



# KRISEBEREDSKAPSPLAN – 2021/23

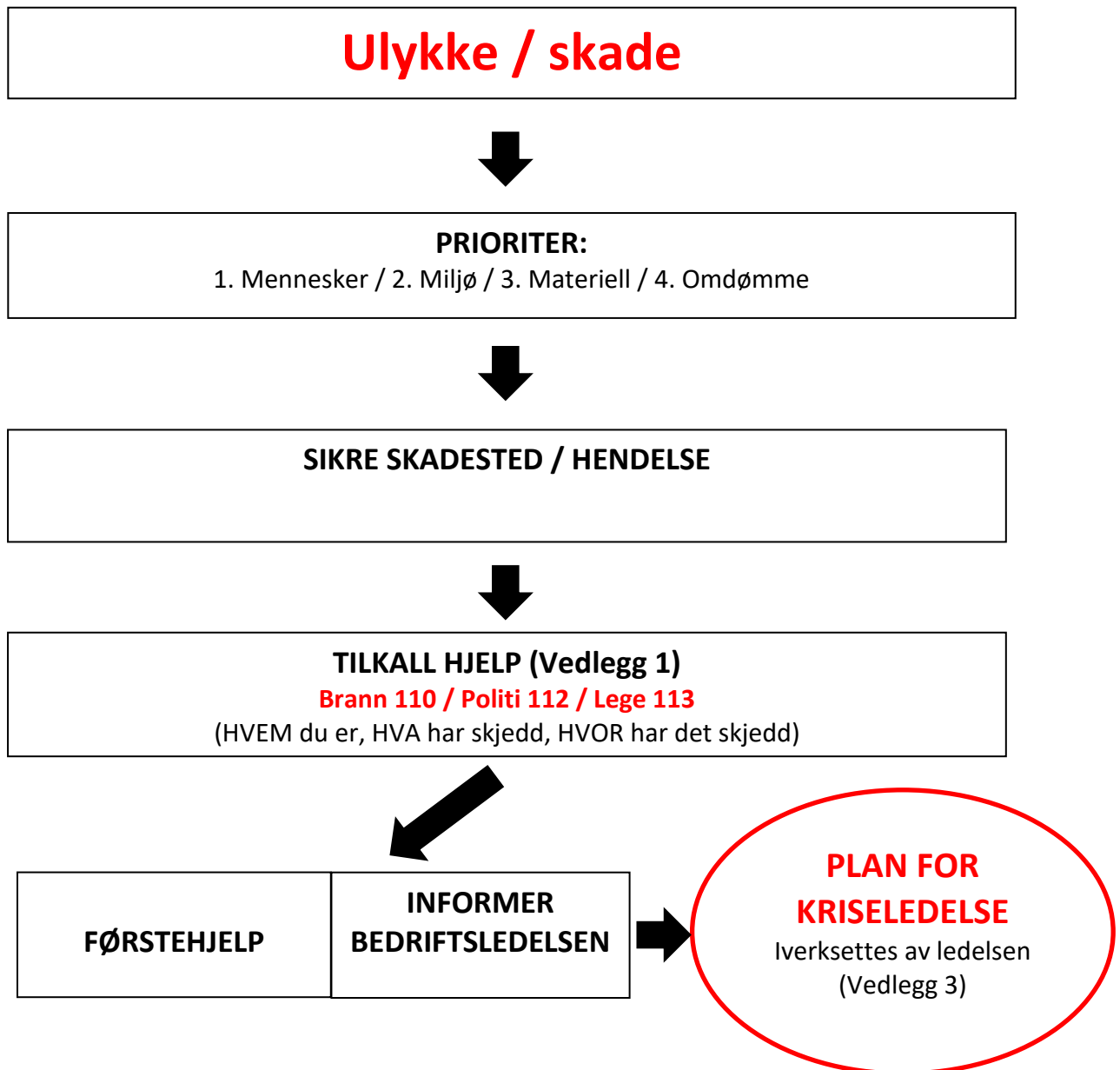
For Norva24 Norge

Sammendrag

Instruks ved krise (skade/ulykke) i Norva24 Norge

Per Inge Kalstad  
per.inge.kalstad@norva24.no

## INSTRUKS VED KRISE (SKADE/ULYKKE)



# KRISEBEREDSKAPSPLAN – Norva24 Norge

## INNHOOLD I KRISEBEREDSKAPSPLANEN

### I. NÅR KRISE OPPSTÅR:

**1000** - Instruks ved krise (Skade / ulykke) Side 1

**1001** - Sjekkliste for leder ved ulykke

**1002** - Vedlegg 1 – Prosedyre - Telefonmottak av informasjon ved krise

**1003** - Vedlegg 2 – Prosedyre - Telefonliste og varsling

**1004** - Vedlegg 3 – Prosedyre - Plan kriseledelse

**1005** - Vedlegg 4 – Prosedyre - Loggføring av hendelse

**1006** - Vedlegg 5 – Prosedyre - Pårørende - Varsling og oppfølging

**1007** - Vedlegg 6 – Prosedyre - Ansatte - Varsling og oppfølging

**1008** - Vedlegg 7 – Prosedyre - Media og skriftlig kommunikasjon

- Informasjon som bør kommuniseres
- Mal pressemelding
- Eksempler på formuleringer
- Mal brev til kunde

**1009** - Vedlegg 8 – Prosedyre - Evaluering etter krisen

### FOREBYGGENDE KRISEARBEID:

**1010** - Vedlegg 9 – Prosedyre - Pårørendeoversikt

**1011** - Vedlegg 10 – Prosedyre - Ansattoversikt ved deltakelse på virksomhetens arrangementer.

**1012** - Vedlegg 11 – Oversikt over utplasserte eksemplarer av kriseberedskapsplanen

# KRISEBEREDSKAPSPLAN – Norva24 Norge

## NÅR KRISE OPPSTÅR

Informasjon om krise mottas / observeres, følg:

- Instruks ved krise (skade/ulykke)
- Sjekkliste for leder ved ulykke

### **Vedlegg 1 - Telefonmottak av informasjon om krise**

Fastlegg hvem skal delta for å håndtere starten på krisen på best måte.

Alle må ta et selvstendig ansvar inntil avklaring av roller og oppgavefordeling.

#### **Prioriter:**

1. Mennesker
2. Miljø
3. Materiell
4. Omdømme

### **Vedlegg 2 - Telefonliste og varsling**

Bruk innhentet info fra Vedlegg 1.

Når informasjonen er formidlet til nødetater og ledelsen, skal ledelsen overta krisehåndteringen.

Ekstern krisebistand og Avonova Helse bedriftshelsetjeneste (BHT):

Ledelsen vurderer behovet for ekstern krisehåndtering med støtte til ledere og ansatte for å ivareta de psykiske aspektene ved krisehåndtering.

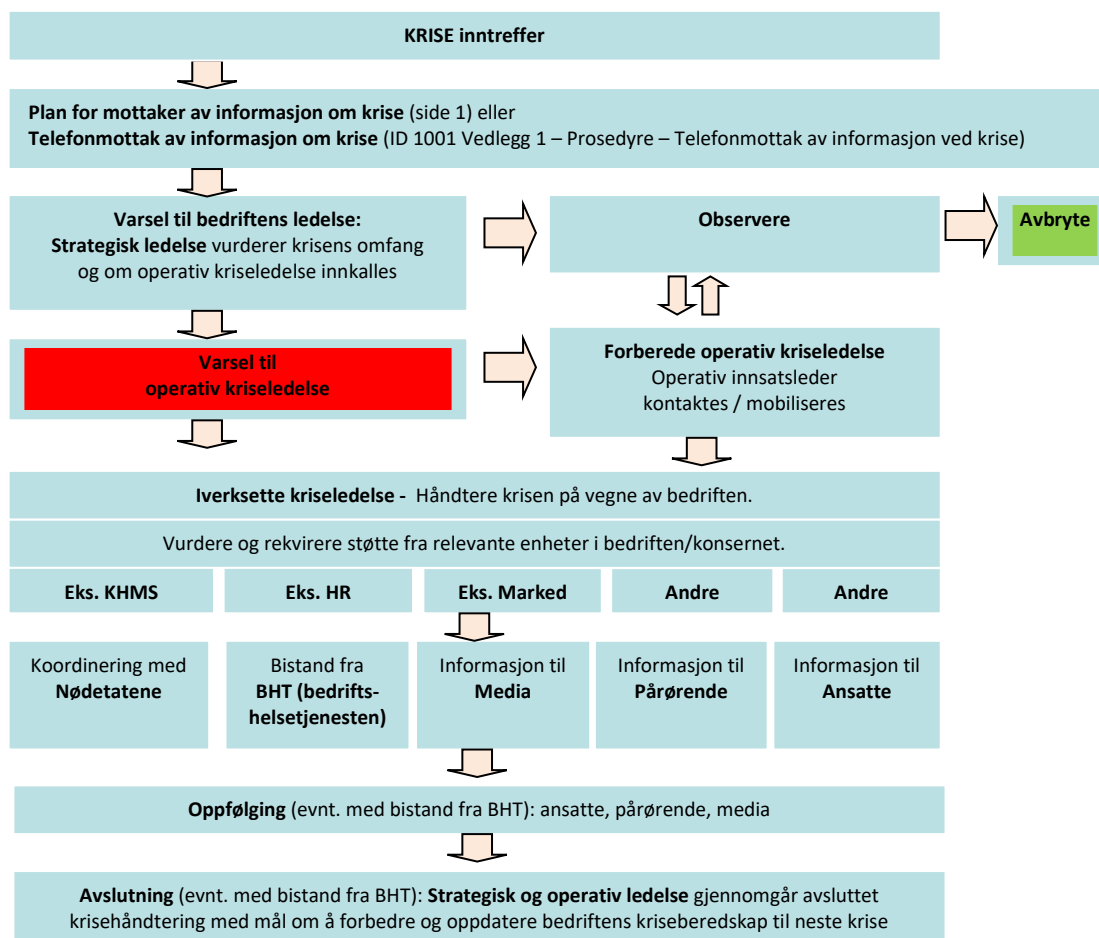
### **Vedlegg 3 - Plan kriseledelse**

En overordnet plan som iverksettes av ledelsen når krise rammer bedriften.

Den tydeliggjør ansvar og roller, samt sikrer god organisering av krisen. Der utpekt ansvarlig ikke er tilgjengelig for krisehåndteringen, trer stedfortreder automatisk inn.

# KRISEBEREDSKAPSPLAN – Norva24 Norge

## Organisering og praktisk gjennomføring av krisehåndtering



### Strategisk leder vurderer hendelsens art og omfang:

Skaffe oversikt over situasjonen, hva har skjedd (mennesker, situasjon, sted, hva er allerede gjort), samt iverksetter eventuelle strakstiltak ut fra sin vurdering av situasjonen.

Strategisk leder varsler øvrige medlemmer av kriseberedskapsledelsen, samt avgjør hvilke medlemmer, operativ ledelse evnt. underliggende enheter, som skal innkalles.

Strategisk leder vurderer behov for varsling av Styret.

**Møtested/lokalet** avgjøres og kommuniseres

- **Første møte gjennomføres** med kriseberedskapsledelsen (strategisk og operativ ledelse) med hovedvekt på:
  - Prioritering: 1. Mennesker / 2. Miljø / 3. Materiell / 4. Omdømme
  - Krisens omfang vurderes
  - Ressurser som må mobiliseres
  - Iverksette tiltak basert på prioriteringer
  - Varsling
  - Informasjonsstrategi
- **Avklare hvor ofte og når møter avholdes (bruk klokkeslett)** med kriseberedskapsledelsen

# KRISEBEREDSKAPSPLAN – Norva24 Norge

## **Vedlegg 4 – Proaktiv loggføring av hendelser under krisen med sjekklister**

(skriv hva som skal gjøres, strek over når utført)

Proaktiv loggføring av alle aktiviteter utføres av kriseberedskapsledelsen fortløpende.

Føre situasjonsdokumentasjon og beslutningslogg, om mulig innhent skriftlig dokumentasjon, loggfør muntlig dokumentasjon og om mulig fotografer.

## **Vedlegg 5 - Pårørende - Varsling og oppfølging**

Klargjøre hvem som skal informere pårørende, ved behov for personlig besøk koordineres det eventuelt med lege / politi / prest. Avklar med politiet om det er behov for pårørende-senter og hvem som har ansvar for hva.

Ved behov ivaretagelse av ansatte, pårørende og andre berørte igjennom tid, avhengig av hendelsens karakter og omfang. Tidsperspektivet kan være dager, uker, måneder eller år.

## **Vedlegg 6 - Ansatte - Varsling og oppfølging**

Ansatte / Tillitsvalgte / enheter i bedriften som berøres.

- Mal brev til ansatt

## **Vedlegg 7 - Media og skriftlig kommunikasjon**

- Informasjon som bør kommuniseres
- Mal pressemelding
- Eksempler på formuleringer
- Mal brev til kunde

Kriseberedskapsledelsen har pekt ut en person som er ansvarlig for å gi effektiv og relevant informasjon internt og eksternt og vurderes ut ifra krisens omfang (informasjonsansvarlig). Hvilken informasjon som er frigitt og skal kommuniseres avgjøres også av kriseberedskapsledelsen.

**Myndigheter:** Vurdere behov for varsling

- *Politiet* skal varsles ved alvorlige arbeidsulykker
- *Arbeidstilsynet* skal varsles om alvorlige arbeidsulykker (død og/eller personskade)
- *Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB)* skal varsles om strømutykker, farlig gods
- *Statens strålevern* skal varsles ved hendelser, uhell eller ulykker med strålekilder
- *Forsvarsdepartementet* skal varsles ved terror og trusler mot rikets sikkerhet

Alle involverte i en hendelse bør informeres om det man vet om ulykken og vanlige psykiske reaksjoner som kan oppstå etter en krise og hvem man kan kontakte ved behov for en samtale. Informasjonsdelingen bør organiseres etter grupper som har tilnærmet lik nærhet til hendelsen, og informere disse hver for seg:

- Skadde og andre som var direkte involvert i hendelsen
- Kollegaer som jobber i nærheten av hendelsen
- Industrivernmannskaper (de driftsselskap som har det)
- Andre personalgrupper
- Etterlatte ved dødsfall
- Pårørende til andre involverte i hendelsen
- Representanter fra beredskapsledelsen bør delta ved disse informasjonsmøtene.

# KRISEBEREDSKAPSPLAN – Norva24 Norge

## **Gjenoppta deler av eller hele bedriftens produksjon**

Vurderes av strategisk leder, samtidig med at deler av krisen pågår eller når krisen er overstått. Det er viktig at en krise ikke setter bedriften ute av spill lengre enn nødvendig. Ivaretagelse av berørt personell skal uansett ha høyeste prioritet og skal ikke forhindres av andre former for arbeid.

## **ETTER KRISEN:**

### **Vedlegg 8 – Evaluering etter krisen**

Gjennomgang av krisens hendelsesforløp og avgjørelser etter at krisen er over med mål om å forbedre kriseberedskapsplan og utarbeide forslag til tiltak for å forhindre tilsvarende episoder i fremtiden. Ansvar: Kriseleder har ansvar for å gjennomgå krisen og fylle ut tabellen

## **FOREBYGGENDE KRISEARBEID**

### **Policy om kriseberedskap i bedriften**

**Kriseberedskapsplanen** er et overordnet og koordinerende dokument som skal bidra til at bedriften;

1. identifiserer og iverksetter tiltak for å begrense konsekvenser av hendelser som kan føre til ulykke
2. er i stand til å håndtere en eventuell ulykke på en god måte; dvs. sikre at beste avgjørelser fattes, at viktige beslutninger ikke utelates og at ressurser og personell innkalles.

# KRISEBEREDSKAPSPLAN – Norva24 Norge

## KRISETEAM

### **Beredskapsleder (strategisk leder)**

Se Vedlegg 3 - Plan kriseledelse

Leder av kriseberedskap og administrerende direktør. Leder og prioriterer arbeidet i krisegruppen og sikrer at krisegruppen har tilstrekkelig ressurser tilgjengelig. Avklarer eventuelle overskridelser av fullmakt med partnergruppen.

### **NK/Operativ leder**

Se Vedlegg 3 - Plan kriseledelse

Ansvarlig for kriser som krever operativ innsats. NK/Operativ leder skal fokusere på å løse den faktiske krisen i praksis. Holde løpende oversikt over den aktuelle sak eller situasjon og på det grunnlag foreslå handlingsalternativer.

### **Loggfører**

Se: Vedlegg 4 – Prosedyre – Loggføring av hendelse

Dokumenterer situasjon og handlinger fortløpende etter hvert som krisen utvikler seg. Hensikten er å sikre at det som skal gjøres faktisk blir gjort, og at håndteringen dokumenteres for ettertid, med mål om å kunne iverksette tiltak som gjør bedriften bedre rustet ved en ny fremtidig krise.

### **Kommunikasjonsansvarlig (informasjonsansvarlig)**

Se: Vedlegg 7 – Prosedyre - Media og skriftlig kommunikasjon

forestå alt kommunikasjonsarbeid. Medieovervåking, sikre utarbeidelse av nødvendig intern og ekstern informasjon og bistå talsperson i forberedelser til møter med media. Der utpekt ansvarlig ikke er tilgjengelig for krisehåndteringen, trer stedfortreder automatisk inn.

### **HR-ansvarlig?**

DL

### **Sekretær/andre?**

DL.



# KRISEBEREDSKAPSPLAN – Norva24 Norge

**Hensikten med en kriseberedskapsplan for bedriften er tosidig:**

## **1. Forebygge kriser**

Forebygge uønskede hendelser ved hjelp av risikovurdering og sikringstiltak er svært viktig for virksomheten. Dette er viktig for å få fokus og kunne redusere sannsynligheten for at dette inntreffer. For å kunne forutse hvilke situasjoner som kan gi uønskede hendelser, kreves en systematisk gjennomgang av virksomheten og aktivitetene som foregår. Viktige deltakere i dette arbeidet er foruten ledelsen, HMS-ansvarlige, verneombud, tillitsvalgte og bedriftshelsetjenesten.

## **2. Være forberedt**

Være forberedt på ulykker, skader og hendelser som kan ramme mennesker, miljø, materiell og omdømme tilknyttet bedriften og således:

- Redde liv er hovedfokuset ved all forebygging og kriseberedskapshåndtering
- Redusere skadevirkningene når en krise inntreffer
- Sikre at kritiske funksjoner er tilgjengelige under den unormale situasjonen (reservedrift)
- Forenkle arbeidet med å komme tilbake til normal situasjon så fort som mulig

Bruk sjekklisten på slutten av dette dokumentet for best mulig forberedelse.

**Forutsetningen for best mulig håndtering av en krise:**

- Definert ansvar og roller
- Etablert og trent kriseledelse
- Tydelig beslutningsprosess
- Fungerende varslingsrutiner
- Fungerende informasjonsstrategi

For å være **forberedt på krise** og kunne håndtere dette på en god måte, bør bedriften vurdere å gjennomføre regelmessig:

- Gjennomgang av denne kriseberedskapsplanen
- Gjennomgang av hendelser som kan oppstå i eller ramme virksomheten
- Kriseberedskapsøvelser og trening i praksis
- Førstehjelpskurs
- Hvis virksomheten har opplevd en krise, gjennomgå denne for å få forbedring  
Se: Vedlegg 8 – Prosedyre – Evaluering etter krise

Sårbarhetsnivået for en krise i bedriften skal baseres på gjennomførte risikovurderinger i forhold til sannsynlighet, risiko og konsekvens.

# KRISEBEREDSKAPSPLAN – Norva24 Norge

## Vedlegg 3 - Plan kriseledelse, forberedende del

Plan for kriseledelse er en overordnet plan som iverksettes av ledelsen når krise rammer bedriften. Den tydeliggjør ansvar og roller, samt sikrer god organisering av krisen. Målet for kriseledelsen er å handle så tidlig som mulig, med så store ressurser, at konsekvensene av hendelsen blir så små som mulig. Kriseberedskapsledelsen er todelt:

- **Strategisk leder** → Øverste leder i virksomheten er overordnet ansvarlig for bedriftens kriseberedskap. Leder medlemmene av strategisk og operativ kriseberedskapsledelse.
- **NK/Operativ leder** → NK/Operativ leder er ansvarlig for kriser som krever operativ innsats av industrivern/annet, og leder innsatsmannskap i industrivern, røyk- og kjemikaliedykkere, førstehjelpere og tilretteleggere.

Der utpekt ansvarlig ikke er tilgjengelig for krisehåndteringen, trer stedfortreder automatisk inn. Avhengig av type hendelse kan det være behov for å involvere ressurser utenom bedriften. Vurderingen tas av strategisk leder av kriseberedskap eller den strategisk leder bemyndiger.

## Vedlegg 9 – Prosedyre - Pårørendeoversikt

Her bruker Norva24 Simployer til loggføring av pårørende. De selskaper som ikke har Simployer, bruker vedlegg 9.

## Vedlegg 10 – Prosedyre - Ansattoversikt ved deltakelse på virksomhetens arrangementer

Norva24 benytter eget skjema i EQS for oversikt over ansatte ved deltakelser på virksomhetens arrangementer. De selskaper som ikke har EQS bruker vedlegg 10.

## Vedlegg 11 – Oversikt over utplasserte eksemplarer av kriseberedskapsplanen

# KRISEBEREDSKAPSPLAN – Norva24 Norge

## Sjekkliste for implementering av kriseberedskapsplan i virksomheten

### 1. Forankring og mandat

Forsikre at vedtak om utarbeidelse av kriseberedskapsplanen er tatt/skal tas av ledergruppen og ved behov eventuelt behandles i AMU eller annet HMS-forum.

### 2. Risikovurdering av bedriften

Forebygging av ulykker og risikovurdering skal ha fokus for å kunne redusere sannsynligheten for at krise inntreffer. Systematisk gjennomgang av risikovurderinger og bedriftens egne vurderinger for å vurdere forebyggende sikringstiltak. Mange bedrifter har gjennomført dette allerede, og man tar da utgangspunkt i dette i det videre arbeidet.

- Risikovurderinger og risikoanalyse for identifisering av farer
- Tidligere hendelser i bedriften
- Hendelser i samme type bransje(r)
- Vurdering av relevansen av eksempler på «Scenarier» (på slutten av malverket)

### 3. Malverket tilpasses og optimaliseres virksomheten

- kriseberedskapsplanens innhold med alle vedlegg
- hvordan malverket for kriseberedskapsplanen er bygget opp
  - a. Definert ansvar og roller
  - b. Etablert og trent kriseledelse
  - c. Tydelig beslutningsprosess
  - d. Fungerende varslingsrutiner
  - e. Fungerende informasjonsstrategi
- bistå i arbeidet med å fylle ut informasjon i malverket:
  - a. bedriftens navn på forsiden og dato for vedtak av bruk av kriseberedskapsplanen
  - b. telefonlisten

### 4. Implementering (bedriftens ansvar):

Informere om hvordan kriseberedskapsplanen må implementeres i virksomheten

- Opprette medlemmer av kriseledelsen
- Tydeliggjøre når kriseledelsen skal samles
- Felles informasjon til ledere og ansatte
- Se til at oppdatert papirversjon av kriseberedskapsplanen med alle vedlegg er tilgjengelig på hensiktsmessige steder, og at disse versjonene byttes ut ved oppdateringer.
- Sentralbord har papirkopi av "Vedlegg 1 Telefonmottak av informasjon om krise"
- Kriseberedskapsøvelser (Avonova kan bistå, hør med kriseteam, eller vurder muligheter lokalt).

### 5. Kompetanse på kriseberedskap

Har bedriften tilstrekkelig kompetanse på kriseberedskap?

### 6. Beredskapsøvelse og trening

Øvelse av et sannsynlig scenario (Dødsfall av ansatt(e)? Trafikkulykke? Arbeidsulykke?)

# KRISEBEREDSKAPSPLAN – Norva24 Norge

## 7. Vedlikehold av kriseberedskapsplanverket med vedlegg

Informere om behov for revisjon av kriseberedskapsplanen

Hvilke dokumenter må revideres	Revisjonsintervall	Ansvar	Dato utført
Vedlegg 2 - Telefonliste og varsling	Minimum hver 6. måned		
Vedlegg 9 – Pårørendeoversikt	Nyansettelse, sluttede og endring sosial status. Minimum årlig.		
Beredskapsplanen, hele	Årlig og etter krise		
Vedlegg 11 – Oversikt over utplasserte eksemplarer av kriseberedskapsplanen	Årlig og etter krise		

## Referanser

Bedriftshelsetjeneste - Avonova