

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 afdøjet 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 rundsender • 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 mediebillende:		
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 medie billedet 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 truffne dispositioner kan med fordel vedlægges evalueringsrapporten som bilag.

EVALUERINGSKONTAKT	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 aktindsigtsbegæringer? ☐ Blev aktionslister/opgavelister anvendt (gennemført/under udførelse/afventer) ☐ Blev klassificerede informationer håndteret korrekt?	

EVALUERINGS-PUNKT	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?	

EVALUERINGSKATEGORI	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	
☐ Alarmmodtagelse – 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?	