

Krisestyringsplan for Vordingborg Kommune

Udarbejdet af:

Godkendt af kommunalbestyrelsen:

Gyldighedsperiode:

Forord

Kommunalbestyrelsen er jf. beredskabsloven § 25 stk. forpligtet til at udarbejde en samlet plan for kommunens beredskab. Den sikrer varetagelsen af beredskabsmæssige opgaver i forbindelse med ekstraordinære hændelser som større ulykker eller katastrofer.

Krisestyringsplanen bygger på fem principper:

Sektoransvarsprincippet: Den myndighed, der til daglig har ansvaret for at løse en opgave, har også ansvaret for opgaven i ekstraordinære situationer.

Lighedsprincippet: Den normale organisering, procedurer og ansvar, anvendes i så høj grad som muligt også under krisesituationer.

Nærhedsprincippet: Opgaverne i en krisesituation løses så tæt på borgerne som muligt.

Samarbejdsprincippet: De enkelte områder har ansvar for at samarbejde og koordinere med andre myndigheder og organisationer vedrørende planlægning, afhjælpning og krisestyring.

Handlingsprincippet: I en situation med uklare eller ufuldstændige informationer etablerer vi hellere et for højt beredskab end et for lavt – ligesom vi minimerer beredskabet når nødvendigt for at undgå ressourcespild.

Alle medarbejdere i Vordingborg Kommune har beredskabspligt. Det betyder - i henhold til beredskabslovens § 57 – at alle offentligt ansatte, samt ansatte i offentlige og private virksomheder og institutioner, skal udføre de opgaver inden for redningsberedskabet og den civile sektors beredskab, der pålægges dem.

Vordingborg Kommune er en robust organisation, der opretholder kritiske funktioner og sikrer tryghed for vores borgere og virksomheder. Derfor bemandes berørte enheder under ekstraordinære hændelser - også uden for arbejdstid. Opstår behovet, træder andre enheder til med ekstra ressourcer, og står sammen i flok.

Krisestyringsplanen gælder for hele Vordingborg Kommune, alle kommunens områder, stabe, sekretariater og decentrale enheder.

Borgmester

Mikael Smed

Kommunaldirektør

Kristina Sloth

Indhold

1. INDLEDNING	5
1.1 Formålet med krisestyringsplanen	5
1.2 Planens centrale præmisser	5
2 Aktivering af krisestaben	6
2.1 Aktiveringsniveauer	7
2.2 Indledende opgaver vedrørende aktivering af krisestaben	7
2.2.2 Krisestabens samlingssted	7
3. Beredskabsniveauer og krisestaben	8
3.1 Kriseniveau 3: Mindre hændelser afgrænset til en enkelt enhed/institution	8
3.2 Kriseniveau 2: Hændelser afgrænset til et eller to områder	8
3.3 Kriseniveau 1: Hændelser, der er udbredt til flere områder	8
4. Rollebaseret krisestyring	9
4.1 Krisestabens primære opgaver	9
4.1.1 Opgaver for kriselederen	10
4.1.2 Opgaver for situationsbillede, log og dokumentation	10
4.2.3 Opgaver for personansvarlig	10
4.2.4 Opgaver for proces/teknik-ansvarlig	11
4.2.5 Opgaver for kommunikationsansvarlig	11
4.2.6 Særligt om dispositioner, der medfører ekstraordinære økonomiske konsekvenser eller påvirker serviceniveau	11
5. Gyldighed, tilgængelighed m.v.	12
5.1 Gyldighedsområde og tilgængelighed	12
5.2 Lovgivning	12
6. BILAG	13
6.1 ACTION CARDS ROLLEBASERET KRISESTYRING	14
6.1.1 ACTION CARD FOR KRISELEDER	14
6.1.2 ACTION CARD FOR SITUATIONSBILLEDE, LOG OG DOKUMENTATION	15
6.1.3 ACTION CARD FOR PERSON-ANSVARLIG	16
6.1.4 ACTION CARD FOR PROCES-ANSVARLIG	17
6.1.5 ACTION CARD FOR KOMMUNIKATIONSANSVARLIG	18
6.2 Hjælpedokumenter	19
6.2.1 ACTION CARD - DAGSORDEN FOR KRISESTABENS FØRSTE MØDE	19
6.2.2 LOGBOG	20

6.2.3 ACTION CARD FOR SAMLET SITUATIONSBILLEDE.....	21
6.2.4 Krisekommunikation	23
6.2.5 Hændelseevaluering	25

1.INDLEDNING

1.1 Formålet med krisestyringsplanen

Formålet med krisestyringsplanen er at sikre hurtig reaktion, optimal ressourceudnyttelse og effektiv krisestyring, når alvorlige hændelser sætter et område eller hele kommunen under pres. Formålet er, at kommunen kan opretholde sin virksomhed under ekstraordinære omstændigheder, såsom;

- At der kan iværksættes en alarmering såvel internt som eksternt
- At det nødvendige beredskabsniveau aktiveres
- At begrænse og afhjælpe skader på personer, ejendomme og miljø ved ulykker og katastrofer herunder krigshandlinger
- At koordinere indsatsen og anvendelsen af de beredskabsmæssige ressourcer
- At formidle korrekt og rettidig information til kommunens borgere, institutioner, virksomheder og medierne
- At koordinere beredskabssituationer, hvor andre myndigheder og instanser involveres i løsning af de kommunale beredskabsopgaver

Den generelle krisestyringsplan beskriver ligeledes, hvordan den overordnede krisestyring skal foregå, og hvordan det afhjælpende interne beredskab skal iværksættes, når de almindelige ressourcer og rutiner ikke længere slår til.

Kommunens krisestyringsplan kan ikke forhindre alvorlige hændelser, men det er forhåbningen, at den kan begrænse omfanget heraf og hjælpe til, at der hurtigst muligt genoprettes vitale funktioner efter et uheld.

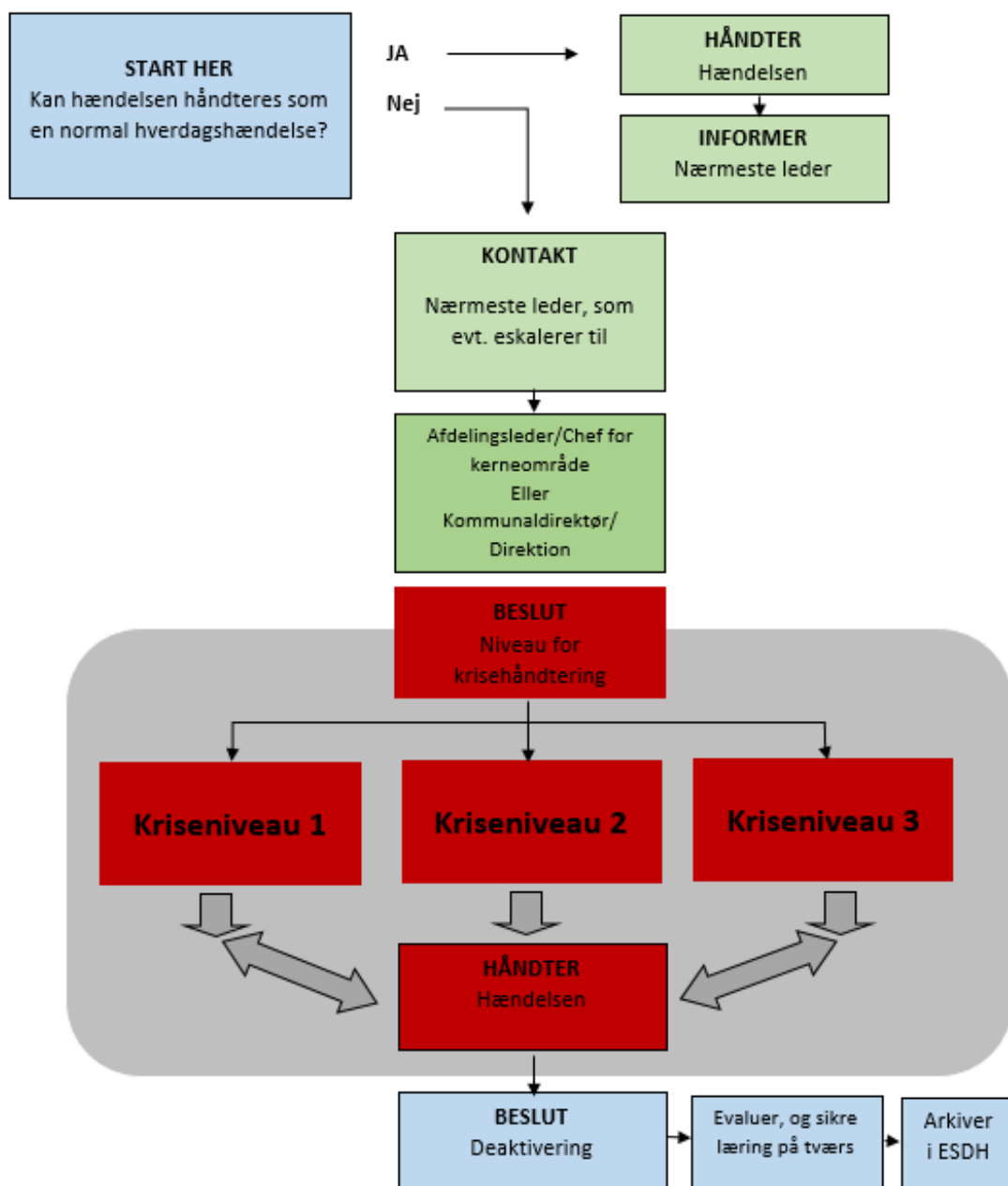
1.2 Planens centrale præmisser

Denne generelle krisestyringsplan bygger på, at det i en situation med uklare eller ufuldstændige informationer er mere hensigtsmæssigt at etablere et lidt for højt beredskab end et lidt for lavt beredskab. Samtidig skal der hurtigt kunne ændres på beredskabet i nedadgående retning for at undgå ressourcespild.

Krisestyringsplanen er handlingsorienteret og bygger på en rollebaseret krisestyringsorganisation, som favner alle typer af kriser i kommunen. Hensigten med planen er at standardisere tilgangen til, hvordan en krisestab skal nedsættes og ledes, således at krisestyringsorganisationen kender til opstartsfasen af en krisestyring, og hvordan rollerne varetages.

2 Aktivering af krisestaben

Målet med aktivering og drift af Vordingborg Kommunes krisestab er at sikre en effektiv ramme for opgaveløsningen i forbindelse med en krise.



2.1 Aktiveringsniveauer

Aktiveringsniveau	Beskrivelse
Krise niveau 3. Informationsberedskab/forhøjet beredskab. <i>(Varsling af relevante nøglepersoner)</i>	Anvendes i en situation, hvor der ikke vurderes at være behov for at aktivere og etablere en krisestab, men hvor nøglepersoner bør være orienteret om situationen. Orientering af direktører eller chefer foretages inden for egen organisation
Krise niveau 2. Stabs beredskab/markant forhøjet beredskab <i>(Indkaldelse af nøgleperson(er))</i>	Indkaldelse af nøglepersoner anvendes i en situation, hvor der vurderes at være behov for tilstedeværelse af f.eks. en direktør m.v. i kommunen, for umiddelbart at kunne mødes og koordinere Vordingborg Kommunes opgaver.
Krise niveau 1. Fuldt etableret beredskab <i>(Indkaldelse af Kriseberedskab)</i>	Indkaldelse af en samlet krisestab anvendes i en situation, hvor der er behov for, at Vordingborg Kommunes ledelse og organisation kan varetage samtlige krisestyringsrelevante opgaver.

2.2 Indledende opgaver vedrørende aktivering af krisestaben

De praktiske opgaver i forbindelse med aktivering af krisestaben. De indledende opgaver er:

- Varsling eller indkaldelse af relevante medlemmer og støttefunktioner. Afhængig af det gældende beredskabsniveau varsles eller indkaldes de relevante medlemmer.
- Der føres journal over, hvem der er kontaktet, hvordan vedkommende kan kontaktes fremover, og hvornår vedkommende kan møde frem i krisestaben.

Bilag 6.2.5 Instruks om mødeindkaldelse og støttefunktioner

Bilag 6.2.6 Skabelon til oversigt over personale ressourcer

2.2.2 Krisestabens samlingssted

Ved aktivering af krisestaben på kriseniveau 1 samles denne i kommunes lokaler på Rådhuset, eller anden lokation udpeget af kriselederen.

Vordingborg Kommune - Rådhus
Valdemarsgade 43, 4760

Hvis omstændighederne ikke tillader fysisk fremmøde, eller såfremt kriselederen finder det hensigtsmæssigt, afvikles krisestabens møder i stedet virtuelt ved brug af Microsoft Teams eller anden relevant platform.

3. Beredskabsniveauer og krisestaben

Krisestyringsplanen kan anvendes ved alle former for hændelser, der afviger fra en normal driftssituation. Hændelserne kan omfatte akutte ulykkeshændelser som for eksempel brand, men også andre hændelsestyper, der sætter kommunes evne til at levere samfundsvigtige ydelser under pres, eks. IT-nedbrud, større sygdomsudbrud m.m.

Der anvendes tre kriseniveauer for håndtering af hændelsen.

3.1 Kriseniveau 3: Mindre hændelser afgrænset til en enkelt enhed/institution

Anvendes når hændelsen ikke/eller kun kortvarigt påvirker opgavevaretagelsen og serviceniveauet på området. Kriseniveau 1-hændelser er typisk afgrænset til én enhed/institution under et givet center. Kriseleder er typisk lederen af den pågældende enhed/institution. Den relevante Centerchef orienteres straks.

3.2 Kriseniveau 2: Hændelser afgrænset til et eller to områder

Hændelse(r), som kræver umiddelbar krisehåndtering og som mere bredt påvirker ét eller op til to områders fortsatte drift og kritiske funktioner. Ved Kriseniveau 2 afklarar det (eller de) berørte områder, hvilke leverancer der kan blive berørt af hændelsen. Kriseledelsen varetages som udgangspunkt af centerchefen for området. Relevant chefgruppe/direktion orienteres straks. Øvrige relevante interessenter afklares og informeres.

3.3 Kriseniveau 1: Hændelser, der er udbredt til flere områder

Anvendes når hændelsen involverer flere områder og når hændelsen påvirker kommunens fortsatte drift og kritiske funktioner. Kriseleder er kommunaldirektøren, eller en af denne udpeget stedfortræder. Er kommunaldirektøren ikke til tilgængelig, udpeger borgmesteren en stedfortræder.

Oversigt over beredskabs niveauer:



4. Rollebaseret krisestyring

4.1 Krisestabens primære opgaver

Krisestaben arbejder rollebaseret. Det betyder, at fem roller skal varetages af krisestaben uanset, hvor mange personer der er til rådighed og uagtet personernes kompetenceniveau.

Rollerne kan senere omfordes og flere personer kan deles om én rolle, så længe de formår at koordinere opgaveløsningen internt.

Rollerne består af:

1. **Kriselederen**
2. **Ansvarlig for situationsbillede, logføring og dokumentation**
3. **Ansvarlig for involverede personer**
4. **Ansvarlig for proces/teknik/bygning/system**
5. **Ansvarlig for kommunikation**

Umiddelbart efter krisestabens aktivering, fordeler den udpegede kriseleder de fire øvrige roller til de personer, der kan træffes enten fysisk eller telefonisk.

Til hver rolle findes et action card med de konkrete opgaver og skabeloner, som skal anvendes i opgaveløsningen. Herved sikres, at andre kan involveres i opgavens løsning indtil rette leder/specialist/ressourceperson kan møde frem.

Nedenfor gives et overblik over de primære opgaver, som den enkelte rolle varetager ved aktivering. Detaljerede action cards findes i bilagene

4.1.1 Opgaver for kriselederen

Kriselederen har det overordnede ansvar for at binde mandat, økonomi, ressourcepersoner og kommunikation sammen, så hændelsen håndteres hurtigt og effektivt.

Kriselederen modtager underretning om hændelsen eller udpeges som ansvarlig for krisestaben af eksempelvis kommunaldirektøren afhængigt af driftsniveau for håndtering af hændelsen.

Kriselederen har ansvaret for aktivering af den øvrige krisestab og har ansvar for den fysiske sikkerhed for den samlede krisestab.

Kriselederen delegerer roller, ansvar og opgaver til krisestaben og sikrer optimalt samarbejde på tværs af forvaltninger/stabe, afdelinger og funktioner.

Kriselederen har ansvar for, at det overordnede situationsbillede altid er opdateret, og at der arbejdes efter den strategiske retning, som er besluttet i krisestaben.

Kriselederen har ansvar for underretning af det politiske niveau i samråd med kommunaldirektøren. Kriselederen har også ansvar for at sikre fornødent mandat til krisestabens løsninger.

Kriselederen har ansvar for at sikre fornøden økonomi til opgaveløsningen.

Kriselederen har også ansvar for at de indsatte enheder har de fornødne ressourcer til rådighed for opgaveløsningen, og kriselederen er ansvarlig for, at de fornødne interne og eksterne specialister og ressourcepersoner er til rådighed.

Kriselederen har det overordnede ansvar for al kommunikation i relation til hændelsen.

4.1.2 Opgaver for situationsbillede, log og dokumentation

Den ansvarlige for situationsbillede, log og dokumentation (sekretær for krisestaben) har ansvar for at indsamle relevant information og tilvejebringe et opdateret situationsbillede.

Endvidere skal sekretæren sørge for, at al information til krisestaben bliver dokumenteret sammen med krisestabens beslutninger, handlinger og undladelser.

Dokumentationen foretages i en krisestyringslog (Word)

Sekretæren for krisestaben sikrer løbende journalisering af dokumenter i kommunens dokumenthåndteringssystem.

4.2.3 Opgaver for personansvarlig

Den ansvarlige for de involverede personer skal varetage alle opgaver i relation til de mennesker, der er direkte berørte af hændelsen. Det kan være borgere, medarbejdere, frivillige m.v.

Som personansvarlig sikrer man et højt informationsniveau til alle berørte persongrupper baseret på de pressemeddelelser eller interne orienteringer, som den kommunikationsansvarlige udarbejder.

Den personansvarlige sikrer kommunal tilstedeværelse i berørte områder. F.eks. i et lille lokalsamfund, på hospitalet, hvor eventuelle tilskadekomne indbringes, på arbejdspladsen som pludselig udsættes for en alvorlig hændelse.

Den personansvarlige sikrer opdateret kontaktinformation på alle involverede personer, så kommunikationen kan flyde let og ubesværet.

4.2.4 Opgaver for proces/teknik-ansvarlig

Som ansvarlig for proces, teknik, bygninger og systemer indgår man i krisestaben med ansvar for teknisk understøttelse og kendskab til de berørte processer og leverancer.

Den ansvarlige for proces/teknik har som den helt overordnede og første opgave at skaffe overblik over:

- Hvor hårdt kommunen er ramt af hændelsen. Hvilke processer er nede?
- Hvilke samfundskritiske og livsvigtige leverancer kan ikke længere tilvejebringes?
- Hvor hurtigt kan kommunen være tilbage på sporet med en midlertidig løsning?
- Og hvad koster det?

Alle disse elementer skal snarest muligt anvendes af krisestaben for at kunne tilrettelægge alle andres arbejde i bestræbelserne på at normalisere driften hurtigst muligt.

4.2.5 Opgaver for kommunikationsansvarlig

Den kommunikationsansvarlige har til formål at sikre hurtig, korrekt og afpasset information til de mange berørte målgrupper.

Den kommunikationsansvarlige aktiverer krisekommunikation.

Den kommunikationsansvarlige har som primær opgave at udarbejde en opdateret interessentanalyse, så kriseleden får overblik over, hvem der skal vide hvad og hvornår.

Interessentanalysen kan med fordel udarbejdes i en foreløbig version før en hændelse indtræffer, så den kun lige skal tilpasses den konkrete situation.

Den kommunikationsansvarlige udkast til pressemeddelelser, opdateringer på sociale medier, interne orienteringer, memoer m.v. som godkendes af kriselederen forud for distribution.

4.2.6 Særligt om dispositioner, der medfører ekstraordinære økonomiske konsekvenser eller påvirker serviceniveau

Aktivering af krisestaben - især på Kriseniveau 3 - kan nødvendiggøre dispositioner, som påfører kommunen økonomiske konsekvenser. Dispositioner af den karakter kan træffes af krisestaben uden forudgående accept af Kommunalbestyrelsen. Ved førstkommende lejlighed skal Kommunalbestyrelsen imidlertid orienteres herom og træffe beslutning om den bevillingsmæssige dækning heraf.

Krisestaben skal hurtigst muligt imødekomme relevante anmodninger om bistand fra egne kerneområder i kommunen eller fra eksterne aktører. Dette kan ske ved enten at omfordele kommunens ressourcer, eller videresende anmodningen til andre aktører.

Hvis en anmodning om støtte er særlig hastende karakter, og derfor ikke kan afvente, at krisestaben kan nå at træde sammen, kan kommunaldirektøren træffe beslutning om at iværksætte nødvendige handlinger. Denne handling kræver efterfølgende orientering af Kommunalbestyrelsen, såfremt disponeringen har konsekvenser for serviceniveauet, eller såfremt udgiften ikke kan afholdes inden for normaldriften. Ved førstkommende lejlighed skal kommunaldirektøren orientere Kommunalbestyrelsen om de foretagne dispositioner. Kommunalbestyrelsen skal derefter træffe beslutning om den bevillingsmæssige dækning heraf.

5. Gyldighed, tilgængelighed m.v.

5.1 Gyldighedsområde og tilgængelighed

Denne krisestyringsplan er gyldig for hele Vordingborg Kommune og danner en overordnet ramme for Vordingborg Kommunes kriseberedskab. Specifikke planer for de forskellige kerneområder findes i delplaner samt underliggende indsatsplaner.

Den godkendte plan skal altid være tilgængelig i Kommunes ESDH-system samt online på kommunens intranet.

5.2 Lovgivning

Følgende lovbestemmelser og vejledninger udgør rammen for Vordingborg Kommunes beredskabsarbejde:

- Kommunestyrelsesloven, som bl.a. fastlægger kommunens ledelsesansvar også i krisesituationer
- § 69. Såfremt det under krise eller krig er umuligt at samle kommunalbestyrelsen til møde, overtager økonomiudvalget de beføjelser, der tilkommer kommunalbestyrelsen og dens udvalg. I kommuner med magistratsordning, jf. § 64, overtager magistraten kommunalbestyrelsens beføjelser.
- Stk. 2. Er det umuligt at samle økonomiudvalget til møde under krise eller krig, styres kommunens anliggender af borgmesteren. Er det i kommuner med magistratsordning umuligt at samle magistraten til møde, styres kommunen af borgmesteren.
- Beredskabsloven Side 12 af 16
- § 25. Der skal laves en plan for kommunens samlede beredskab mindst én gang i hver kommunal valgperiode
- § 57. Mulighed for at pålægge offentligt ansatte beredskabsopgaver
- Sundhedslovens kapitel 65, som fastlægger, at kommunen skal have en sundhedskrisestyringsplan
- Vejledning om planlægning af beredskab for vandforsyningen
- Vejledning om indkvarterings- og forplejningsberedskabet
- Vejledning vedr. bekæmpelse af ulovlige forureninger af vandløb, søer og kystnære dele af søterritoriet

6. BILAG

6.2 ACTION CARDS ROLLEBASSET KRISESTYRING

- 6.2.1 Kriselederen
- 6.2.2 Ansvarlig for situationsbillede, logføring og dokumentation
- 6.2.3 Ansvarlig for involverede personer
- 6.2.4 Ansvarlig for proces/teknik/bygning/system
- 6.2.5 Ansvarlig for kommunikation

6.3 HJÆLPEDOKUMENTER

- 6.3.1 Dagsorden for krisestabens første møde
- 6.3.2 Logbog
- 6.3.3 Samlet situationsbillede
- 6.3.4 Krisekommunikation
- 6.3.5 Hændelsesevaluering

6.1 ACTION CARDS ROLLEBASSET KRISESTYRING

6.1.1 ACTION CARD FOR KRISELEDER

Formål	At sikre kriselederen adgang til overblik over de første og mest presserende opgaver efter krisestabens aktivering.
Indhold	VED UNDERRETNING/AKTIVERING
	1. VALIDER OG BESLUT NIVEAU FOR KRISEHÅNDTERING • Modtag melding om årsag til aktivering. • Spørg til behov for umiddelbar assistance. • Vurdér om kriterier for aktivering er opfyldt og beslut niveau for håndtering • Aktivér/underret relevant direktør/kommunaldirektør/kommunikationschef/beredskabsdirektør • Underret borgmester.
	2. BESLUT MØDESTED • Beslut mødested, hvis anderledes end det fastlagte i planen. • Husk at kriseledelsen eventuelt ikke behøver at samles, hvis koordination over mail og telefon er muligt.
	3. AKTIVÉR • Krisestaben aktiveres via telefon eller sms – ikke via besked på en telefonsvarer. Ring videre på alle tilgængelige numre indtil du har kontakt.
	FØRSTE MØDE
	4. FØLG DAGSORDENEN • Brug bilag: Dagsorden for første møde i krisestaben. Som kriseleder har du følgende umiddelbare opgaver: • Vurdér sikkerheden for krisestaben. Er det forsvarligt at arbejde, der hvor I er nu? • Sæt scenen. Tag føring. Skaf overblik over hændelsen. Lyt til input. • Fordel roller til de fremmødte deltagere i kriseledelsen. • Start log (Situationsbillede) • Start interessentanalysen (Kommunikationsansvarlig). Hvem er involveret? • Tag hånd om de berørte medarbejdere/borgere (Person-ansvarlig) • Start vurdering af skadesomfang (Proces-ansvarlig). Find ud af, hvor vi er ramt. • Start intern og ekstern kommunikation: - Bekræfte, at hændelsen har fundet sted - Giv udtryk for din sympati med de berørte medarbejdere eller borgere - Fortæl at krisestyringsplanen er aktiveret. - Slut af med at sige, at der vil være yderlige info om 1 time og lev op til dette.
Målgruppe for dette action card	Krisestaben Vordingborg Kommune

6.1.2 ACTION CARD FOR SITUATIONSBILLEDE, LOG OG DOKUMENTATION

Formål	At sikre den ansvarlige for situationsbillede, log og dokumentation adgang til overblik over de første og mest presserende opgaver efter krisestabens aktivering.
Indhold	VED UNDERRETNING/AKTIVERING
	1. GIV FREMMØDE PÅ DEN AFTALTE LOKALITET.
	2. INDHENT INFORMATION TIL BRUG FOR DET SAMLEDE SITUATIONSBILLEDE • Hvad er sket, hvor mange er involveret, hvornår er det sket, umiddelbart omfang af skader.
	3. INDRET KRISESTABENS MØDELOKALE HVIS NØDVENDIGT • Arbejdspladser, PC'ere, printere, AV-udstyr som projektor, smartboard • Whiteboards • Telefoner, mobiltelefoner og ladere • Mulighed for TV-modtagelse • Diverse kortmaterialer over kommunen • Forplejning og evt. indkvartering
	3. OPSTART LOG • Brug bilag til logføring • Notér alle handlinger, beslutninger og undladelser så godt som muligt. • Husk, at loggen er underlagt anmodning om aktindsigt. • Husk, at loggen vil blive genstand for evaluering efter endt indsats.
	FØRSTE MØDE
	4. OPDATÈR SITUATIONSBILLEDET • Brug bilag: Samlet situationsbillede krisestaben. • Lav referat fra mødet.
Målgruppe for dette action card	Krisestaben Vordingborg Kommune

6.1.3 ACTION CARD FOR PERSON-ANSVARLIG

Formål	At sikre den ansvarlige for de involverede personer (medarbejdere og/eller borgere) adgang til overblik over de første og mest presserende opgaver efter krisestabens aktivering.
Indhold	VED UNDERRETNING/AKTIVERING
	1. GIV FREMMØDE PÅ DEN AFTALTE LOKALITET.
	FØRSTE MØDE
	2. BIDRAG TIL SITUATIONSBILLEDE OG INTERESSENT-ANALYSE • Modtag information fra de involverede medarbejdere/ledere. • Videregiv hurtigst muligt relevant information til den øvrige krisestab • Bidrag til interessentanalysen. Find ud af, hvem der er involveret. • Få overblik over dine leder- og personaleressourcer. Hvem kan trækkes ind? • Skaf data fra HR på involverede medarbejdere • Hvis relevant skaf data på direkte berørte borgere
	3. TAG HÅND OM INVOLVEREDE MEDARBEJDERE/BORGERE HVIS MULIGT • Send ledere i marken, så vi praktiserer mest mulig ledelse tæt på • Send ledere til de sygehuse, der evt. har modtaget vores medarbejdere • Underret pårørende (med mindre der er tale om medarbejdere afdøet ved døden – her underretter politiet). • Husk opfølgning på børn, som en medarbejder eller borger ikke kan hente. • Aktivér krisepsykologisk bistand hvis nødvendigt • Forbered indledende information til alle medarbejdere og afstem denne med den kommunikationsansvarlige og kriselederen, inden du rundersender • Notér alle handlinger, beslutninger og undladelser så godt som muligt i krisestabens log. • Husk, at loggen vil blive genstand for evaluering efter endt indsats.
	4. VARETAG KOMMUNIKATION MED BERØRTE MEDARBEJDERE • I takt med situationens udvikling sikrer du et højt informationsniveau til alle medarbejdere. • Du modtager information fra krisekommunikationsteamet og du er ansvarlig for, at den borgerrettede kommunikation når frem til alle relevante medarbejdere.
Målgruppe for dette action card	Vordingborg Kommune Krisestab

6.1.4 ACTION CARD FOR PROCES-ANSVARLIG

Formål	At sikre den ansvarlige for involverede processer/bygninger/ systemer/ teknik adgang til overblik over de første og mest presserende opgaver efter krisestabens aktivering.
Indhold	VED UNDERRETNING/AKTIVERING
	1. GIV FREMMØDE PÅ DEN AFTALTE LOKALITET.
	FØRSTE MØDE
	2. BIDRAG TIL SITUATIONSBILLEDE OG LAV DAMAGE ASSESSMENT • Modtag information fra de involverede afdelinger • Bidrag til interessentanalysen. Find ud af, hvem der er involveret. • Videregiv hurtigst muligt relevant information til den øvrige krisestab • Start vurdering af skadesomfang: - Find ud af, hvad er ramt? - Er samfundskritiske eller livsvigtige leverancer berørt? - Hvilke IT-systemer er berørt? - Hvilke leverandører er berørt? - Hvad kan køre videre? - Hvor hårdt er vi påvirket? - Hvor længe er vores leverancer nede? - Hvornår kan vi forvente, at vores leverancer kører igen?
	3. SIKRE FORTSAT DRIFT • Hold fokus på at få re-etableret driften. • Fortab dig ikke i "recovery" men tænk i løsninger, som får driften tilbage på sporet. Lav en plan for de eks. næste 2 timer – så 6 timer – så 12 timer. • Kald relevante teknikere ind. • Notér alle handlinger, beslutninger og undladelser så godt som muligt i krisestabens log. • Husk at loggen vil blive genstand for evaluering efter endt indsats.
	4. VARETAG KOMMUNIKATION MED LEVERANDØRER
Målgruppe for dette action card	Vordingborg Kommune Krisestab

6.1.5 ACTION CARD FOR KOMMUNIKATIONSANSVARLIG

Formål	At sikre den ansvarlige for kommunikation adgang til overblik over de første og mest presserende opgaver efter krisestabens aktivering.
Indhold	VED UNDERRETNING/AKTIVERING
	1. GIV FREMMØDE PÅ DEN AFTALTE LOKALITET.
	FØRSTE MØDE
	2. FØLG INDSATSPLAN FOR KRISEKOMMUNIKATION • Start interessentanalysen tidligst muligt og helst før første møde. • Find ud af, hvem der er involveret og hvad de har brug for af information. • Videregiv hurtigst muligt relevant information til den øvrige krisestab. • Kom med forslag til talsperson for kommunen/kommunerne. • Kom med forslag til første udtalelse fra talspersonen. • Skaf status over, hvad vi har kommunikeret indtil nu. • Skaf status på mediesituationen lige nu. • Skaf status på krisekommunikationsteamets behov for ressourcepersoner og anden støtte fra basisorganisationen. • Skaf status på samarbejde med decentrale enheder og eksterne aktører. • Træf beslutning om kommende kommunikations-initiativer og –strategier og afstem med kriseleder.
	3. SIKR TYDELIG, TROVÆRDIG, AUTENTISK OG KORREKT INFORMATION • Deleger og koordinér opgaver med det øvrige krisekommunikationsteam.
	4. ETABLÉR ARBEJDSFACILITETER FOR KRISESTYRINGSTEAMET • Start produktion af tekster • Etablér forstærket (social-)medieovervågning • Aktivér telefontomstilling og brief medarbejderne, når de møder. • Koordination med interne og eksterne talsmænd / kommunikationsansvarlige • For at sikre løbende koordination og gensidig orientering om strategier og kommunikationsinitiativer skal den kommunikationsansvarlige løbende holde kontakt med talsmænd i og uden for egen organisation; enten forud for eller lige efter krisestabens møder og pressemøder eller i forbindelse med aktuelle pressehenvendelser. • Tilrettelæg pressemøde hvis relevant • Opdatér hjemmeside og sociale medier
Målgruppe for dette action card	Vordingborg Kommune Krisestab

6.2 HJÆLPEDOKUMENTER

6.2.1 ACTION CARD - DAGSORDEN FOR KRISESTABENS FØRSTE MØDE

Formål	At sikre hurtig og effektiv afvikling af Krisestabens første møde.
Indhold	Dagsorden for Krisestabens første møde 1. Registrering af deltagere og udpegelse af referent 2. Fordeling af roller kriseleder, logfører, kommunikationsansvarlig, person-ansvarlig, proces-ansvarlig (teknik, bygning/system/produktionsansvarlig). 3. Kort orientering om årsag til krisestabens aktivering (SITUATION) 4. Fysisk sikkerhed for krisestaben 5. Godkendelse af interressent-analyse præsenteret af kommunikationsansvarlig 6. Input til samlet situationsbillede – bordet rundt (OPGAVE) 7. Opkvalificering af den umiddelbart igangsatte afhjælpning (UDFØRELSE) 8. Opgørelse af umiddelbart behov for ressourceallokering 9. Opgørelse af umiddelbart behov for ekstern bistand 10. Bemanding af forvaltningernes stabe 11. Input til eller godkendelse af krisekommunikations-strategi (KOMMUNIKATION) 12. Fysiske forhold for krisestaben (LOGISTIK) 13. Metode til erfaringsopsamling 14. Opsummering af væsentlige beslutninger fra mødet 15. Fastsættelse af næste møde
Målgruppe	Krisestaben for Vordingborg Kommune

6.2.2 LOGBOG

Hændelse: _____

Opgave: _____

Dato/tidspunkt	Bemærkninger	Logbogsfører

6.2.3 ACTION CARD FOR SAMLET SITUATIONSBILLEDE

Formål	At sikre ensartet og opdateret situationsopfattelse som grundlag for krisestabens strategiske beslutninger.		
Indhold	SAMLET SITUATIONSBILLEDE		
	Dato/tid for udfærdigelse:		
	Udfyldt af:		
	Situationen kort:		
	FAKTUELLE OPLYSNINGER		
	Adresse(r) for hændelsen:		
	Dræbte	Sårede:	Berørte:
	Kommunens beredskabsniveau		
	National trusselvurdering:	Landets beredskabsniveau:	
	INDSATTE RESSOURCER		
Indsat kerneområde/afdeling/stab	Primær opgave:		

	Yderligere enheder klar til indsættelse	Forventede opgaver:
	Reservestyrker	Klargøringstid:
	SITUATIONENS FORVENTEDE UDVIKLING	
	Vurdering af situationens potentiale og farlighed	
	Forventet ressource-behov:	
	Forventet varighed:	
	Forventede afledte konsekvenser:	
	KRISEKOMMUNIKATION	
	Opdateret interessentanalyse:	
	Nuværende kommunikationsstrategi:	
Nuværende mediebillede:		
Målgruppe for dette action card	Krisestabene for Vordingborg	

6.2.4 Krisekommunikation

Denne generelle plan om krisekommunikation er et supplement og en overbygning til den kommunikation, der er beskrevet i de enkelte indsatsplaner.

Krisekommunikationsplanen skal

- sikre hurtig og relevant kommunikation med og information til borgere, brugere, ansatte, samarbejdspartnere og andre, så vi kan minimere de negative konsekvenser af krisen
- bidrage til at skabe tryghed og tillid til Vordingborg Kommune og dermed fastholde et godt omdømme, så vi fremstår åbne, handlekraftige, kompetente, ansvarlige og menneskelige
- løse krisen på en tilfredsstillende måde og få evt. ramte borgere til at tage ansvar for egen sikkerhed på en hensigtsmæssig måde
- forhindre, at der opstår et informations-tomrum, der hurtigt bliver fyldt med rygter og spekulationer, og som kan forstærke krisen og oplevelsen af krisen.
- Kriseledelsen afgør hvem, der udtaler sig om situationen. De kommunikationsmæssige opgaver varetages i tæt koordination med politiet og andre myndigheder.

Leveregler ved krisekommunikation

- Vær tilgængelig. Kontaktpersoner skal til at være til at få fat på. Ring altid tilbage, hvis du har lovet det.
- Udpeg en talsmand.
- Hav styr på fakta og opdater fakta løbende.
- Vær så åben og proaktiv som muligt. Når fakta er bekræftet: Gå selv ud med nyheder og opdateringer så hurtigt som muligt. Giv opdateringen en tidsangivelse.
- Fortæl, hvad du ved, og kun hvad du ved. Men fortæl også, hvornår du forventer at vide mere.
- Erkend, hvis der er begået fejl
- Vær i tæt dialog med centrale aktører
- Krisen kan pludselig vokse sig større – vær klar.
- Overvåg presseomtale og korriger fejl med det samme.
- Husk, at Vordingborg Kommunes medarbejdere også er en vigtig målgruppe, som ikke skal læse om krisen i medierne

Kommunikationsafdelingen

- udarbejder målgrupper og hovedbudskaber
- opdaterer indhold på kommunens hjemmeside, Facebook og intranet – evt. i samarbejde med lokale indholdsredaktører
- koordinerer og rådgiver om pressekontakt efter aftale med kriseledelsen

- bistår kriseledelsen med at overvåge mediebilledet og løbende vurdere behov for yderligere information, ændringer osv.

Kanaler

- Kommunikationsafdelingen er ansvarlig for, at kommunens Facebookside, hjemmeside og intranet hurtigt kan aktiveres og opdateres i tilfælde af en krise.
- Ledelsessekretariatet kan sende mails til alle medarbejdere, der er oprettet i kommunens it-system.
- Pressen kontaktes efter aftale med krisestaben. Det er den udpegede talsperson, som kontakter pressen og besvarer henvendelser fra pressen.
- En række institutioner under Vordingborg Kommune har egne Facebooksider, som også kan aktiveres i forbindelse med en krisesituation på deres område.

6.2.5 Hændelsesevaluering

Til: [Indsæt relevante modtagere her]
Fra: [Indsæt dit navn her]
Dato: [Indsæt dato for udfyldelse her]
Vedr.: Generisk og struktureret hændelsesevaluering ved aktivering af kriseledelse

Skemaerne nedenfor kan anvendes til struktureret hændelsesevaluering i forbindelse med kriseledelsens aktivering.

Skemaerne er generiske og kan anvendes til alle former for hændelser. Evalueringsspørgsmålene er struktureret efter centrale kerneopgaver i krisehåndtering.

Deltagerne i evalueringen forbereder input baseret på de centrale kerneopgaver og medbringer disse til evalueringsmødet. Materialet sammenskrives herefter til en kortfattet evalueringsrapport med fokus på læringspunkter.

Evalueringsrapporten kan med fordel indgå i kommende uddannelses-/øvelsesaktiviteter for deltagere i den kommunale kriseledelse.

En kronologisk opbygget log over indtrådte hændelser og truffede dispositioner kan med fordel vedlægges evalueringsrapporten som bilag.

EVALUERINGSKATEGORI	BEMÆRKNINGER
Kerneopgave 1: Aktivering og drift af krisestyringsorganisationen	
☐ Blev eventuel varsling modtaget? ☐ Hvordan forløb alarmeringen? ☐ Blev det erkendt om situationen var eller kunne udvikle sig til en krise? ☐ Hvordan blev teamet til håndtering af hændelsen sammensat (kriseledelsen)? ☐ Blev der klargjort et stabsrum/O-rum eller andre ledelsesfaciliteter? ☐ Hvordan forløb tilkald af ledere til håndtering? ☐ Hvordan forløb tilkald af nøglemedarbejdere til håndtering? ☐ Blev et aktiveringstrin eller beredskabsniveau meldt ud? ☐ Hvordan fungerede de fysiske rammer til kriseledelsen? ☐ Hvordan fungerede de tekniske hjælpemidler til kriseledelsen? ☐ Hvordan forløb kriseledelsens møder (frekvens, varighed, dagsorden, mødeledelse, lydhørhed over for idéer til håndtering)? ☐ Var ansvarsfordelingen tydelig i kriseledelsen? ☐ Skulle der afgives medarbejdere til andre myndigheders stabe, hvis ja – hvordan forløb dette? ☐ Blev der planlagt for afløsning af kriseledelsens medlemmer og andre nøglemedarbejdere?	

EVALUERINGS-PUNKT	BEMÆRKNINGER
Kerneopgave 2: Informationshåndtering	
☐ Blev der etablering skærpet overvågning af mediernes nyhedsdækning, sociale medier og andre åbne kilder? ☐ Blev der etableret skærpet overvågning over kommunens e-postkasser og sikrede kommunikationssystemer? ☐ Blev call center oprettet i tilknytning til kommunens hovednummer/omstilling? ☐ Blev der løbende indhentet situationsrapporter fra decentrale enheder? ☐ Hvordan forløb informationsudvekslingen mellem de involverede parter? ☐ Blev der opstillet og vedligeholdt et opdateret situationsbillede? ☐ Blev der anvendt geodata til at opstille visuelle, grafiske situationsbilleder? ☐ Foreligger der referater fra stabsmøder til dokumentation for udførte og undladte handlinger/beslutninger? ☐ Blev der opretholdt og ajourført en log over indtrufne hændelser og beslutninger? ☐ Er der foretaget journalisering af fornødne dokumenter med henblik på håndtering af aktindsigtsbegæring? ☐ Blev aktionslister/opgavelister anvendt (gennemført/under udførelse/afventer)? ☐ Blev klassificerede informationer håndteret korrekt?	

EVALUERINGSKONTAKT	BEMÆRKNINGER
Kerneopgave 3: Koordinering af handlinger og ressourcer	
☐ Var der overblik over egne iværksatte, planlagte og udførte handlinger? ☐ Var der overblik over egne tilgængelige og indsatte ressourcer? ☐ Var der overblik over andre aktørers handlinger og ressourcer? ☐ Hvordan blev anmodning om assistance fra andre aktører modtaget? ☐ Blev det fælles, opdaterede situationsbillede anvendt, når nye aktører ankom på stedet? ☐ Blev Plan for fortsat drift eller andre krisestyringsplaner anvendt? ☐ Var der fornøden beslutningskompetence i kriseledelsen? ☐ Blev opgaver uddelegeret fra kriseledelsen? ☐ Blev det politiske niveau holdt løbende orienteret? ☐ Blev opgaven håndteret på korrekt administrativt niveau i organisationen? ☐ Blev potentielle udviklinger i situationen drøftet med henblik på udarbejdelse af "plan B". ☐ Blev der foretaget løbende risikovurderinger for involveret mandskab? ☐ Blev der draget omsorg for kriseledelsens og nøglemedarbejdernes psykiske velbefindende under og efter hændelsen? ☐ Blev der afsendt kontaktpersoner/kommunerepræsentanter til sygehusene, hvor evt. tilskadekomne blev indbragt? ☐ Blev pårørende til eventuelt afdøde eller tilskadekomne håndteret på passende vis i forbindelse med situationen?	

EVALUERINGS-PUNKT	BEMÆRKNINGER
Kerneopgave 4: Krisekommunikation	
☐ Blev direkte berørte borgere varslet/informeret? ☐ Blev en kommunikationsstrategi fastlagt for at sikre enslydende udmeldinger? ☐ Blev en talsmand udpeget? ☐ Blev der kommunikeret eksternt med passende intervaller? ☐ Blev henvendelser fra pressen besvaret hurtigt og korrekt? ☐ Blev pressemeddelelse(r) udsendt? ☐ Blev der anvendt skabeloner for hurtig pressemeddelelse med konkret tilretning til den aktuelle situation? ☐ Blev sociale medier anvendt som kommunikationsplatform? ☐ Blev der kommunikeret om hændelsen på alle relevante sprog? ☐ Ved involvering af flere myndigheder var udtalelserne så koordineret? ☐ Blev der kommunikeret passende internt til organisationens egne medarbejdere?	

EVALUERINGSPUNKT	BEMÆRKNINGER
Kerneopgave 5: Operativ indsats	
☐ Alarmodtagelse – var opgaven klart defineret, da du blev alarmeret? ☐ Afgang og fremkørsel – var det sikkert og forsvarligt for dig at nå frem til det tilsagte mødested? ☐ Ankomst – blev du modtaget og briefet om din opgave? ☐ Var situationsbedømmelsen korrekt? ☐ Var det muligt for dig at løse de pålagte opgaver? ☐ Blev du forplejet og tilbudt hvile undervejs? ☐ Blev dit daglige arbejde varetaget af andre medarbejdere, så du kunne koncentrere dig om denne indsats?	
Kerneopgave 6: Fortsat drift/Genopretning	
☐ Blev der udarbejdet en plan for midlertidig drift (continuity-plan) indtil genopretning af normal drift er mulig? ☐ Blev der udarbejdet en plan for genopbygning (recovery-plan)? ☐ Blev det vurderet om samfundskritiske eller livsvigtige kommunale ydelser var truet (sårbarhedsanalyse)? ☐ Blev hændelsens kritikalitet vurderet på baggrund af antal ramte brugere, anvendelseshyppighed, tidshorisont for reetablering, konsekvenser ved ustabil drift, reservekapacitet m.v.)? ☐ Var der fokus på miljøsanering? ☐ Var der fokus på værdiredning? ☐ Blev der iværksat operative løsninger, der komplicerede eller besværliggjorde den efterfølgende genopretningsfase? ☐ Er der truffet foranstaltninger med henblik på videndeling om hændelsen?	