



Beredskapsplan

29.06.2022

Bakgrunn for beredskapsplanen

IKA Kongsbergs beredskapsplan skal angi organisering, ansvarsfordeling og retningslinjer for kommunikasjon og ivaretagelse av berørte ved alvorlige uønskede hendelser som for eksempel har ført til skade på ansatte, eiendom eller omdømme til IKA Kongsberg.

Planen er inndelt i tre hoveddeler. Den første delen forklarer grunnprinsippene for kriseberedskapsarbeidet, neste del tar for seg organiseringen av selve krisearbeidet, mens den siste delen inneholder operative instruksjoner og beskrivelser for kriseberedskapsorganisasjonen for forskjellige scenarioer. I tillegg inneholder den kontaktlister og forskjellige maler.

Denne beredskapsplanen er godkjent av IKA Kongsbergs ledergruppe og vedtatt i styret.

Kongsberg, 29.06. 2022

Dato	Endring	Foretatt av
29.06.2022	Godkjent i ledergruppa	Ledergruppa
08.09.2022	Vedtatt i styret	Styret

Bakgrunn for beredskapsplanen	2
Kap. 1 Kriseberedskap og krisehåndtering	4
1. Formål.....	4
1.2 Hva er en krise for IKA Kongsberg?	4
1.3 Viktige prinsipper	4
1.4 Opplæring.....	5
1.5 Øvelser.....	5
Kap. 2 Organisering og gjennomføring.....	6
2.1 Organisasjonskart og ressurser	6
2.2 Krisehåndtering	7
2.3 Huskeliste for krisearbeidet	9
2.4 Talspersoner for IKA Kongsberg i krisesituasjon	10
2.5 Beredskapsgruppens arbeid.....	10
2.6 Beredskapsrom og -utstyr	11
2.7 Prinsipper for håndtering av omdømmekriser.....	12
Kap. 3 Vedlegg	13
3.1 Varslingsplan	13
3.2 Instruks.....	14
3.2.1 Instruks for kriseleder.....	14
3.2.2 Instruks for kommunikasjonsansvarlig.....	15
3.2.3 Instruks for operativ leder.....	16
3.2.4 Instruks for faglig/juridisk ansvarlig	17
3.2.5 Instruks for pårørendeansvarlig	18
3.2.6 Instruks for loggfører.....	19
3.2.7 Instruks for styreleder	20
3.2.8 Instruks for sentralbord	21
3.3 Eksempel på mulige scenarier.....	22
3.3.1 Scenario	22
3.4 Maler	23
3.4.1 Loggføringsskjema.....	23
3.4.2 Kontaktskjema for mediehenndelser	24
3.4.3 Kontaktskjema for henvendelser fra pårørende	25

Kap. 1 Kriseberedskap og krisehåndtering

1.1 Formål

Denne beredskapsplanen gir retningslinjer for hvordan kommunikasjonen skal håndteres når det oppstår alvorlig uønskede hendelser som kan skade omdømmet eller virksomheten til IKA Kongsberg. Kriseberedskapsplanen har som mål å være en håndbok og et styringsverktøy for den operative beredskapsgruppen i arbeidet med å koordinere krisearbeidet og kommunikasjonen i krisesituasjoner. I tillegg vil planen være et viktig verktøy for å etablere en god og effektiv dialog med samarbeidspartnere i og utenfor IKA Kongsberg.

1.2 Hva er en krise for IKA Kongsberg?

En krise er en alvorlig og akutt hendelse som i betydelig grad truer liv og helse for medarbeidere, eller som i betydelig grad truer omdømmet eller verdiene til IKA Kongsberg.

Dette vil kunne være problemstillinger knyttet til personvernbrudd, brudd på datasikkerhet, taushetsplikt, ulovlige forhold og lignende. Alvorlige ulykker med skader eller dødsfall vil også kreve ekstraordinær innsats og bør behandles som en krise.

1.3 Viktige prinsipper

Kriser kommer nesten alltid uventet og krever ekstraordinære ressurser både innenfor operativ håndtering, pårørendehåndtering og krisekommunikasjon.

Enhver krise omfatter alltid to kriser: Den reelle krisen og kommunikasjonskrisen.

Begge må løses for at IKA Kongsberg skal komme godt gjennom krisen. Også mindre alvorlige hendelser kan utvikle seg til en krise, dersom hendelsen håndteres på en feilaktig eller utilstrekkelig måte.

All kriseinformasjon må bygge på åpenhet, ærlighet, ydmykhet og tilgjengelighet.

Det overordnede mål er å bidra – også gjennom de kommunikasjonsfaglige tiltak som iverksettes – til at man raskest mulig skal kunne normalisere situasjonen, med et så lite skadeomfang som mulig og uten at IKA Kongsbergs troverdighet og tillit er svekket.

1.4 Opplæring

God krisehåndtering handler om gode planer og om en god beredskapskultur i organisasjonen.

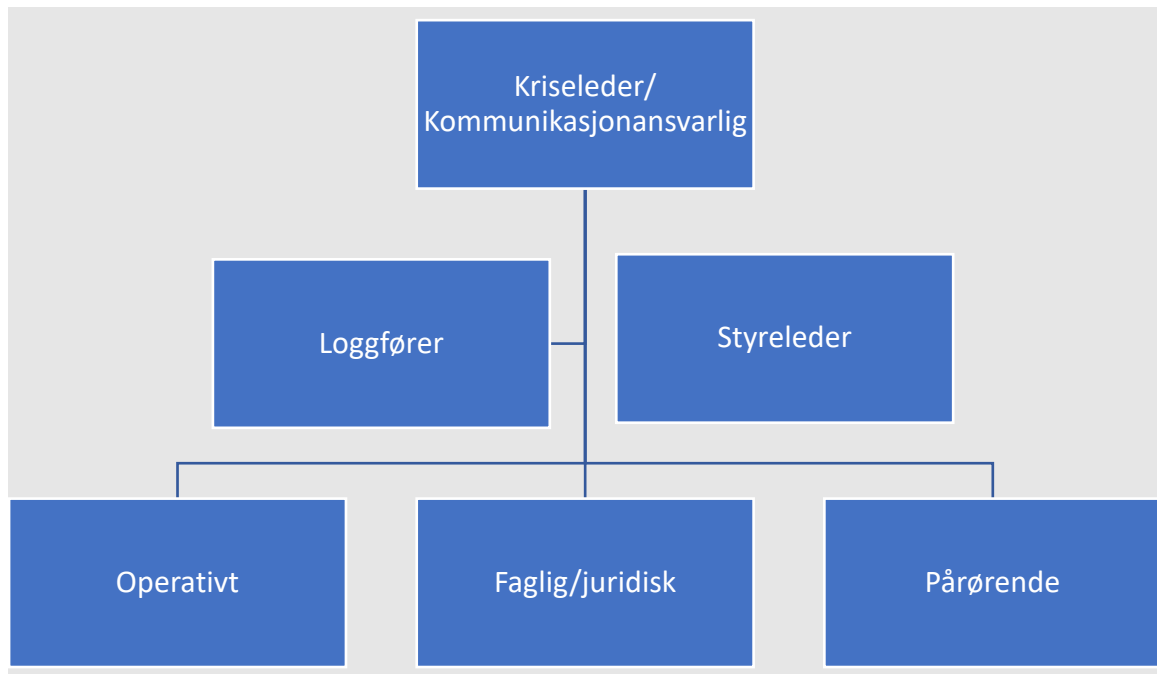
Alle deler av IKA Kongsbergs organisasjon som kan bli trukket inn i håndtering av en krisesituasjon må derfor få nødvendig opplæring til å kunne mestre de situasjoner de kan komme til å møte. Kriseplanverket bør gjøres kjent for alle. Enkeltmedarbeidere bør gis spesialkompetanse knyttet til pårørendehåndtering og organisering av dette arbeidet.

1.5 Øvelser

For å sikre at den operative krisegruppen er kjent med sine oppgaver og samtidig teste planens relevans og egnethet skal det gjennomføres øvelser minimum en gang i året. Driftsansvarlig sørger for at det blir gjennomført øvelser. Øvelsene skal være så realistiske som mulig og ta utgangspunkt i identifiserte risikoområder. *Det er viktig at øvelsene gis prioritet slik at samtlige som inngår i den operative krisegruppen gis anledning til å delta.*

Kap. 2 Organisering og gjennomføring

2.1 Organisasjonskart og ressurser



Krisestab

Krisestaben består av leder, loggfører og roller med tydelige ansvarsområder. Om det ikke er behov for pårørendeansvarlig eller andre roller, tas denne ikke med i gruppen. Hver områdeansvarlig er ansvarlig for å sikre nok ressurser under hvert område. Her er det bedre med for store enn for små ressurser.

- **Kriseleder:** Leder krisestab, er ansvarlig for det strategiske og langsiktige i krisearbeidet. Ikke minst handler dette om å tenke verst tenkelig scenario og se fremover. Kriseleder beslutter *om* krisestab skal settes, og *hvem* som skal involveres. Kriseleder leder også kommunikasjonsarbeidet, med ansvar for intern og ekstern kommunikasjon.
- **Operasjonelt ansvarlig:** Leder det operative krisearbeidet, med ansvar for å ha løpende oversikt over situasjonen (den faktiske krisen) og dialog med for eksempel politi/redning.
- **Faglig ansvarlig/juridisk:** Ansvarlig for kvalitetssikring og rådgivning knyttet til juridiske problemstillinger.

- Pårørendeansvarlig: Leder pårørendearbeidet, håndterer direkte berørte og deres pårørende på en slik måte at eventuelle belastninger blir minst mulig. Dette er mest relevant i ulykkesituasjoner, men det kan også være et behov i omdømmekriser (for eksempel pårørende til medarbeidere som er arrestert).
- Loggfører: Ansvarlig for å loggføre alle hendelser, all informasjon, beslutninger og gjennomførte tiltak ved større kriser, både for å bidra til at beslutninger fattes og for å sikre dokumentasjon for ettertiden.

Øvrige ressurser etter behov.

2.2 Krisehåndtering

IKA Kongsberg vil alltid være eksponert for risiko for uønskede hendelser med alvorlige konsekvenser. Innsats og håndtering vil variere avhengig av krisens størrelse. For å få en enhetlig forståelse av hvilke tiltak som skal iverksettes, vil kriseberedskapen bli delt inn i tre ulike nivåer: Grønn, gul og rød.

Nivå: Grønn beredskap – håndteres av normal organisasjon

Situasjonsbeskrivelse	Virkemidler/respons
<i>Mindre alvorlig, uønsket hendelse som oppstår</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Hendelsen håndteres av normal driftsorganisasjon. • Kriseleder vurderer hvem som skal involveres. Rutiner finnes i kvalitetssystemet. • Varsling av verneombud og arbeidstilsyn ved skader på ansatte (eksempelvis arbeidsulykker).

Nivå: Gul beredskap – håndteres av kriseledelse

Situasjonsbeskrivelse	Virkemidler/respons
<p><i>Alvorlig uønsket hendelse.</i> Har eller kan medføre:</p> <ul style="list-style-type: none">• Skade blant ansatte.• Betydelige konsekvenser for IKA Kongsberg, eiere, eller samarbeidspartnere.• Mediepågang knyttet til hendelse.	<ul style="list-style-type: none">• Hendelsen skal normalt håndteres av krisestab.• Kriseleder skal så fort som mulig gi en status til styreleder om hendelsen og hvordan virksomheten vil håndtere krisen.• Dokumentasjon for interne kontrollrutiner finnes i kvalitetssystemet.

Nivå: Rød beredskap – håndteres av kriseledelse

Situasjonsbeskrivelse	Virkemidler/respons
<p><i>Meget alvorlig krise</i> <i>Har eller kan medføre:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Alvorlig skade eller død blant ansatte/tredjeperson.• Alvorlige skader på IKA Kongsbergs kontorer eller eiendom.• Alvorlige konsekvenser for IKA Kongsberg eller samarbeidspartnere herunder personvernbrudd eller alvorlige økonomiske konsekvenser.• Betydelig svekkelse av IKA Kongsbergs omdømme.	<ul style="list-style-type: none">• Krisen skal håndteres av krisestab.• Kriseleder holder styreleder (og andre relevante parter) løpende orientert.• Kriseledelsen har alle nødvendige fullmakter.

2.3 Huskeliste for krisearbeidet

1. Krisen skal gis førsteprioritet.
2. Det skal planlegges for det verst tenkelige scenario, og øremerkes tilstrekkelig med ressurser til å møte dette.
3. Det skal tenkes langsiktig, og ressursene organiseres med tanke på at krisen kan vare lenge.
4. Krisen skal isoleres: de deler av virksomheten som ikke er rammet, fortsetter så normalt som mulig.
5. Alle viktige målgrupper skal få direkte informasjon.
6. Man skal samarbeide med eksterne instanser som myndigheter og media.
7. Man skal sørge for at det alltid finnes et overordnet budskap om IKA Kongsbergs holdning til krisen og dens løsning, og at dette kommuniseres.
8. Det skal være klart definert hvem som uttaler seg til media.
9. Ikke forleng kriser mer enn nødvendig. Gjenoppta normal situasjon så snart det vurderes som forsvarlig.

2.4 Talspersoner for IKA Kongsberg i krisesituasjon

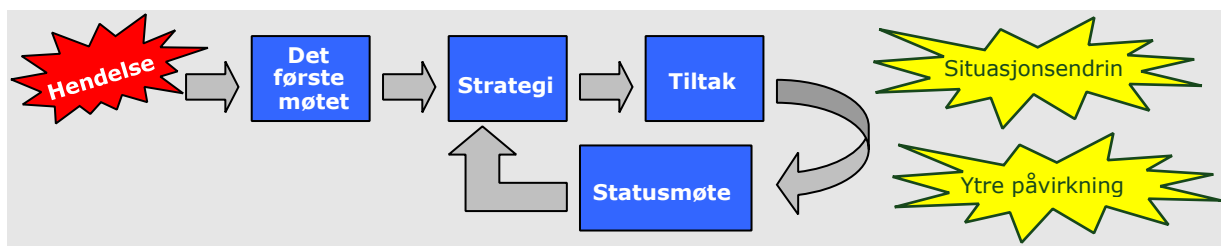
Daglig leder vil sammen med styreleder ha hovedansvar for å uttale seg på selskapets vegne i en krisesituasjon.

Om flere uttaler seg, er det viktig å sikre god koordinering.

2.5 Beredskapsgruppens arbeid

Ledelse av kriser er til forskjell fra ordinær ledelse preget av militær kommandostruktur. Hurtighet, klare ansvarslinjer og fullmakter avgjør suksess.

Møtene ledes etter fast struktur med vekt på å analysere situasjonen, konkludere og beslutte tiltak. I en innledende fase vil det være riktig med korte møter med relativt hyppig frekvens.



Møtene ledes etter følgende struktur:

- Status (hva har skjedd, fakta) – med statusavlevering fra hvert ansvarsområde.
- Vurdering av situasjonen (analyse, potensial i krisen, verste tenkelige scenarioer, trusler og muligheter).
- Beslutning om mål og fokusområder for arbeidet (hva prioriterer vi?), tiltak og delegering av oppgaver.
- Beslutning om tidspunkt for neste møte (for eksempel om 30-45 minutter hvis krisen er akutt og arbeidet krever høyt tempo).
- Møtet heves, og kriseledelsens medlemmer går for å gjennomføre beslutninger og løse oppgaver – alene eller gjennom sine ressurser.

2.6 Beredskapsrom og -utstyr

Kriseledelsen har beredskapsrom på styrerommet.

Kriserommet - utstyr

- Krisehåndteringsplan på papir.
- Tilgang til systemer med kontaktinformasjon.
- Tavler for loggføring.
- Rom i nærheten med plass til ressurser som bistår kriseledelsen.
- Krisestab tar selv med egen laptop, mobiltelefon og nødvendige ladere.

2.7 Prinsipper for håndtering av omdømmekriser

Å hindre eller begrense en omdømmekrise forutsetter effektiv og troverdig kommunikasjon. Hvordan ledelsen håndterer kommunikasjonen internt, overfor eiere, leverandører, myndigheter, media og samfunnet for øvrig, er avgjørende for å redusere skadevirkningene og for å komme raskt tilbake til normal virksomhet. Kommunikasjonskriser må håndteres på bakgrunn av hva slags scenario som foreligger.

Viktige avklaringer:

- Er IKA Kongsberg som virksomhet eller enkeltaktører ansatt i IKA Kongsberg direkte skyld i krisen?
- Er IKA Kongsberg uforskyldt blitt kilde til eller rammet av en hendelig ulykke?
- Er IKA Kongsberg uforskyldt blitt rammet av en omdømmekrise?
- Er IKA Kongsberg blitt rammet av en form for sabotasje?

IKA Kongsberg skal alltid opptre ærlig og ansvarlig.

- Vi rydder opp etter oss dersom vi har gjort noe galt.
- Dersom vi beskyldes grunnløst, skal vi med ro og ansvar forklare og bidra til å rette opp i feilaktige påstander eller opplysninger.
- Grunnløse angrep mot IKA Kongsberg skal alltid besvares.

Kap. 3 Vedlegg

3.1 Varslingsplan

Denne varslingslisten gir en oversikt på hvilke roller kriseledelsen består av. De ulike rollene er nærmere beskrevet med egne instruksjoner i kapittel 3.2.

Listene skal oppdateres når:

- Personer skifter stilling
- Funksjoner / ansvar/ oppgaver endrer seg
- Organisasjonen utvikler eller endrer seg
- I forbindelse med test og øving minimum 1 gang hver 12. måned

Driftsansvarlig er ansvarlig for oppdateringen av varslingslisten og viktige telefonnummer.

Navn	Tlf.	E-post
Kriseleder og kommunikasjonsansvarlig Wenche Risdal Lund	99279615	Wenche@ikakongsberg.no
Operativt ansvarlig Torleif Lind	99279635	Torleif@ikakongsberg.no
Loggfører / Driftsansvarlig Ina Halle-Knutzen	48175837	Ina@ikakongsberg.no
Styreleder Astrid Sommerstad	40525072	astrid.sommerstad@gmail.com
Pårørendeansvarlig Kari Skiftun	97187696	Kari@ikakongsberg.no
Faglig/juridisk ansvarlig Wenche Risdal Lund	99279615	Wenche@ikakongsberg.no
Sentralbord Dag Rugland	99253440	Dag@ikakongsberg.no
IT-drift: Lars Rørås	47291027	Lars@advania.no
IT-drift: Terje Flågan	91176100	Terje@advania.no
Driv forvaltning: Tom Blesrud	92282578	Tom.Blesrud@drivforvaltning.no
Vaktmester: Ola Bergerud	90663046	Ola.Bergerud@PK-eiendom.no

3.2 Instruks

3.2.1 Instruks for kriseleder

Det er kriseleder som beslutter om kriseledelsen skal settes eller om hendelsen skal håndteres innenfor eksisterende organisasjon. Kriseleder leder møtene, tenker fremover (strategisk tilnærming) og planlegger bruken av ressurser i krisearbeidet.

Husk	OPPGAVER
<p>Etabler god møterutine med faste intervaller, og påse at oppgavefordelingen er tydelig. Ta pauser mellom møtene for å gi teamansvarlige mulighet for å sette ut oppgaver til gjennomføring på operativt nivå.</p> <p>Innhold i møter:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Status fra krisestab2. Vurdering av situasjonen og diskusjon <ul style="list-style-type: none">• Beslutte mål/fokus• Beslutte neste møte• Heve møtet <p>Hold kontroll med tiden. I krisesituasjoner er det lett å bli så fokusert på oppgavene at man glemmer tiden. Sørg derfor for god styring med angivelse av tidsfrister for de oppgaver som må løses.</p> <p>NB! Ikke aksepter mobiltelefoner eller telefonsamtaler når kriseledelsen møtes!</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Skaffe oversikt over situasjonen: Hva har skjedd, omfang, hvem er involvert i håndteringen, m.v.? Hva er gjort av tiltak siden situasjonen oppsto?2. Varsle styrets leder og holde løpende kontakt3. Beslutte om krisestab skal varsles, hvem som skal kalles inn og hva slags ressurser som er nødvendig å sette inn. NB! Ikke nøl med å kalle inn mye ressurser.4. Etablere krisestab i "styrerrommet".5. Vurdere ytterligere strakstiltak og behov for kontakt med andre som kan bidra.6. Varsle sentralbord om at det har oppstått en situasjon som behandles som en krise. Gi grunnleggende statements og instruks om slusing av henvendelser til dette personellet så tidlig som mulig.7. Prioritere myndighetskontakter ut fra krisens/hendelsens omfang og alvorsgrad.8. Isolere krisen og påse at de deler av virksomheten som ikke er rammet kan fortsette så normalt som mulig.9. Tenke verste tenkelige scenario.10. Tenke langsiktig.11. Tenke overordnet, still kontrollspørsmål om hvorvidt arbeidet mot medier, berørte og andre gjøres godt nok.12. Planlegge ressursbruk i krisestab med tanke på at krisen kan bli langvarig.13. Avklare så tidlig som mulig hva som er IKA Kongsbergs naturlige, moralske og juridiske ansvar i den situasjonen som er oppstått.

3.2.2 Instruks for kommunikasjonsansvarlig

Lede kommunikasjonsarbeidet internt og ekstern kommunikasjon.

Husk!

OPPGAVER

Oppdatere hjemmesiden med grunnleggende fakta så tidlig som mulig.

En tidlig pressemelding med fakta og informasjon om når ny informasjon kan ventes og hvem som skal kontaktes reduserer medietrykket og gjør kommunikasjonsarbeidet enklere å håndtere.

1. Etablere nyhetsovervåking og en person som utelukkende er ansvarlig leder for denne. Vær spesielt oppmerksom på nye momenter i saken og hvilke aktører som uttaler seg.
2. Etablere journalishåndtering med en eller flere personer som tar imot henvendelser fra journalister. Loggfører hvem som ringer.
3. Varsle de som bør være informert: Eiere, ansatte, samarbeidspartnere osv.
4. Utforme en første pressemelding. Tidlig pressemelding lages og sendes ut og legges ut på internettsidene. Melding distribueres også til sentralbord og medarbeidere. Etabler gjerne egen person med ansvar for denne. Meldingen varsler evt. ny informasjon eller pressekonferanse.
5. Utvikle budskap til talspersoner. Med utgangspunkt i pressemelding.
6. Orienter talsperson. Vurdere å sende rådgiver som følger talsperson.
7. Journalistmottak. Vær forberedt på at journalister kommer til IKA Kongsbergs kontor.
8. Oppdatere og utvikle pressemelding løpende. Avstem faktainformasjon. Ny utvikling, nye momenter – med tidligere historikk og fakta ivaretatt.
9. Tilse at alle involverte får den nødvendige informasjon, spesielt sentralbord og de som skal håndtere eventuelle pårørende.
10. Gi samme informasjon internt som eksternt. Følg opp og påse at informasjon legges ut på intranett.
11. Forberede og tilrettelegge eventuelle pressekonferanser.
12. Loggføre hendelser fra eget ansvarsområde, herunder all mediekontakt. (Benytt eget skjema).

3.2.3 Instruks for operativ leder

Leder det operative krisearbeidet, med ansvar for å løpende ha oversikt over situasjonen (den faktiske krisen), og ha kommunikasjon med et evt. åsted, politi og redningsetater. Har i utgangspunktet det operative ansvaret for å løse den faktiske krisen og kan rekvirere det som situasjonen krever av ressurser.

Husk!	OPPGAVER
<p>Gi den faktiske krisen førsteprioritet.</p> <p>Loggfør hendelser fra eget ansvarsområde.</p> <p>Alle spørsmål noteres i størst mulig grad.</p> <p>Alle spørsmål som ikke har fått konkrete svar skal følges opp av den som har hatt samtalen.</p> <p>Lover vi noe, skal dette følges opp!</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Kalle inn nødvendige ressurser.2. Iverksette tiltak som blir besluttet i beredskapsgruppen.3. Koordinere med faglig og juridisk ansvarlig der det er naturlig. <p>Ved ulykker/personskade/ politiaksjoner:</p> <ol style="list-style-type: none">4. Etablere og følge opp direkte kontakt med utrykningsetater og/eller andre relevante etater (sjekk også behov for å sende representant til politiets beredskapsledelse).5. Vurdere innkalling ev eksterne hjelp: Politi, psykologisk krisehjelp, Røde Kors etc.6. Etablere og følg opp direkte kontakt med IKA Kongsberg-representant på åsted.7. Sende representanter/informanter til aktuelle steder (åsted, politiets kriseledelse, sykehus osv.).8. Vurdere ressursbehov – innkalle etter behov.9. Registrering: (følgende funksjoner trengs):<ul style="list-style-type: none">● Ansvarlig for registrering på stedet.● Ansvarlig for registrering av eksterne henvendelser.● Alle pårørende registreres. Familier samlet på ett ark.● Alle eksterne henvendelser skal også loggføres skriftlig.● Ut fra registrerings skjema skal samtaler iverksettes.10. Iverksette årsakskartlegging.

3.2.4 Instruks for faglig/juridisk ansvarlig

Ansvarlig for området faglig/juridisk har ansvar for å innhente og fremskaffe relevant dokumentasjon knyttet til krisen.

Husk!	OPPGAVER
<p>En god situasjons-analyse gir et godt grunnlag for hvilke tiltak som skal iverksettes og hvilke budskap som skal formidles.</p> <p>Husk at jo tidligere nøyaktig informasjon blir sluppet, jo mindre er sjansen for at misforståelser eller uheldige oppfatninger av saken får feste seg hos aktørene.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Avklare så tidlig som mulig hva som er IKA Kongsbergs eventuelle juridiske ansvar. Bidra til å avklare om IKA Kongsberg skal ta på seg økonomisk ansvar i forhold til de som er rammet.2. Foreta særskilte undersøkelser av de faktiske forhold dersom det er sannsynlig at ansatte i eller som sådan kan lastes for det som er skjedd. Være leder for en interngransking dersom kriseledelsen beslutter å iverksette dette.3. Løpende rapportere til kriseleder og kriseledelsen om de opplysningene og vurderingene som innhentes.4. Kartlegge konsekvenser:<ul style="list-style-type: none">• Helse (Mennesker)• Miljø• Økonomiske verdier5. Avklar sammen med operativ ansvarlig hvilke ressurser som trengs internt i forhold til:<ul style="list-style-type: none">• Pårørendehåndtering.• Finne frem juridisk, økonomisk eller annen dokumentasjon knyttet til IKA Kongsbergs avtaler og virksomhet herunder personalmapper.6. Husk loggføring fra eget område.

3.2.5 Instruks for pårørendeansvarlig

Leder pårørende arbeidet, med ansvar for å ha tilstrekkelig med ressurser. Er ikke en del av kriseledelsen om det ikke er behov for pårørendearbeid.

Husk!	OPPGAVER
<p>Gi den faktiske krisen førsteprioritet.</p> <p>Loggfør hendelser fra eget ansvarsområde.</p> <p>Alle spørsmål som ikke har fått konkrete svar skal følges opp av den som har hatt samtalen.</p> <p>Lover vi noe, skal dette følges opp!</p> <p><i>Definisjon av pårørende: De som er i familie med, i følge med eller kjenner skadelidte, de som er involverte vitner, de involverte ansatte.</i></p>	<ol style="list-style-type: none">1. Finne frem oversikt over pårørende.2. Kalle inn nødvendige ressurser: Kolleger, psykologisk krisehjelp.3. Kartlegge konsekvenser for ansatte og eiere. Tilby hjelp til dem som er berørt.4. Etablere og følge opp direkte kontakt med politi, brann, redning og myndigheter (typisk en operativ uteleder hos politiet).5. Sende representanter til åsted: Sikre nødvendige ressurser på åsted.6. Etablere pårørendetelefonnummer og sikre bemanning av denne telefonen.7. Etablere samlingssted for pårørende: Primært brukes Archon, dersom bygget er utilgjengelig brukes hotell. By på mat, drikke, hjelp. Registrering: (følgende funksjoner trengs):<ul style="list-style-type: none">• Ansvarlig for registrering på stedet.• Ansvarlig for registrering av eksterne henvendelser.• Alle pårørende registreres. Familier samlet på ett ark.• Alle eksterne henvendelser skal også loggføres skriftlig.• Ut fra registreringsskjema skal samtaler iverksettes.8. Etablere samlingssted for ansatte: Primært brukes Archon, dersom bygget er utilgjengelig brukes hotell. By på mat, drikke, hjelp.9. Planlegge videre debriefing/oppfølging av pårørende, personal og kunder.

3.2.6 Instruks for loggfører

Loggfører skal holde oversikt over kriseledelsens arbeid og bistå/veilede kriseleder i arbeidet med å lede krisehåndteringen. Vedkommende skal verifisere at besluttede tiltak settes i verk og etterlyse tilbakemeldinger dersom disse uteblir.

Husk!	OPPGAVER
<p>Også loggfører må rekvirere nødvendig bistand til praktiske gjøremål. Vedkommende bør som minimum ha en assistent som er tilgjengelig for forefallende arbeid til enhver tid.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Sørg for at beredskapsrommet blir operativt, i samarbeid med IT-drift.2. Etablere og løpende oppdatere logg som skal inneholde:<ol style="list-style-type: none">a) Mottatt informasjon – alle innkommende og utkommende meldinger/beskjeder.b) Besluttede tiltak.c) Kontaktpersoner og kontaktinformasjon. Denne loggen føres på pc som er tilgjengelig i beredskapsrommet.3. Samle inn og sammenfatte loggskjemaer fra samtlige funksjonsområder med jevne mellomrom.4. Delta på statusgjennomgang og sørg for at status oppdateres fortløpende, og at tavlene føres riktig og fungerer som et hjelpemiddel for at kriseledelsen kan ha kontroll med situasjonen.5. Informere alle medlemmer i kriseledelsen når status endrer seg.6. Kvalitetssikre at alle hendelser får oppfølging.7. Følge opp alle de som har ansvaret for at arbeid blir utført melder tilbake innen gitt tidsfrist.8. Sørg for at informasjon på tavlene med jevne mellomrom blir avfotografert eller loggført for senere bruk.9. Skrive ut nye papirkopier av loggen i hver eneste pause i kriseledelsen, slik at hvert medlem av kriseledelsen får oppdatert papirkopi (med påført versjon nr., dato og klokkeslett) når møtet settes på ny.10. Korrigere kriseleder dersom nødvendig, gjennom påminnelser dersom denne glemmer å foreta avsjekk eller følge opp nye opplysninger.11. Ta imot og formidle beskjeder til kriseleder.12. Sammenfatte en endelig og komplett logg for hele krisehåndteringen. Denne distribueres til kriseleder.

3.2.7 Instruks for styreleder

Styreleder er et kommunikasjonsfaglig verktøy i en krisesituasjon, og står til løpende disposisjon for øvrig krisestab. Styreleder er også ansvarlig for å holde løpende kontakt med styret, eierne, samt med ansatte/pårørende som er berørt av krisen.

Husk!	Oppgaver
	<ol style="list-style-type: none">1. Stå til løpende disposisjon for krisestab.2. Være rådgiver for kriseleder.3. Vurdere langsiktige konsekvenser av krisen og andre strategiske forhold.4. Rapportere til styret i IKA Kongsberg. Holde disse fortløpende informert om krisens omfang, nivå og hvilke beslutninger som fattes i krisehåndteringen.5. Fronte IKA Kongsberg i mediene i samarbeid med daglig leder. Delta på pressekonferanser ved behov.6. Være tilgjengelig for de ansatte, eller informere dem direkte, dersom krisen tilsier det.

3.2.8 Instruks for sentralbord

Sentralbordet har en uhyre viktig oppgave i å ta imot, besvare, henvise og sile henvendelser.

Husk!	OPPGAVER
Du har ingen plikt til å uttale deg til pressen. Avvis media på en bestemt, men hyggelig måte. Vis til hva som er dine arbeidsoppgaver og be om forståelse for at du må prioritere disse.	<ol style="list-style-type: none">1. Besvare alle henvendelser vedrørende hendelsen/krisen ut fra fakta i pressemeldinger: Bekrefte hendelsen, og ut over det henvise til IKA Kongsbergs talsperson i saken evt. webside: www.ikakongsberg.no2. Henvise til politiet for opplysninger om personer og/eller skadeomfang3. Sørge for at uvedkommende (for eksempel journalister) ikke slipper inn i IKA Kongsbergs lokaler.4. Henvise pårørende videre til HMS-rådgiver eller de ressursene som er satt av til dette.5. Loggføre hendelser og henvendelser fra eget ansvarsområde.

3.3 Eksempel på mulige scenarier

- Problemstillinger rundt økonomiske lovbrudd
- Ulykker/dødsfall blant egne ansatte
- Naturkatastrofer /brann med skade på ansatte og bygningsmasse
- Brudd på personopplysningsikkerhet, herunder sikkerhetsbrudd og brudd på taushetsplikt

3.3.1 Scenario					
Handling	Varsling	Avsender	Hovedbudskap	Fakta	OBS!
Hva må vi gjøre?	Hvem må vi varsle?	Hvem skal uttale seg?	Hva skal vi si?	Hva må vi dokumentere?	
<p>Kartlegge fakta, omfang, involverte.</p> <p>Finne fram dokumentasjon.</p> <p>Forberede budskap.</p> <p>Tilbakevise påstanden hvis det ikke er hold i saken.</p> <p>Ansattinformasjon /evt. sende ut pressemelding.</p> <p>Ta hånd om medarbeider(e) som er berørt.</p>	<p>Daglig leder</p> <p>Styreleder</p> <p>Ansatte</p> <p>Pårørende</p> <p>Politiet</p> <p>Datatilsynet</p> <p>Arbeidstilsynet</p>	<p>Daglig leder</p> <p>Styreleder</p>	<p><i>"Vi beklager på det sterkeste det som har skjedd, og vi jobber nå med å sikre at dette ikke skal skje igjen.</i></p> <p><i>Det vil vi gjøre gjennom å ..."</i></p> <p><i>Eventuelt:</i></p> <p><i>"Vi gjør nå det vi kan for å avklare hva som har skjedd, og rydde opp i de forholdene som beskrives.</i></p> <p><i>Det er imidlertid for tidlig å slå fast om vi har opptrådt feil i denne saken."</i></p>	<p>Alle relevante fakta knyttet til påstander.</p> <p>Rutiner for intern kontroll.</p> <p>Hva som har blitt gjort for å forhindre at dette skjer.</p> <p>Alle relevante tiltak som kan knyttes til saken.</p> <p>Er det menneskelig feil eller systemsvikt?</p>	<p>Ikke spekuler!</p> <p>Unngå å bagatellisere.</p> <p>Husk å oppdatere budskap mht. utvikling i saken.</p> <p>Ikke konkluder før årsaksforhold er kartlagt.</p> <p>Ikke ta på dere unødvendig skyld.</p> <p>HUSK LOGGFØRING!</p>

3.4 Maler

3.4.1 Loggføringsskjema

Nr:	Når:	Tekst: (Hvem, hva, hvor, når hvorledes, hvorfor, konsekvenser)	Verifisering: (Kvalitetssikring av informasjon)	Tiltak:	Tiltak godkjent av kriseleder:

3.4.2 Kontaktskjema for mediehenveler

DATO:

MELDINGSBLANKETT
for mediehenveler

Journalist: _____

Tlf. nr.: _____

Medium: _____

Epost: _____

Forespørsel.: _____

Inn kl.: _____

Signatur: _____

Hvilke spørsmål ble stilt?

Noen spesielle tidsfrister?

Tilbakemelding gitt av: _____

Tidspunkt: _____

Sammendrag (tiltak):

3.4.3 Kontaktskjema for henvendelser fra pårørende

DATO:

MELDINGSBLANKETT
for Pårørendehenvendelser

Navn: _____

Pårørende til: _____

Tlf. nr.: _____

Epost: _____

Forespørsel.: _____

Inn kl.: _____

Signatur: _____

Hvilken oppfølging ønsker pårørende?

Tilbakemelding gitt av: _____

Tidspunkt: _____

Sammendrag (tiltak):