyr*
- *beskrivelse av alternative kommunikasjonsløsninger ved bortfall av strøm og/eller ekom tjenester¹⁹*

Virksomhetene skal kommunisere med en rekke mottakere utenfor kriseledelsen og staben. For eksempel: egne ansatte, befolkning, tjenestemottakere, media, andre kommunale virksomheter, offentlige, frivillige og private aktører. De ulike aktørene har ulikt behov for informasjon og mottar informasjon fra ulike kilder som e-post eller sosiale medier. Planen bør beskrive hvordan virksomheten skal kommunisere med de ulike aktørene.

- Hvordan skal virksomheten kommunisere med eksterne aktører?
 - E-post eller CIM, Samarbeidsmøter, Utveksling av liaison, Statusrapporter, Nettsider, E-post, Telefon
- Hvordan skal virksomheten dele informasjon med Sentral Kriseledelse?
 - Statusrapporter via epost eller DSB-CIM
 - Hvordan samarbeider vi med K5 kommunikasjon i Sentral kriseledelse?
- Hvordan skal virksomheten kommunisere og samarbeide oppover i linjen?
- Hvordan skal virksomheten kommunisere og samarbeide med andre virksomheter?
- Hvordan skal virksomheten kommunisere og samarbeide med eksterne aktører?
- Hvordan skal virksomheten informere befolkningen og tjenestemottakere?
- Hvordan skal virksomheten kommunisere med media?
- Hvordan skal kontakten med media organiseres slik at det ikke forstyrrer arbeidet til kriseledelsen og staben?

9 NORMALISERING / KONTINUITET

Evnen til normalisering etter uønsket hendelse § 2, § 4. Virksomheten bør dokumentere kontinuitets- og normaliseringsplan ved bortfall av kritisk infrastruktur eller ved andre uønskede hendelser.

Målet med all krisehåndtering er å normalisere situasjonen. Hensyn til oppgaver som må løses for å gjenopprette vanlig produksjon må inkluderes fra første møte i kriseledelsen. Det er viktig å ha en plan for hva som skal tas hensyn til i overgangen til normal drift.

Planen bør inneholde en oversikt over hvilke tjenester som skal prioriteres ved uønsket hendelse og hvilke tjenester som kan reduseres eller stenges. Det kan for eksempel utarbeides et eget tiltakskort for prioritering av oppgaver.

En slik oversikt gjør det enklere å planlegge bemanningen slik at både kriserelaterte og ordinære arbeidsoppgaver, som ikke kan prioriteres bort, kan utføres.

¹⁹ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2005)

- I hvilken grad har hendelsen påvirket virksomhetens evne til å returnere til normal drift?
- Hvilke ressurser er benyttet?
 - For eksempel: økonomiske midler, overtid, alternativ bruk av bygninger osv.
- Hvordan vil et tap av omdømme og tillit fra tjenestemottakerne påvirke vår evne til å levere gode tjenester?
- Kan enkelte tjenester legges ned i en periode for å omorganisere de ansatte?
- Er det behov for oppgradering, etterfylling eller endring i type ressurser og utstyr?
- Er det behov for oppfølging av ansatte?
 - Rutiner for psykolog, stressmestring

OPERATIV DEL

«Beredskapsplanen skal være operativ og bestå av forberedte tiltak – som for eksempel plan for kriseledelse, bemanning, varslingsrutiner- og lister, tiltakskort for spesifikke hendelser/hendelsestyper.»²⁰

Denne delen av planen benyttes når en uønsket hendelse oppstår og inneholder tiltakskort og praktisk informasjon som støtter krisehåndteringen.

Tiltakskort har mange navn, som funksjonskort, sjekklister, arbeidsprosedyre, og kan utarbeides på mange måter. Felles for alle er at kortet er en kort og presis beskrivelse av hvem, hva og eventuelt hvordan arbeidsoppgaver skal utføres ved krisehåndtering.

I denne veilederen brukes ordet tiltakskort. Tiltakskortene sorteres i tre ulike kategorier:

- Tiltakskort funksjoner
 - o Beskriver ansvaret og oppgavene til den enkelte funksjonen i kriseledelsen og staben
- Tiltakskort generelle
 - o Er tiltakskort og sjekklister for oppgaver og prosedyrer som gjelder alle.
 - o For eksempel: varsling, loggføring, umiddelbare tiltak, befolkningsvarsling, evakuering
- Tiltakskort spesielle hendelser
 - o For noen hendelser kan tiltakene planlegges på forhånd. Ved å utarbeide tiltakskort for en hendelse kan tiltak iverksettes umiddelbart i henhold til tiltakskortet uten å vente på beslutning i kriseledelsen.

Det viktigste er at tiltakskortene er organisert og utarbeidet på en måte som gir reell støtte til de som skal bruke planen.

- Hvilke tiltakskort trenger vi?
- Hvem er det som skal benytte tiltakskortene?
 - o Husk at også stedfortredere skal benytte de samme tiltakskortene
- Hvor detaljert må de skrives for de enkelte oppgavene?
 - o En virksomhet som har få uønskede hendelser kan trenge mer detaljerte tiltakskort, fordi kriseledelse og stab har mindre erfaring

10 TILTAKSKORT FUNKSJONER

Funksjonskort er en oversikt over arbeidsoppgaver og ansvar knyttet til den enkelte funksjon. Kortet kan utarbeides som en generell huskeliste dersom de ansatte godt trent i oppgavene. Skal funksjonen bemannes av noen som ikke er øvd må funksjonskortet utformes som en detaljert instruksjon.

I det følgende eksempelet er arbeidet til den enkelte funksjonen delt inn i tre ulike faser. Fasene vil ikke ha tydelige overganger under krisehåndteringen, men gli over i hverandre.

²⁰ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2005)

10.1 EKSEMPEL PÅ OPPSETT

Tiltakskort Funksjon XXX		
Beskrivelse av funksjonen		
Kort beskrivelse av funksjonen: Ansvarsområde, myndighet osv.		
Varsling og mobilisering		
Tiltak	Beskrivelse	Utført?
	→	
Håndteringsfasen		
Tiltak	Beskrivelse	Utført?
	→	
Normaliseringsfasen		
Tiltak	Beskrivelse	Utført?
	→	
Informasjonsflyt		
(hvordan funksjonen skal få og gi informasjon)		
Tiltak	Beskrivelse	Utført?
	→	

11 TILTAKSKORT GENERELLE

«Beredskapsplanen bør i tillegg til minimumskravene i loven inneholde et sett med spesifikke tiltakskort som kan tas frem alt ettersom hvilke tiltak som vurderes nødvendige ut fra krisens art.»²¹

Et tiltakskort er ikke knyttet til en spesifikk funksjon, men til en oppgave. For eksempel kan det lages et tiltakskort for etablering av stabsrommet. Eksempel på tiltakskort:

- Varsling ved uønsket hendelse
- Umiddelbare tiltak ved en uønsket hendelse
- Etablering av stabsrom
- Flytting til alternativ lokasjon

Hvem som skal utføre hele eller deler av tiltakskortet kan knyttes til en bestemt funksjon eller variere fra hendelse til hendelser ut fra hvem som er tilgjengelig.

I DSB-CIM er det mulig å opprette elektroniske tiltakskort som kan sortere på type hendelse og de ulike tiltakene på hvert tiltakskort etter hvor alvorlig hendelsen er.

²¹ (Justis- og beredskapsdepartementet, 2010)

11.1 VARSLING

Planen skal som et minimum inneholde en varslingsliste over aktører som har en rolle i virksomhetens krisehåndtering. Dette omfatter både aktører i egen virksomhet og eksterne aktører. Alle som står på varslingslisten skal informeres om deres rolle i krisehåndteringen²².

«Varslingslisten skal som et minimum inneholde en oversikt over varslingsobjektene (navn på etat/myndighet/ privat virksomhet/fagmiljø) med navn på kontaktperson. Både nummer på mobiltelefon og fasttelefon (der det foreligger), samt epost-adresse. ...For varslingsobjekter som også har alternative varslingsløsninger, for eksempel satelittelefon, skal dette også føres opp.»²³

Planen for varslings samordnes med rutiner fastsatt «Overordnet beredskapsplan for Oslo kommune».

Hver virksomhet sender inn en oversikt over hvem som skal varsles til Beredskapssetaten. Virksomheten er selv ansvarlig for å melde fra om endringer i oversikten.

Virksomhetene må ha en rutine for hvordan et varsel blir registrert og behandlet.

- Hvem varsler hvem?
- Hvem beslutter varslings?
- Hvem varsler oppover i linjen?
- Hvem informerer de ansatte og varsler nedover i linjen?
- Hvem varsler relevante eksterne aktører?
- Hvordan varsles det?

Et tips er å ha en oversikt over hvem som alltid skal varsles når virksomheten etablerer kriseledelse og en sjekklister med relevante aktører som vurderes varslet i den aktuelle hendelsen.

Et varsel bør inneholde:

- Informasjon om hva som har skjedd
- Hvilken kilde informasjonen kommer fra
- Hvilke tiltak du iverksetter
- Hva du vil at mottakeren skal foreta seg
- Hvor mottakeren kan finne ytterligere informasjon

Virksomhetene må også ha rutine for hvordan de ansatte skal varsle dersom de oppdager en uønsket hendelse som kan få konsekvenser for egen virksomhet eller kommunen. Dersom du oppdager en uønsket hendelse som utgjør en fare for liv og helse skal nødetatene alltid varsles først.

Virksomheten må også ha rutiner for oppdatering av kontaklinformasjon i varslingslistene og rutiner for deling av virksomhetens kontaklinformasjon.

²² (Justis- og beredskapsdepartementet, 2011)

²³ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2005)

«Ved utarbeidelse av tiltakskort bør det vurderes om er det behov for å utarbeide egne varslingslister for særskilte uønskede hendelser eller om disse bør inngå i en overordnet varslingsliste.»²⁴

I DSB-CIM kan kontaktinformasjon og varslingslister (distribusjonslister) lagres og eksporteres til Word / Excel. Den eksporterte filen kan lagres offline eller skrives ut som reserve ved bortfall av strøm eller internett. Her kan det også lages forhåndsdefinerte meldinger for varsel.

11.2 BEFOLKNINGSVARSLING

Sentral kriseledelse kan på eget initiativ, og i samråd med politiet, beslutte å varsle kommunens befolkning.

Varsling iverksettes ved en uønsket hendelse der det er behov for å meddele befolkningen konkret informasjon; eksempelvis om hendelsen, ønsket handlingsmønster og hvor en kan søke hjelp.

Selv om overordnet varsling til befolkningen ivaretas av Sentral kriseledelse, må likevel den enkelte virksomhet ha en plan for hvordan de skal varsle tjenestemottakere, besøkende, befolkning og egne ansatte.

Befolkningsvarsling i kommunen skjer via:

- kommunens internettside
- kommunens og virksomhetenes profiler på sosiale medier
- lokasjonsbasert SMS varsling
- media (pressekonferanse, pressemelding)
- bruk av sivilforsvarets tyfoner, via Fylkesmannen
- lokalradioavtalen, via Fylkesmannen
- mobilvarsling hos enkelte virksomheter, inkludert Sentral kriseledelse

Hvilke kanaler skal din virksomhet benytte?

Eksempel på beskrivelse av befolkningsvarsling:

Nivå 3 uønsket hendelse – Sentral kriseledelse

Sentral kriseledelse kan på eget initiativ, og i samråd med politiet, beslutte å varsle kommunens befolkning.

Varsling iverksettes ved en uønsket hendelse der det er behov for å meddele befolkningen konkret informasjon; eksempelvis om hendelsen, ønsket handlingsmønster og hvor en kan søke hjelp. Budskap utformes og distribueres av K5.

Virksomhetene har ansvar for særtilpasset informasjon rettet mot egen befolkning og tjenestemottakere innenfor eget ansvarsområde, samt formidling av kommunens overordnede budskap

Befolkningsvarsling skjer via:

²⁴ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2005)

- kommunens internettside
- kommunens og virksomhetenes profiler på sosiale medier
- media (pressekonferanse, pressemelding)
- bruk av sivilforsvarets tyfoner, via Fylkesmannen
- lokalradioavtalen, via Fylkesmannen
- mobilvarsling hos enkelte virksomheter, inkludert Sentral kriseledelse

Nivå 2 uønsket hendelse – Sektorkoordinering / Byrådsavdeling

Byrådsavdelingen kan, i samråd med politiet, iverksette varsling til befolkning og tjenestemottakere, innenfor eget ansvarsområde.

Varsling iverksettes ved en uønsket hendelse der det er behov for å meddele befolkningen konkret informasjon; eksempelvis om hendelsen, ønsket handlingsmønster og hvor en kan søke hjelp. Budskap utformes og distribueres av byrådsavdelingen.

Ved uønskede hendelser som kan genere mye henvendelser fra befolkningen og media generelt, og ved publisering av varsel på kommunens internettside spesielt, skal kommunikasjonssjefen ved Byrådslederens kontor varsles.

Ved behov for bruk av lokasjonsbasert SMS varsling kontaktes Beredskapsetaten.

Virksomhetene har ansvar for særtilpasset informasjon rettet mot egen befolkning og tjenestemottakere innenfor eget ansvarsområde, samt formidling av byrådsavdelingens overordnede budskap.

Befolkningsvarsling skjer via:

- kommunens internettside
- kommunens og virksomhetenes profiler på sosiale medier
- media (pressekonferanse, pressemelding)

Nivå 1 uønsket hendelse – Bydel/ etat

Bydelen eller etaten kan iverksette varsling av befolkning og tjenestemottakere innenfor eget ansvarsområde.

Bydelene og etatene har ansvar for særtilpasset informasjon rettet mot egen befolkning og tjenestemottakere innenfor eget ansvarsområde. Dersom manglende informasjon kan få store negative konsekvenser eller truer liv og helse skal virksomheten iverksette befolkningsvarslingen umiddelbart.

Ved uønskede hendelser som kan genere mye henvendelser fra befolkningen og media generelt, og ved publisering av varsel på kommunens internettside spesielt, skal kommunikasjonssjefen ved Byrådslederens kontor varsles.

Ved behov for bruk av lokasjonsbasert SMS varsling kontaktes Beredskapsetaten.

Befolkningsvarsling skjer via:

- virksomhetens internettside (publisering via xxx)

- virksomhetenes profiler på sosiale medier
- media (pressekonferanse, pressemelding) (koordineres med byrådsavdelingen)
- varsling direkte til tjenestemottakere via telefon

11.3 EVAKUERING

«Hovedoppgaver for kommunen er å:

- bistå politiet med evakuering og sammen med politi/ LRS skaffe til veie nødvendig transportkapasitet fra skadested/omgivelser til mottakssentraler og evt. videre til innkvarteringssted
- varsle mottakssted og etablere mottaksapparat
- registrere eventuelle skader og prioritere den medisinske innsatsen (triage)
- registrere de som evakueres og eventuelt hvem som innkvarteres hvor, hvem som flytter på egen hånd m.v.
- gi psykososial omsorg og samtaletjenester
- sørge for forpleining og forlegning
- legge til rette for gjenforening med pårørende»²⁵

Det er politiet/Lokal redningssentral (LRS) som iverksetter og leder evakuering av personer fra et skadeområde eller et utsatt område i kommunen til et annet område i eller utenfor kommunen.

I Oslo kommune er det Byrådsavdeling for eldre, helse og sosiale tjenester som er ansvarlig for overordnet plan for befolkningsevakuering.

Hver virksomhet må i sin plan planlegge for hvordan de skal opprettholde, flytte eller stenge sine tjenester ved en evakuering. Virksomheten må planlegge for hvordan egne ansatte, og eventuelt tjenestemottakere, skal evakueres. Det må også kartlegges behov for ekstern støtte og eventuelle egne ressurser som kan frigjøres for å bistå andre virksomheter i kommunen.

Planen skal samordnes med overordnet beredskapsplan for evakuering av befolkningen, «Plan for Oslo kommunes innsats ved en større ulykke som medfører evakuering i Oslo».

Virksomhetens plan må beskrive egen rolle i forbindelse med befolkningsevakueringen, evt. virksomhetens rolle ved EPS.

12 TILTAKSKORT FOR SPESIELLE HENDELSER

«DSB anbefaler utarbeidelse av tiltakskort for særskilte uønskede hendelser. En utfordring er å velge et hensiktsmessig detaljeringsnivå på tiltakskort. Det innebærer at tiltakskort bør gi en oversikt over for eksempel ansvarlige aktører, ansvars og rollefordeling, varslingslister, samarbeidsparter, informasjonsbehov, vurderinger som bør gjøres og tiltak som bør iverksettes i en tidlig fase av en uønsket hendelse.»²⁶

Noen uønskede hendelser utløser behov for spesielle tiltak eller beslutninger, andre oppstår så ofte at en standardisert måte å håndtere hendelsen på kan lette krisehåndtering. For disse og

²⁵ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2005)

²⁶ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2005)

andre spesifikke hendelser kan det være nyttig å utarbeide egne tiltakskort. Med en sjekkliste for hendelsen kan første mottaker av varsel iverksette umiddelbare tiltak uten å vente på en etablert kriseledelse.

Eksempel på spesielle hendelser kan være bortfall av kritisk infrastruktur eller naturhendelser som flom osv.

13 VEDLEGG TIL OPERATIV DEL

Det som ikke passer inn som tiltakskort kan legges i en felles mappe som vedlegg.

13.1 VARSLINGSLISTER

Varslingsliste over aktører som har en krisehåndteringsrolle og alle aktører har kjennskap til sin rolle, § 4.b. Virksomheten må dokumentere varslingsplan for krisehåndtering.

Lister med kontaklinformasjon til relevante aktører.

13.2 RESSURSER

Planen skal som et minimum inneholde: en ressursoversikt som skal inneholde opplysninger om hvilke ressurser virksomheten selv har til rådighet og hvilke ressurser som er tilgjengelig hos andre aktører. Virksomheten bør på forhånd inngå avtaler med relevante aktører om bistand under kriser²⁷.

Ressursoversikten bør inneholde en liste over relevante aktører med kontaklinformasjon. I tillegg må det være avklart hvem som er ansvarlig for å hente ut hvilke ressurser ved en uønsket hendelse.

Ved kartlegging av ressurser for opprettholdelse av kritiske samfunnsfunksjoner, skal virksomheten legge vekt på eget ansvarsområde og behovet for å opprettholde egen forsvarlig drift. En ressursoversikt bør avgrenses til å omfatte ressurser som vurderes som nødvendig for at virksomheten skal kunne ivareta sitt ansvar og opprettholde kritiske kommunale tjenester i kriser²⁸. Oversikt over bruken av eksterne ressurser bør diskuteres når planene i egen sektor skal samordnes for å avklare om flere virksomheter planlegger bruk av de samme ressursene samtidig.

- Hva trenger vi av ressurser for å ivareta oppgavene våre?

Vi anbefaler at ressursoversikten utarbeides som et vedlegg slik at den kan lett deles oppover i linjen og med Beredskapsetaten. Beredskapsetaten vil be virksomhetene om å dele deres ressursoversikt slik at etaten og Sentral kriseledelse lettere kan bistå med koordineringen av støtte mellom virksomhetene.

13.2.1 LOKALER OG UTSTYR

Planen bør inneholde en oversikt over hvilke lokaler som skal benyttes av kriseledelse og stab.

²⁷ (Justis- og beredskapsdepartementet, 2011)

²⁸ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2005)

Det bør også fremgå av planen de nødvendige tekniske løsninger – for eksempel krisestøtteverktøy, ekstra telefonlinjer, telefakslinjer, datautstyr, TV/video, satellitt-telefon – som lokalene skal være utstyrt med.

Det bør være utpekt en alternativ lokasjon for kriseledelsen, dersom de vanlige lokalene ikke er tilgjengelig. Nødvendige tekniske løsninger for å kunne håndtere en uønsket hendelse skal være på plass også på reservestedet.

13.3 MALER

I planen kan det med fordel utarbeides ferdige maler for enkelte oppgaver. Dette kan for eksempel være en mal for statusrapport, loggføring, vedtak om bruk av hasteparagrafen, døgnhjul osv.

14 SAMORDNING AV BEREDSKAPSPLANEN

Virksomheten er ansvarlig for at egne planer er samordnet med det overordnede planverket i kommunen og andre relevante aktører. I arbeidet med planen bør det utarbeides en oversikt over aktuelle aktører som virksomheten skal samarbeide med, dele informasjonen med og få bistand fra. Hvilke aktører dette gjelder vil variere fra virksomhet til virksomhet.

«Den overordnede beredskapsplanen skal være samordnet med annet relevant beredskapsplanverk, både på tvers av sektorielt beredskapsansvar innad i kommunen som virksomhet og med andre relevante aktører i og utenfor kommunen.»²⁹

Med samordning mener vi at aktørene må være enig om:

- Hvordan vi skal dele informasjon (kontakthinformasjon, statusrapporter, liaison)?
- Hvem som har ansvar for hvilke oppgaver (rolle, myndighet og ansvar)?
- Hvordan vi kan hjelpe hverandre (forventningsavklaring)?

Virksomhetens plan skal være samordnet med kommunens overordnede beredskapsplan, byrådsavdelingenes beredskapsplan, samt med andre relevante offentlige og private krise- og beredskapsplaner. Dette gjelder også internt i virksomheten dersom virksomheten har avdelinger eller tjenestesteder med egne beredskapsplaner.

En viktig del av prosessen er forventningsavklaringen mellom de som skal koordineres og de som koordinerer. Hva forventer du at vi skal levere og hvordan? Hva forventer vi at du skal levere og hvordan?

²⁹ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2005)

15 NÅR PLANEN ER FERDIG

Når planen er utarbeidet skal den godkjennes av virksomhetens leder, som er ansvarlig for beredskapen. Når planen er godkjent må den gjøres kjent i virksomheten.

Planen må lagres slik at alle som skal ha tilgang finner den lett. Vi oppfordrer alle til å ha planen tilgjengelig online, offline og i papirformat. Virksomheter som benytter DSB-CIM bør også lagre planen her.

Planen er ikke ferdig for alltid, men skal holdes oppdatert og forbedres. Planen skal revideres årlig, men må i tillegg oppdateres ved relevante endringer som kontaktinformasjon.

Neste steg blir å øve på en uønsket hendelse der planen benyttes³⁰. Læringspunkter fra evalueringen av uønskede hendelser og øvelser skal benyttes til revidere planen.

³⁰ Se Veileder for helhetlig beredskapssystem Del 8 Øvelser

16 FORSLAG TIL MALER

Det er utarbeidet noen forslag til maler som kan benyttes.

16.1 FORSLAG TIL MAL FOR BEREDSKAPSPLAN

1. Forside
 - a. Beredskapsplan opprettet, § 4, Virksomheten må dokumentere at beredskapsplan er opprettet.
2. Innholdsfortegnelse

Administrativ del

3. Validitet
 - a. Validitet / gyldighet / revideringsfrekvens, § 6, Virksomheten må dokumentere at beredskapsplan er gyldig.
 - b. Planen gjelder for
 - c. Planens formål
 - d. Godkjent av
 - e. Utarbeidet av
 - f. Distribusjon
 - g. Lagring
4. Revidering
 - a. Validitet / gyldighet / revideringsfrekvens, § 6, Virksomheten må dokumentere at beredskapsplan er gyldig.
 - b. Samordnet med andre beredskapsplaner, § 4, Virksomheten må dokumentere hvorvidt beredskapsplanen er samordnet med andre eksterne beredskapsplaner.
5. Grunnlaget for virksomhetens beredskap
 - a. Formelle rammer for virksomhetens beredskap
 - b. Om risikobildet
 - i. Virksomheten skal med utgangspunkt i den helhetlig risiko- og sårbarhetsanalysen utarbeide en overordnet beredskapsplan, § 4
 - c. Organisering av beredskap i kommunen
 - i. I henhold til overordnet beredskapsplan for Oslo kommune.
 - d. Virksomhetens rolle og ansvar
 - i. Krav til organisatorisk og beredskap og tilgjengelighet
 - e. Prinsipper og metode som ligger til grunn for beredskapen
 - i. Prinsippene og verdiene er fastsatt i Reglement for Oslo kommunes arbeid samfunnssikkerhet, beredskap og sikkerhet.
6. Oppbygning og organisering av kriseledelse og stab
 - a. Plan for kriseledelsen; Organisering, ansvar, roller, fullmakt, mobilisering, § 4.a. Virksomheten må dokumentere plan for kriseledelsen.
 - b. Kriseledelse
 - c. Stab
 - d. Kompetansekrav og opplæring
 - i. System for opplæring i gitte roller ved krisehåndtering, § 7. Virksomheten må dokumentere etablert system for opplæring av kriseledelsen.
 - e. Øvelser
 - i. Krisehåndteringen evaluert, etter øvelser, § 8. Virksomheten må dokumentere system for evaluering av krisehåndtering etter øvelser.

- ii. Krisehåndteringen evaluert, etter uønskede hendelser, § 8. Virksomheten må dokumentere system for evaluering av krisehåndtering etter uønskede hendelser.
 - iii. Er beredskapsplanen jevnlig øvet, § 7. Virksomheten må dokumentere hvordan beredskapsplanen blir øvet.
 - iv. Samhandlingsøvelser praktisert der det er hensiktsmessig, § 7. Virksomheten må dokumentere hvorvidt samhandlingsøvelser skal praktiseres eller om dette er gjennomført.
7. **Krisekommunikasjon**
- a. Krisekommunikasjonsplan for media, innbyggere og egne ansatte, § 4.e. Virksomheten må dokumentere plan for krisekommunikasjon innenfor virksomhetens ansvarsområde.
 - b. Intern informasjon
 - c. Ekstern informasjon
8. **Normalisering og kontinuitet**
- a. Evnen til normalisering etter uønsket hendelse? § 2, § 4. Virksomheten bør dokumentere kontinuitets- og normaliseringsplan ved bortfall av kritisk infrastruktur eller ved andre uønskede hendelser.

Operativ del

9. **Tiltakskort funksjoner**
- a. Kriseledelse
 - b. Stab
10. **Tiltakskort generelle**
- a. Varsling
 - b. Befolkningsvarsling
 - i. Befolkningsvarslingsplan, § 4.d. Virksomheten må dokumentere plan for befolkningsvarsling innenfor virksomhetens ansvarsområde.
 - c. Evakuering
 - i. Evakueringsplan, § 4.d. Virksomheten må dokumentere plan for evakuering innenfor virksomhetens ansvarsområde.
11. **Tiltakskort spesielle hendelse**
- a. Virksomheten skal med utgangspunkt i den helhetlig risiko- og sårbarhetsanalysen utarbeide en overordnet beredskapsplan, § 4
 - b. Flom
 - c. Atomhendelse
12. **Vedlegg**
- a. Varslingslister
 - i. Varslingsliste over aktører som har en krisehåndteringsrolle og alle aktører har kjennskap til sin rolle, § 4.b. Virksomheten må dokumentere varslingsplan for krisehåndtering.
 - b. Ressursoversikt
 - i. Ressursoversikt internt og eksternt, § 4.c. Virksomheten må dokumentere oversikt over hvilke interne og eksterne ressurser som er aktuelle.
 - c. Maler

16.2 FORSLAG TIL TILTAKSKORT FOR FØRSTEMØTE / STATUSMØTE

Tiltakskort førstemøte / statusmøte		
Før møtet	Under møtet	Etter møtet
Mobiliser tidlig Forbered møtet Tydelig møtestart	Sikre progresjon i møtet Gjennomfør omgående aksjoner Fullfør møtet	Konklusjon om Fokusområde Tydelig møteslutt Følg opp Aksjonene
Agendapunkt	Forklaring på forventet situasjon og utfylling av tavle	
Oppstart	Til referatet: - Dato for møtet - Når startet møtet - Hvem deltar på møtet	
Hva har skjedd?	Fyll ut <u>fakta-tavle</u> på veggen - Fakta om hendelsen: - Hva har hendt? - Hva vet vi? - Husk å oppgi kilden til informasjonen - Involverte mennesker i hendelsen - Hvilke tiltak er iverksatt	
Hva er verstefallspotensialet?	- Hvor alvorlig er hendelsen? - Hvordan kan hendelsen utvikle seg? - Er det eksterne forhold som kan påvirke utviklingen av hendelsen - Vil situasjonen eskalere? - Hvilke konsekvenser har hendelsen for? - Menneske - Tjenesteproduksjon - Miljø - Materielle og ikke materielle verdier - Omdømme	
Hva er vårt ansvarsområde?	Fyll ut <u>fokus-tavle</u> på veggen - Hva er vår rolle? - Hva er det som er våre oppgaver? - Hvilke utfordringer kommer umiddelbart? - Hvilke strategiske utfordringer kommer på lengre sikt? - Hvilke konsekvenser får hendelsen for vår tjenesteytelse (normal, redusert, stans)? - Hvilke av våre tjenester er kritiske? - Hvem er de sårbare gruppene? - Andre forhold? - Hva er med oss (lokaler, bemanning, osv.)?	
Hvem skal vi koordinere og samhandle med?	Hvilke oppgaver er det andre som har ansvar for?	

Hva gjør vi?	Fyll ut <u>aksjons tavle</u> på veggen • Hva skal vi gjøre i prioritert rekkefølge? • Hvem skal gjøre det? • Hva trenger vi av interne og eksterne ressurser? • Husk varsling internt og eksternt.
Kommunikasjonskart	Lag kommunikasjonskart • Virksomheter i Oslo kommune som er involvert i krisehåndteringen • Eksterne virksomheter som er involvert i krisehåndteringen • Media • Publikum (ulike grupper)
Plan for videre arbeid og ansvarsfordeling	• Tidspunkt for neste møte • Tidspunkt for avsluttet møte føres i referatet

16.3 MAL FOR SITUASJONSRAPPORT

Kapittelnavn	Kommentar
Navn	Virksomhetens navn – Situasjonsrapport Nr. X
Dato / tidspunkt	
Rapportens status	Rapporten er godkjent
Gyldig fra	
Utarbeidet av	Virksomhet
Situasjonsbilde	Hva har skjedd, hvor, når, hvem. Utvikling av situasjonen. Skille mellom verifisert informasjon. Beskriv nåværende kritiske utfordringer og forventet utvikling. Konsekvenser.
Tiltak som er iverksatt	Hvilke beredskapstiltak er iverksatt, instruksjoner gitt, ressurser mobilisert og tilgjengelige.
Etablert beredskapsorganisasjon	
Mediebilde og budskap	Status mediebildet, hovedbudskap, bruk av kommunikasjonskanaler, kommunikasjonsutfordringer og behov for ressurser
Tiltak som vurderes iverksatt	Vurdering av behov for tiltak, behov for bistand fra overordnet nivå
Neste situasjonsrapport	
Eventuelle vedlegg	

16.4 FORSLAG TIL OPPSETT FOR LOGGFØRING

Beskrivelse

- Bruk denne malen dersom du ikke kan loggføre i CIM selv.
- Bruk et nytt ark for hvert loggelement!
- Skriv tydelig.
- Gi arket til loggfører.

Dette skal loggføres:

- Faktainformasjon om hendelsen
- Informasjon om hva som ligger til grunn for beslutninger
- Beslutninger som tas
- Tiltak som gjennomføres og hvordan de gjennomføres
- Tiltak som planlegges
- Eposter som angår hendelsen, Sendes til: virksomhetens CIM e-post adresse / e-post adresse som benyttes i krisehåndteringen. Dette kan loggføres direkte fra innboksen og trenger ikke skrives på ark i tillegg.

Regler for loggføring

- Det skal alltid registreres en kilde (melder) for informasjonen, selv om den melderer er deg
- Etterstrebe alltid å inkludere kontaktinformasjon
- Emnefeltet skal gjengi innholdet / formålet med loggelementet
- Skriv hele setninger og ta med kontekst slik at andre forstår
- Kritisk eller tidssensitiv informasjon skal formidles direkte til rette vedkommende via melding (SMS /e-post) eller dialog

Loggskjema

Dato DD.MM.ÅR	Klokkeslett	Navn på melder Hvor kommer informasjonen fra?	Hvilken virksomhet tilhører melder?	E-post	Telefonnummer
Emne					
Beskrivelse					
Detaljene er bekreftet av:		Kan informasjonen frigis til pårørende eller media? (P /M / Nei)	Vedlegg, stiftes fast til arket Tittel føres på her:		Utløser denne informasjonen en oppgave som skal løses av andre?

16.5 FORSLAG TIL MAL FOR DAGSHJUL

For dato:

Tid	Møte/Leveranse	Deltagere/Mottakere	Ansvarlig funksjon	Tid utført	Merknader
00:00					
01:00					
02:00					
03:00					
04:00					
05:00					
06:00					
07:00					
08:00					
09:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
18:00					
19:00					
20:00					
21:00					
22:00					
23:00					

16.6 FORSLAG TIL MAL FOR BEMANNINGSPLAN

Planlegg rutiner for lengden på hver vakt og vaktskifter. Både lange og korte vakter har fordeler og ulemper. Med lange vakter vil de som er på vakt følge utviklingen av situasjonen over tid og dermed ha god oversikt over hva som er gjort og hva som skal gjøres. Ulempen er at de ansatte blir utslitt og gradvis mindre effektive. Søvnmangel kan ha alvorlige konsekvenser for evnen til å forstå informasjon og ta gode beslutninger. Med korte vakter risikerer du å miste mye informasjon for hver gang bemanningen skiftes. Det tar tid å få oversikt over komplekse situasjoner og informasjon går tapt selv med gode rutiner for overlevering ved vaktskifter.

Eksempel på planlegging av vaktordning:

- Første 48 timene: 2 x 13 timer arbeidsøkter per 24 timer, 2 arbeidslag (1 time til overlevering per skift)
- Neste 7 dagene: 3 x 9 timers skift arbeidsøkter 24 timer, 2 arbeidslag (1 time til overlevering per skift)
- Mer enn 7 dager: 3 x 9 timers arbeidsøkter per 24 timer, 4 arbeidslag (1 time til overlevering per skift)

Forslag til bemanningsplan. Husk å utvide under bemanning / funksjoner slik at du dekker bemanning for de oppgaver som er relevant for din virksomhet.

Bemanning / funksjoner	Dag 1 – Skift 1	Dag 1 – Skift 2	Dag 2 – Skift 1	Dag 2 – Skift 2
Virksomhetsleder				
Kriseledelse				
Stabssjef				
Administrasjon (Personell / HR)				
GIS og kart				
Operasjon (logg, situasjonsbilde, rapportering, tavleføring)				
Krisekommunikasjon				
Fagansvar				
Liaison				
Prioriterte oppgaver				
Øvrig				
Personer som hviler				
Personer som kan kalles inn dersom situasjonen forverres				

16.7 FORSLAG TIL TILTAKSKORT FOR SAMARBEIDSMØTER

En måte å utveksle informasjon på er felles samarbeidsmøter.

For at slike møter skal være effektive bør det være gjennomført på en systematisk måte. Det kreves en tydelig avklaring rundt:

- Når møtet skal gjennomføres?
- Hvilke forberedelser kreves av deltakerne?
- Hvilken agenda er satt?
- Hvilket resultat forventes av møtet?
- Hvordan skal resultatet dokumenteres og bli en del av situasjonsbildet?

Dersom din virksomhet skal invitere til et slikt møte bør invitasjonen svare på disse spørsmålene. Er du invitert til et samarbeidsmøte så bør du be om å få avklart spørsmålene før møtet. Mal for gjennomføring av samarbeidsmøter kan også lages som en rapport i CIM. Den som fører møtereferatet skriver rett inn i CIM og referatet er klart til å deles når møtet er over. ³¹

Agenda (Denne malen er hentet fra Livsmedelsverket)³²

- Situasjonen nå
 - o Hva har skjedd
 - o Hvilke tiltak er gjennomført
 - o Anbefalte tiltak
 - o Beskrivelse av mediebildet og vanlige spørsmål
- Utvikling av hendelsen og vurdering av konsekvenser
 - o Vurdering av situasjonen og utviklingen ut fra verstefalls-scenario
 - o Viktigste spørsmål på kort og lang sikt
- Hvordan arbeider vi framover?
 - o Justering av fortsatt arbeid. De viktigste tiltakene og konsekvensene
 - o Justering av fortsatt kommunikasjonsarbeid. Viktigste oppgavene (inkludert informasjon til befolkningen) og konsekvensene
 - o Behov for eksperter, ressurser, lokaler osv.
 - o Bemanning- er det noen som trenger ekstra støtte?
- Sektorovergrepene spørsmål
 - o Uklarheter som må utredes sammen med andre aktører?
- Oppsummering av bestemte tiltak
- Dokumentasjon
 - o Beskrivelse av hvordan møtereferatet og annen informasjon blir delt
- Neste møte
 - o Tid
 - o Plass
 - o Innkalling
- Øvrig

³¹ Se **Feil! Fant ikke referanse-kilden.** Forslag til mal for samarbeidsmøter

³² (Livsmedelsverket, 2013)

BEGREPSLISTE

Begrep	Forklaring
Befolkning	Med befolkning menes de som til enhver tid bor og oppholder seg i kommunen.
Beredskap	Med beredskap forstås tiltak for å forebygge, begrense eller håndtere kriser og andre uønskede hendelser (NOU 2000:24 "Et sårbart samfunn").
Beredskapsprinsippene:	
Ansvar	betyr at den virksomhet som til daglig har ansvaret for et område også har ansvar for nødvendige beredskapsforberedelser og for den utøvende tjeneste ved kriser og katastrofer.
Nærhet	innebærer at kriser organisatorisk skal håndteres på et lavest mulig nivå. Den som har størst nærhet til krisen, vil vanligvis være den som har best forutsetninger for å forstå situasjonen og dermed er best egnet til å håndtere den
Likhet	betyr at den organisasjon man opererer med under kriser skal være mest mulig lik den organisasjon man har til daglig.
Samvirke	stiller krav til at virksomhetene har et selvstendig ansvar for å sikre et best mulig samvirke med relevante aktører og virksomheter i arbeidet med forebygging, beredskap og krisehåndtering.
DSB-CIM	Elektronisk krisestøtteverktøy for varsling, loggføring og rapportering. Sentral kriseledelse og flere virksomheter benytter denne plattformen ved krisehåndtering.
K2 Informasjons- og geocelle	Funksjonen skal produsere kart- og informasjonsprodukter for felles situasjonsbilde og kommunikasjon.
K5 Krisekommunikasjon	Kommunens krisekommunikasjonsstab som settes ved en hendelse hvor Sentral kriseledelse etableres. K5 koordinerer overordnet kommunikasjon rundt krisen. Staben bemannes med medlemmer fra krisekommunikasjonsgruppen og øvrige kommunikasjonsarbeidere fra virksomhetene. Ansvar for å utarbeide budskap til media og publikum. Kontakt med media, arrangere pressekonferanse.
Samfunnssikkerhet	Samfunnets evne til å opprettholde viktige samfunnsfunksjoner og ivareta borgernes liv, helse og grunnleggende behov under ulike påkjenninger (St.meld.nr. 17 (2001-2002) Samfunnssikkerhet).
Sentral kriseledelse	Oslo kommunes overordnede kriseledelse. Består av kommunaldirektører fra byrådsavdelingene, samt kommunikasjonssjefen og ledes av Beredskapssjefen på vegne av byrådslederen.
Stabsfunksjon	Ved etablering av kriseledelse blir det også etablert administrativ støtte i form av tematisk inndelte stabsfunksjoner.
Statusrapport	En rapport som gir et samlet bilde av konsekvensene hendelsen har for virksomheten, hvilke tiltak som er iverksatt, etablert kriseledelse, krisekommunikasjon og tiltak som vurderes iverksatt.

	Rapporten oppdateres jevnlig og distribueres.
Uønsket hendelse	Hendelser som avviker fra det normale, og som har medført eller kan medføre tap av liv eller skade på helse, miljø, materielle verdier og kritisk infrastruktur (sivilbeskyttelsesloven § 3a).
Virksomhet	Kommunal virksomhet eller virksomhet benyttes om alle organisatoriske enheter i kommunen. Byrådsavdelinger, etater, bydeler og kommunale foretak.
Å sette stab	Innebærer å gå fra ordinær linjeledelse til å lede håndteringen av en uønsket hendelse med en sammensatt kriseledelse bestående av virksomhetsledere. Samtidig blir deler av virksomhetens ressurser omdisponert for å yte faglig og administrativ støtte til kriseledelsen. En stab kan settes med samtlige ledere og bemanning av alle stabsfunksjoner, eller den kan settes med ledere fra berørte sektorer og noen stabsfunksjoner.

LITTERATURLISTE

- Byrådet, Oslo kommune, 2016. *Sak 1107/16 Instruks for virksomhetsstyring - tilleggsgestemmelser om samfunnssikkerhet og beredskap*, s.l.: s.n.
- Byrådet, 1107/16. *Byrådssak 1107/16 Instruks for virksomhetsstyring i Oslo kommune - tilleggsgestemmelser om samfunnssikkerhet og beredskap*, s.l.: s.n.
- Byrådet, 1116/16. *Byrådssak 1116/16 Overordnet beredskapsplan for Oslo kommune*, s.l.: s.n.
- Byrådet, 1117/16. *Byrådssak 1117/16 Delegasjon av byrådets fullmakter etter Reglement for samfunnssikkerhet, beredskap og sikkerhet og forskrift for personellsikkerhet. Fordeling og klargjøring av plikter etter sivilbeskyttelsesloven*, s.l.: s.n.
- Bystyret, 2016. *Byrådssak 97/16 Reglement for Oslo kommunes arbeid med samfunnssikkerhet, beredskap og sikkerhet*, s.l.: s.n.
- Bystyret, 2016. *Sak 182 Reglement for Oslos kommunes arbeid med samfunnssikkerhet, beredskap og sikkerhet - Byrådssak 97 av 26.05.2016*, s.l.: s.n.
- Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2005. *Veiledning til forskrift om kommunal beredskapsplikt*, s.l.: s.n.
- Furevik, E., 2012. *Sivilbeskyttelsesloven - en praktisk juridisk veileder*. Oslo : Universitetsforlaget.
- Justis- og beredskapsdepartementet, 2010. *Lov 25.06.2010 nr. 45 om kommunal beredskapsplikt, sivile beskyttelsestiltak og Sivilforsvaret (sivilbeskyttelsesloven)*, s.l.: s.n.
- Justis- og beredskapsdepartementet, 2010. *Prop. 91 L(2009 - 2010) Lov om kommunal beredskapsplikt, sivil beskyttelsestiltak og Sivilforsvaret (sivilbeskyttelsesloven)*, Oslo: Justis- og beredskapsdepartementet.
- Justis- og beredskapsdepartementet, 2011. *Forskrift 22.08.2011 nr. 894 om kommunal beredskapsplikt*, s.l.: s.n.
- Justis- og beredskapsdepartementet, 2012. *Meld.St.29 (2011-2012) Samfunnssikkerhet*, s.l.: s.n.
- Livsmedelsverket, 2013. *Stöd vid upprättande av krishandteringsplaner inom livsmedel och dricksvatten - Läsinstruktion*, s.l.: s.n.
- Lunde, I. K., 2014. *Praktisk krise- og beredskapsledelse*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Mattilsynet, 2006. *Økt sikkerhet og beredskap i vannforsyningen - Veiledning*, s.l.: s.n.