

NÅR DU BEHØVER Å:

**STYRE HANDLINGER OG
KVALITETSSIKRE PROSESSER**

KRISEHÅNDTERING I MARKER- START HER!

**FASE 1 USIKKERHETSFASE ELLER SJOKKFASE.
EN UØNSKET HENDELSE HAR INNTRUFFET.
KRISELEDELSEN HAR LITE INFORMASJON OM HVA SOM EGENTLIG HAR FUNNET STED.**

HVA KREVER SITUASJONEN?	HANDLING	EKSEMPLER PÅ BUDSKAP
<p>Basistiltak for krisehåndteringen må iverksettes så fort som mulig for å gi grunnlag for korrekt krisehåndtering.</p> <p>Ordføreren må påta seg lederrollen.</p> <p>Ordføreren må etablere et apparat rundt seg for å håndtere henvendelser og iverksette tiltak.</p> <p>Ordføreren og kriseledelsen må vise empati og medfølelse med pårørende og de som er berørt av hendelsen.</p> <p>Ordføreren og kriseledelsen må i nødvendig grad skjermes for publikums- og medie henvendelser.</p> <p>Kommunalsjef økonomi har øverste administrative ansvar for den del av kommunens organisasjon som må holde en så normalisert drift som mulig</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sett en eller to personer i gang med å innkalle kriseledelsen. Bruk varslingsliste kriseledelse 2. Sett en eller to personer i gang med å følge med på radio og tv for å danne seg et bilde av situasjonen 3. Kontakt politiet og opplys at kommunen etablerer kriseledelse. Avtal hvordan løpende kontakt skal opprettholdes 4. Formuler et første budskap til publikum og mediene 5. Sørg for at servicetorget og sentralbordet er bemannet og klare til å ta i mot og sette over henvendelser 6. Iverksett informasjonsberedskapsplanen. Oppdater kriseinformasjon på kommunens internettsider 7. Iverksett loggføring av alle hendelser, beslutninger og inn- og utgående meldinger og henvendelser 	<p>Marker kommune har etablert kriseledelse og vi holder på å skaffe oss oversikt over situasjonen.</p> <p>Vi kan ikke gi mer informasjon nå, men gir en orientering så snart vi har fått oversikt over situasjonen.</p> <p>Våre tanker går først og fremst til de pårørende og alle som har blitt skadelidende i denne situasjonen. Vi kan ikke spekulere i årsaksforholdene nå, all vår innsats må først og fremst rettes inn mot å avhjelpe situasjonen.</p> <p>Vi etablerer senter for pårørende og berørte på kommunens servicetorg. Pårørende / berørte kan ringe til nummer 69 81 05 00. Informasjon blir også lagt ut på kommunens internettsider.</p> <p>Kommunens mediekontaktperson er NN. Pressekonferanse blir avholdt kl. XX.XX</p>

SJEKKLISTE FOR FASE 1	HJELPEMIDLER I FASE 1
<p>Følgende må være i orden før krisehåndteringen går over i neste fase:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nødvendige personer i kriseledelsen er på plass• Kriseledelsen er etablert i formannskapssalen eller møterom på bo- og serevicesenteret og har nødvendige tekniske hjelpemidler (telefon, Internett og fax)• Informasjonsberedskap er iverksatt. Budskap er formulert• Servicetorget og sentralbordet er klare til å motta og sette over meldinger til kriseledelsen, samt håndtere henvendelser fra publikum• Internettsiden er oppdatert med kriseinformasjon• Loggføring er etablert• Politiet er underrettet om at kriseledelsen er etablert• Nødvendig underretning er gitt internt i kommunen om situasjonen og iverksatte tiltak• Kommunen følger med på nyhetene på radio og tv	<ul style="list-style-type: none">- Kommunens varslingsliste- Informasjonsberedskapsplanen- Internettsidene- Forberedte maler til pressemeldinger

Fase 1 består av basistiltak som må gjennomføres så raskt som mulig for å komme videre i krisehåndteringen.

FASE 2 AVKLARINGSFASE. VI SKAFFER OVERSIKT OVER ANSVARSFORHOLD, AKTØRER OG SAMARBEIDSLINJER

HVA KREVER SITUASJONEN?	HANDLING	EKSEMPLER PÅ BUDSKAP
<p>Kriseledelsen samles med representanter for berørte fagsektorer i kommunen.</p> <p>Vi må snarest mulig avklare følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvem «eier krisen», hvem har det formelle ansvar • Hvordan er kommunen berørt, hva er kommunens rolle • Hvilke andre aktører deltar i krisehåndteringen • Hva er IKKE kommunens ansvar • Med hvem og hvordan skal kriseinformasjon samordnes • Hva sier beredskapsplaner, lover og regler <p>Ta nødvendige kontakter for å avklare ansvarsforholdene</p> <p>Fortsatt gjelder:</p> <p>Ordføreren og kriseledelsen må vise empati og medfølelse med pårørende og de som er berørt av hendelsen.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bruk en hensiktsmessig arbeidsdeling i kriseledelsen. Ordføreren må ikke gjøre alt selv 2. Forviss deg om at informasjonsberedskapen fungerer etter planen 3. Kontroller at loggføring, meldingsgang og informasjonsflyt fungerer 4. La medarbeidere slå opp i kommunens kriseplan, planer for fagsektorene, risiko- og sårbarhetsanalyser og hendelsesoversikt for fylket 5. Avklar hvilke økonomiske fullmakter kriseledelsen har 6. Få oversikt over skadeomfanget 7. Hvilke økonomiske konsekvenser kan hendelsen få? 	<p>Kommunens kriseledelse er samlet og vil om kort tid iverksette tiltak i samarbeid med politiet / brannvesenet / o.s.v.</p> <p>Det er politiet / brannvesenet / o.s.v. som er ansvarlige for å håndtere situasjonen, men kommunen vil bistå med alle nødvendige ressurser.</p> <p><u>Gjenta:</u> Vi etablerer senter for evakuerte, pårørende og andre berørte på kommunens servicetorg. Pårørende / berørte bes ringe til nummer XX XX XX XX. Informasjon blir også lagt ut på kommunens nettsider.</p> <p>Kommunens mediekontaktperson er NN. Pressekonferanse blir avholdt kl. XX.XX</p> <p>Våre tanker går først og fremst til de pårørende og alle som har blitt skadelidende i denne situasjonen. Vi kan ikke spekulere i årsaksforholdene nå, all vår innsats må først og fremst rettes inn mot å avhjelpe situasjonen.</p>

SJEKKLISTE FOR FASE 2	HJELPEMIDLER I FASE 2
<p>Følgende må være i orden før krisehåndteringen går over i neste fase:</p> <ul style="list-style-type: none">• Marker kommune har etablert kontakt med alle aktører som håndterer situasjonen og ansvar og roller er avklart• Samordning av informasjon er avklart. Marker kommune vet hva vi kan informere om, og hva vi IKKE skal informere om• Kommunen er klar til å ta hånd om pårørende• Servicetorget, sentralbordet og pårørendesenteret får løpende informasjon fra kriseledelsen, og de gir tilbakemeldinger til kriseledelsen• Internettssidene oppdateres løpende• Alle kommunens ansatte er orientert om situasjonen• Mediene overvåkes slik at kriseledelsen har kontroll på hvordan kommunen fremstår i mediene	<ul style="list-style-type: none">- Kommunens kriseplan- Plan for kriseteamet- Delplaner for kommunens fagsektorer- Kommunens risiko- og sårbarhetsanalyse- Hendelsesoversikt for fylket- Informasjonsberedskapsplanen- Internettssidene- Forberedte maler til pressemeldinger

Fase 2 må gjennomføres så raskt som mulig for å kunne iverksette konkrete tiltak for å avhjelpe situasjonen.

FASE 3 TILTAKSFASE. VI IVERKSETTER NØDVENDIGE TILTAK

HVA KREVER SITUASJONEN?	HANDLING	EKSEMPLER PÅ BUDSKAP
<p>Kriseledelsen iverksetter nødvendige tiltak og følger opp krisehåndteringen fortløpende.</p> <p>Det er etablert løpende kontakt med andre aktører.</p> <p>Kriseledelsen går fortløpende ut med informasjon om tiltakene.</p> <p>Huske prioritering av tiltakene for å redde:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. liv og helse 2. materielle verdier 3. miljø <p>Arbeid pro-aktivt i krisehåndteringen!</p> <p>Vær forberedt på at situasjonen kan forverre seg! Vurder hva som er det verste som kan skje i denne situasjonen og forbered tiltak for å håndtere dette i samarbeid med andre aktører!</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Husk at kriseledelsen ikke kan fungere uten mat og drikke 2. Hvis krisen blir langvarig må det nå vurderes bruk av skift eller vaktordning 3. Sørg for å få nødvendig hvil. La stedfortreder overta så lenge. Det er ingen hjelp i å stresse og arbeide til du kollapser 	<p>Marker kommunens kriseledelse har iverksatt følgende tiltak (i samarbeid med politiet / brannvesenet / o.s.v.)</p> <p>Det er politiet / brannvesenet / o.s.v. som er ansvarlige for å håndtere situasjonen, men kommunen vil bistå med følgende tiltak:</p> <p>Gjenta nok en gang:</p> <p>Evakuerte, pårørende og andre berørte bes møte opp på: Pårørende / berørte bes ringe til nummer XX XX XX XX. Informasjon er også lagt ut på kommunens nettsider.</p> <p>Kommunens mediekontaktperson er NN. Pressekonferanse blir avholdt kl. XX.XX</p> <p>Våre tanker går først og fremst til de pårørende og alle som har blitt skadelidende i denne situasjonen. Vi kan ikke spekulere i årsaksforholdene nå, all vår innsats må først og fremst rettes inn mot å avhjelpe situasjonen.</p>

SJEKKLISTE FOR FASE 3	HJELPEMIDLER I FASE 3
<ul style="list-style-type: none">• Kriseledelsen er i stand til å virke over tid• Kriseledelsen samarbeider med mediene og gir ønsket informasjon• Kriseledelsen utnytter mediene med tanke på informasjon til publikum• Kriseledelsen tar forholdsregler for å møte en forverring av situasjonen	<ul style="list-style-type: none">- Marker kommunens kriseplan- Varslingsliste for kriseteamet (traumatisk førstehjelp)- Delplaner for kommunens fagsektorer- Kommunens risiko- og sårbarhetsanalyse- Hendelsesoversikt for fylket- Informasjonsberedskapsplanen- Internettsidene- Forberedte maler til pressemeldinger

FASE 3 ALLE NØDVENDIGE TILTAK IVERKSETTES FOR Å AVHJELPE SITUASJONEN

FASE 4 OVERGANG TIL NORMALSITUASJON

HVA KREVER SITUASJONEN?	HANDLING	EKSEMPLER PÅ BUDSKAP
<p>Kommunen planlegger langsiktig oppfølging av skadelidende personer, sorgarbeid, psyko-sosial støtte m.v.</p> <p>Krisehåndteringen avvikles. Situasjonen håndteres på normal måte.</p> <p>Melde fra til politiet og fylkesmannen når kommunens krisestab avslutter krisehåndteringen.</p> <p>Eventuell rapportering til høyere myndighet.</p> <p>Hendelsen evalueres. Beredskapsansvarlig gjør nødvendige undersøkelser m.v lager evaluering og utarbeider rapport.</p> <p>Hvordan kan en slik hendelse heretter forebygges? Hvem har ansvaret for dette?</p> <p>Mulig fortsatt oppfølging av hendelsen ved kommunens fagsektorer.</p>	<p>Behovet for videre tiltak vurderes av helse- og sosial.</p> <p>Avslutt kriseledelse</p> <p>Rapporter om avsluttet kriseledelse til de etater og organisasjoner som i utgangspunktet har fått beskjed om art kriseledelse ble etablert.</p> <p>Berørte områder vurderes av respektive virksomhetsledere</p>	<p>Vi vil ikke spekulere i årsaksforholdene nå, men la undersøkelseskommisjonen gjøre ferdig sitt arbeid.</p> <p>Vi vil bidra til granskningen etter beste evne, og gjøre alt for å få klarlagt hvordan dette kunne hende.</p> <p>Vi vil nå se på våre rutiner.....</p> <p>Vi vil nå ta kontakt med fylkesmannen med anmodning om å få innsyn i den ansvarlige etats rutiner....</p> <p>Marker kommune har nå avsluttet kriseledelse og gått over i normal drift.</p>

SJEKKLISTE FOR FASE 4	HJELPEMIDLER I FASE 4
<p>Beregne kostnader for hendelsen inkl. merutgifter til overtid for eget personell</p> <p>Gi meldinger om at krisen er over, beredskapssituasjonen er avsluttet og virksomheten er igjen i en normalsituasjon</p>	<p>Regneark, økonomisystemet, lønningssystemet</p> <p>Brev, e-post, web-side</p>

FASE 4 NORMALSITUASJON GJENOPPRETTES