

Krise- og beredskapsplan

Stavne

A large, stylized graphic element consisting of two curved, overlapping shapes. The top shape is a light grey crescent-like curve, and the bottom shape is a darker grey, similar but inverted curve. The word 'Stavne' is positioned to the left of the top curve.

Spenstig

Raus

Solid

Stavne Arbeid og Kompetanse KF

Januar 2017

Innhold

| | |
|---|-------|
| 1. Innledning..... | 3 |
| 1.1. Definisjon av krise..... | 3 |
| 1.2. Sorg- og sorgarbeid | 4 |
| 1.3. Debrifing..... | 5 |
| 2. Beredskapsplan for krisehåndtering | 6 |
| 2.1. Planens begrensninger | 6 |
| 2.2. Øvelser..... | 6 |
| 3. Generelt i forhold til dødsfall og ulykker..... | 6 |
| 4. Alvorlig ulykke/skade eller krise (deltakere og /eller ansatte)..... | 7 |
| 5. Dødsfall – deltaker | 8 |
| 6. Dødsfall – ansatt..... | 9 |
| 7. Trusler og vold i arbeidstiden..... | 10 |
| 8. Brann | 11 |
| 9. Innbrudd | 11 |
| 10. IT- kollaps | 12 |
| 11. Epidemier - smittevern og kriseberedskap | 13 |
| 12. Debrifingsgruppe..... | 13 |
| 13. Aktuelle kontaktpersoner i Trondheim Kommune: | 14 |
| 14. Generelt om krisekommunikasjon /pressehåndtering | 15 |
| 14.1. Informasjonskrise..... | 15 |
| 14.2. Krisekommunikasjon | 15 |
| 14.3. Informasjon og kommunikasjon | 15 |
| 14.4. Informasjonsberedskap | 15 |
| 14.5. Publikums og medienes interesse ved kriser, spørsmål de vil ha svar på..... | 15 |
| 15. Kontaktpersoner ved Stavne Arbeid og Kompetanse: | 17 |
| 16. Vedlegg, kontaktpersoner..... | 18-20 |

1. Innledning

Stavne Arbeid og Kompetanse følger i hovedsak kommunale retningslinjer når det gjelder krav til dokumentasjon i lokal beredskapsplan. Alle enheter i kommunen skal ha denne tilgjengelig. Stavnes plan skal til en hver tid være oppdatert i forhold til personal- og brukersammensetning, samt den virksomhet og de aktiviteter som eksisterer ved foretaket. Formålet med planen er at alle ansatte, arbeidstakere og deltakere så langt det er mulig skal være godt forberedt til å møte kriser og ulykker blant sine medarbeidere. Dette gjennom tilgang til nødvendig informasjon om hvem som gjør hva og når, hvem som til en hver tid har ansvar, og hvem man skal kontakte dersom noe skjer. Planen skal videre sikre at alle tilsatte får nødvendig og riktig hjelp i krisesituasjoner. Stavne har en egen gruppe for debrifing i forbindelse med krisesituasjoner, men har ikke et eget kriseteam. Her ligger ansvar hos direktør og øvrig personell som har fått delegert ansvar i forhold til krisehåndtering.

1.1. Definisjon av krise

I vår sammenheng kan begrepet krise defineres slik:

En situasjon eller hendelse der tidligere erfaringer og innlærte reaksjonsmåter ikke er tilstrekkelig for å mestre den aktuelle situasjonen.

En *traumatisk* krise kjennetegnes ved endring av personens psykiske tilstand etter at en alvorlig, ytre begivenhet har truet personens fysiske eksistens, sosiale identitet, trygghet og andre livsmål. Traumatiske kriser blir gjerne utløst av tre forskjellige begivenheter: Tap (eller trussel om tap), krenkelse (trussel om krenkelse), eller ved å gjennomleve en katastrofe.

Det vil være en forskjell mellom de ulike tiltakene ved Stavne når det gjelder kriseberedskap og rutiner i tilknytning til dette. Deltakere i Arbeid med Bistand er for eksempel i stor grad tilknyttet eksterne arbeidsplasser, med egne planer og rutiner. Mye vil derimot kunne være likt i forhold til oppfølgingsarbeidet. Stavnes arbeidstakere og deltakere kan ha sammensatte problemstillinger hvor rus, kriminalitet og psykiatri dominerer. Ut i fra en helhetsvurdering av målgruppen(e) og tilhørende aktiviteter ved egne avdelinger, er interne beredskapsprosedyrer nødvendig opp til et visst nivå. Ved større kriser vil andre offentlige instanser ha ansvar og ledelse på skadestedet. Dette kan for eksempel gjelde brann- eller eksplosjonsulykker. I slike tilfeller skal Stavne Arbeid og Kompetanse samarbeide med disse instansene og sørge for best mulig beredskap og oppfølging. Stavnes lokale brannvernleder er et eksempel på en aktiv medhjelper i slike situasjoner.

Ingen klarer å styre unna kriser. De rammer oss alle, ofte flere ganger i løpet av livet. Som regel mestrer vi krisene på en slik måte at de bidrar til å styrke og modne oss. Klarer vi ikke å bearbeide de vonde opplevelsene på en fullgod måte, kan det disponere for senere psykiske plager. Det er derfor viktig at vi, når vi står overfor en person i krise, legger til rette for at personen får bearbeidet opplevelsen. Her er det naturlig at Stavnes gruppe for debrifing kommer inn.

Kriseintervensjon innebærer ikke noen spesifikk behandling. Den har til hensikt å gjøre det lettere for vedkommende å leve videre, mens såret blir leget. Ved ulykker, dødsfall m.v. som omhandles i beredskapsplanen, er det viktig å intervensjon raskt for å forebygge mulige psykiske senskader hos de berørte

1.2. Sorg- og sorgarbeid

Sorg har mange likhetstrekk med en krise. Også her er det snakk om bearbeidelse over tid. I likhet med en ubearbeidet krise, kan et ikke gjennomført sorgarbeid gi psykiske senskader.

Sorg er vår smerteopplevelse etter et tap. Det kan dreie seg om en kollega eller deltaker som dør, en viktig eiendel som går tapt (f. eks. et hus som har brent ned). Å kunne sørge over et tap er svært viktig for at man litt etter litt skal bli i stand til å kvitte seg med den smertefulle avhengigheten av den eller det tapte. Det er derfor viktig å kunne bidra til at sorgarbeidet kan komme i gang. Det gjør vi best ved å være medmennesker, og å bry oss om den sørgende.

Mennesker som har vært utsatt for sterke opplevelser kan få reaksjoner av fysisk, følelsesmessig og tankemessig art. Mennesker reagerer ulikt, og det er viktig å slå fast at det er normalt å reagere, og at det *ikke* er uttrykk for personlig svakhet eller sykdom.

Traumatiske opplevelser bearbeides gjennom faser. Emosjonell førstehjelp gis så tidlig som mulig etter at traumet har oppstått. Her vil debriefingsgruppa ved Stavne kunne ha en viktig, første rolle. Under sjokkfasen, når personen har "stengt igjen" fysisk og psykisk, er det viktigste man kan gjøre for vedkommende å skape trygghet – dvs. gi kroppskontakt, varme og hvile. Man skal nærme seg den kriserammede med varsomhet og ro. Fortell hvem du er, og at du tilbyr din hjelp. Er vedkommende i sjokk, legg armen om, ta ham/hun i hånden, vis medmenneskelighet. Mange vil i sjokkfasen reagere med taushet. Da kan man godt snakke på en rolig måte til vedkommende. For øvrig gjelder regelen: *Man skal lytte til den rammede mer enn man snakker selv!*

Mange ganger vil det føles fremmed og vanskelig for oss å være nær et

menneske som fritt gir uttrykk for sinne, skyld og smerte. Selv om situasjonen vil være vanskelig for oss, må vi - for den som er rammet - *bruke den tid som trengs*. Vi må akseptere at vedkommende gir uttrykk for sine følelser, og selv våge å vise våre egne.

Den kriserammede vil ofte konsentrere seg om de problemene som i øyeblikket synes viktigst for ham/henne, og ønsker dem løst så fort som mulig. Ikke gi råd på dette tidspunktet - *forsøk å dreie samtalen inn på situasjonen her og nå, for på den måten å starte en bearbeidning av krisens årsak*.

Det er viktig å understreke at det er den rammede selv som skal løse sine problemer. Det er ikke vi som kolleger/arbeidsledere eller konsulenter/tilretteleggere som skal løse dem, og vi skal heller ikke nødvendigvis gi råd. Vi bør derimot forsøke å *formidle en grunnstemning av håp*. Gjennom å støtte de sidene som fungerer hos den rammede, kan vi gi viktige bidrag til at han/hun selv løser problemene, eller erverver innsikt for at problemene bør løses ved hjelp av profesjonell hjelp.

Det første skritt i retning problemløsning for den kriserammede er at vi lytter til hans/hennes oppfatning av situasjonen. Like viktig er det at vi korrigerer feiloppfatninger, misforståelser eller forvrengninger. Slik korreksjon er *realitetsorientering*. Spørsmål fra den rammede skal besvares sannferdig. Man bør unngå spekulasjoner og falske forhåpninger. Mennesker i krisesituasjoner vil gjerne lete etter syndebukker eller forsøke å plassere ansvar. Det er viktig at vi ikke gir oppmuntring til slike anklager.

Selv om mye av det praktiske arbeidet rundt dette faller innenfor ansvarsområdet til debriefingsgruppa ved Stavne, er det noe alle ansatte bør ha et minimum av kjennskap til.

1.3. Debriefing

Debriefing, eller psykologisk debriefing, er en strukturert metode for å forhindre uønskede psykiske senvirkninger etter ekstraordinære, krisepregede hendelser som

- store ulykker og katastrofer
- ulykker hvor ansatte/deltakere er hardt skadd eller har omkommet
- uhell ved foretaket som *kunne* ha resultert i katastrofe
- andre hendelser som innebærer omfattende eller ekstreme påkjenninger
- verbale og fysiske trusler

Metoden retter seg mot overlevende, pårørende, kolleger, deltakere og hjelpere etter krisesituasjoner, ulykker og katastrofer. Strukturen er gruppesamling(er) for de involverte, og gruppen bør ledes av fagperson med utdanning / trening i psykologisk debriefing.

Dersom man velger å organisere interne samlinger i etterkant av en alvorlig

hendelse, bør gruppen(e) ikke ha mer enn høyst 15 deltagere. Samlingen(e) bør ikke finne sted samme dag som krisen har inntrådt, idet mange stadig vil være preget av sjokk og uvirkelighetsfølelse i forhold til hva som har skjedd. Det kan være hensiktsmessig å samle aktuelle ansatte/deltagere allerede kort tid etter ulykken, men da først og fremst for å snakke om hva som har hendt, og finne ut av om noen drar hjem til ensomhet. Dette faller naturlig inn under debriefingsgruppas oppgaver, i samarbeid med direktør/stedfortreder eller andre som har delegert ansvar for dette. Det ideelle tidspunkt for psykologisk debriefing er 24 – 72 timer etter hendelsen.

Debriefing etter ulykker og lignende er ikke behandling eller terapi for personer med problemer. Debriefing er et tilbud til personer som har gjennomgått store påkjenninger, og som sikter mot å bearbeide normale reaksjoner.

2. Beredskapsplan for krisehåndtering

Denne delen av beredskapsplanen gir en oversikt over hvem som gjør hva, og når. Den inneholder aktuelle tiltaksplaner: En for dødsfall blant arbeidstakere/deltakere, en for dødsfall i personalgruppa, en for større ulykker/alvorlig skade eller kriser (der

både deltakere og personalet kan være involvert) samt andre aktuelle områder.

Ved mindre ulykker og kriser foretar de aktuelle ansatte, samt debriefingsgruppa den nødvendige oppfølgingen. Direktør/stedfortreder skal alltid varsles.

2.1. Planens begrensninger

En kriseplan vil ikke kunne omfatte alle tenkelige situasjoner som kan oppstå ved de ulike avdelingene innenfor foretaket. Det vil også være situasjoner hvor vanlige tiltak og ”oppskrifter” ikke vil virke hensiktsmessige. Likevel er all erfaring at kunnskap om normalreaksjoner og behov i krisesituasjoner vil gjøre oss bedre skikket til å møte situasjonen når noe skjer.

Beredskapsplanen er ment som praktiske anvisninger i krisesituasjoner, og vil som regel kunne fortelle,

- **hva vi skal gjøre når noe skjer**
- **hvem som skal gjøre hva**
- **i hvilken rekkefølge**

Beredskapsplanen omhandler ikke en detaljert tiltakskjede for hva som skal gjøres dersom Stavnes ansatte og deltakere utsettes for større eller mindre ulykker når de er på turer eller lignende. Her vil mye være situasjonsavhengig – blant annet i hvilken grad andre etater som politi, kommunale kriseberedskapsteam, kirken, sykehus og media blir involvert. Direktør/stedfortreder skal uansett varsles så snart dette er mulig.

2.2. Øvelser

Det skal avholdes øvelser i krisehåndtering minst én gang pr år, med tilhørende dokumentasjon av omfang,

hvem som er involvert samt evaluering av gjennomføring og nytteverdi.

3. Generelt i forhold til dødsfall og ulykker

| Hva | Hvor | Hvem |
|------------|--|---|
| Død/ulykke | på Stavnes område | Direktør / stedfortreder har ansvar Arbeidstilsynet varsles hvis arbeidsulykke |
| Død/ulykke | utenfor Stavnes område, i Stavnes regi | Avhengig av omfang og tilgjengelig personell. Direktør/stedfortreder skal alltid varsles. Arbeidstilsynet varsles hvis arbeidsulykke. |
| Død/ulykke | utenfor Stavnes område, privat | Avhengig av situasjon. Direktør/stedfortreder skal alltid varsles. |

4. Alvorlig ulykke/skade eller krise (deltakere og /eller ansatte)

- Formål:*
- sikre riktige rutiner
 - redusere omfang av krise
 - sikre at alle ansatte vet hva de gjør

| Faser i oppfølging | Ansvarlig | Tiltak |
|--|--|---|
| AKUTTFASE | | |
| STRAKSTILTAK | De(n) som kommer først til stedet | <ul style="list-style-type: none"> - Yte førstehjelp - varsle lege / politi - Medisinsk nødhjelp: tlf 113 - Politi: tlf 112 - Kontakte direktør / stedfortreder |
| VARSLING | Sykehus, politi eller andre der det er naturlig Direktør/stedfortreder | <ul style="list-style-type: none"> - varsle pårørende - informere pårørende om hva som blir gjort på Stavne - andre ansatte eller deltakere |
| Ved arbeidsulykke | Direktør/stedfortreder | <ul style="list-style-type: none"> - varsle politi/arbeidstilsynet - fyll ut skjema for yrkesskade - meldes til AMG-gruppa |
| OPPFØLGINGSFASE | | |
| BEARBEIDING OG PRAKTISKE TILTAK | Direktør evt kontaktperson på eksternt avdeling bedriftshelsetjenesten (gjelder ansatte) | <ul style="list-style-type: none"> - informere ansatte og/eller deltakere om hendelsen - utpeke kontaktperson for familien ved behov - få oversikt over hvem som var vitne/først på stedet - gi tilbud om samtale for bearbeiding / debriefing av dem som har vært vitne/først på stedet (gruppa) - informere om hjelpeapparatet som finnes, ev å ta kontakt med hjelpeapparatet - holder øvrige ansatte/deltakere informert ved langvarig sykefravær |
| VIDERE OPPFØLGING AV ARBEIDSTAKERE/ DELTAKERE | Direktør/stedfortreder Arbeidsleder Konsulent/kontaktperson | <p>Der dette er aktuelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - holde kontakt med deltaker / hjemmet ved lengre sykehusopphold / sykefravær - hjelper til den første tiden når han/hun er tilbake Stavne |
| VIDERE OPPFØLGING AV DE ANSATTE | Direktør HMS gruppa Bedriftshelsetjenesten Personalkonsulent/koordinator | <ul style="list-style-type: none"> - følger opp ansatte ved lengre sykehusopphold / sykefravær - følger opp ansatte ved tilbakeføring i jobb - følger opp kolleger dersom det er nødvendig |
| ETTERARBEID | Direktør/stedfortreder HMS-gruppa Direktør/merkantil Personalkonsulent/fag- | <ul style="list-style-type: none"> - evaluere hvordan beredskapsplanen har fungert og eventuelt å foreslå endringer - forsikringsspørsmål ved for eksempel |

| Faser i oppfølging | Ansvarlig | Tiltak |
|--------------------|-------------|---------|
| | koordinator | uførhet |

5. Dødsfall – deltaker

Formål: - sikre riktig varslingsvei
- sikre oppfølging av alle ansatte

| Oppfølging | Ansvarlig | Tiltak |
|---|--|---|
| AKUTTFASE | | |
| STRAKSTILTAK: Dødsfall deltaker (lege stadfester død) | Når dødsfallet skjer på arbeidsplassen: De(n) som er sammen med/finner den forulykkede | - Varsle lege / politi: - Medisinsk nødhjelp: tlf 113 - Politi: tlf. 112 - Kontakte direktør/stedfortreder |
| | Ved dødsfall utenfor Stavnes område: De(n) som er sammen med/finner den forulykkede. Hvis dette er utenforstående må den ansatte på Stavne som først får melding ta ansvar og informere videre. | - Varsle lege / politi: - Medisinsk nødhjelp: tlf 113 - Politi: tlf 112 - Kontakte direktør / stedfortreder |
| Ved arbeidsulykke med dødelig utfall (i arbeidstrenings situasjon) eller mistenkelig dødsfall | Politi Arbeidstilsynet | Etterforsker Avklare hendelsesforløpet |
| VARSLING: | Sykehus, prest, politi eller andre der det er naturlig. Direktør/stedfortreder | Varsle pårørende - Debrifingsgruppa - Andre tilsatte |
| OPPFØLGINGSFASE | | |
| BEARBEIDING OG PRAKTISKE TILTAK | Direktør/stedfortreder, delegerer videre ved behov (eks. HMS gruppa, merkantil o.a.) | legger opp arbeidet videre: - varsle kolleger om hendelsen - finne kontaktperson for pårørende - minnestund, evt. i samråd med pårørende - sette av tid og sted til å snakke med ansatte og deltakere for å bearbeide sorgreaksjoner - orientere om hva som skjer – videre: - kontakte eksternt krisehjelp hvis nødvendig - debrifing av de som har vært vitne/først på stedet - blomster, hilsen, samtale med hjemmet - hjelp til pårørende som kommer utenbys fra - representasjon i begravelse - svare på spørsmål om forsikring/erstatning |
| VIDERE OPPFØLGING AV DELTAKERE | Direktør/stedfortreder Arbeidsleder, konsulent/tilrettelegger | - ha god kontakt med deltakerne - gi tilbud om oppfølging |
| ETTERARBEID | Direktør/stedfortreder, HMS-gruppa (verneombud/tillitsvalgte) | - evaluere hvordan beredskapsplanen har fungert og eventuelt å foreslå endringer |

6. Dødsfall – ansatt

- Formål:*
- sikre riktige rutiner
 - redusere omfang av krise
 - sikre at alle ansatte vet hva de gjør

| Oppfølging | Ansvarlig | Tiltak |
|---|--|---|
| AKUTTFASE | | |
| STRAKSTILTAK Dødsfall blant ansatte (lege stadfester død) | Når dødsfallet skjer på arbeidsplassen: De(n) som er sammen med/finner den forulykkede | Varsle lege/politi Medisinsk nødhjelp: tlf 113 Politi: 112 Kontakte direktør / stedfortreder |
| | Ved dødsfall utenfor Stavnes område: De(n) som er sammen med/finner forulykkede, hvis dette er utenforstående må den ansatte på Stavne som først får melding ta ansvar og informere videre. | Varsle lege/politi Medisinsk nødhjelp: tlf 113 Politi: 112 Kontakte direktør/stedfortreder |
| Ved arbeidsulykke med dødelig utfall eller mistenkelig dødsfall | Politi Arbeidstilsynet | Etterforsker Avklare hendelsesforløp |
| VARSLING: | Sykehus, prest, politi eller andre der det er naturlig Direktør/stedfortreder | Varsler pårørende VARSLING: - Bedriftshelsetjenesten - Medarbeidere/deltakere - Evt. fagforening - Debrifinggruppe |
| OPPFØLGINGSFASE | | |
| BEARBEIDING OG PRAKTISKE TILTAK: | Direktør/stedfortreder, delegerer videre ved behov (AMG-gruppa, merkantil / adm. o.a.) | Legger opp arbeidet videre: - varsle ansatte og evt. deltakere om hendelsen. - finne kontaktperson for pårørende - organisere minnestund - sette av tid og sted til å snakke med ansatte og evt. deltakere for å bearbeide sorgreaksjoner - kontakte eksternt krisehjelp hvis nødvendig - debrifing av de som har vært vitne/først på stedet (gruppa) - kontakt med pårørende/ blomster, hilsen, samtale - orientere om forsikringsordninger og lignende - samordne deltakelse i begravelse - informasjonsmøte for kolleger og evt. deltakere - informere kolleger som er borte fra jobb |
| VIDERE OPPFØLGING AV DE ANSATTE | Direktør/stedfortreder | - sette av tid til samtale / spørsmål omkring dødsfallet - gi tilbud om oppfølging |
| ETTERARBEID | Direktør/stedfortreder, AMG gruppa Merkantil | - evaluere hvordan beredskapsplanen har fungert og eventuelt å foreslå endringer - forsikringsspørsmål / pensjoner og lignende (yrkesskade?) - evt. gi melding til trygd / pensjonskasse - sletting av data / melding til IT-ansv. |

7. Trusler og vold i arbeidstiden

- Formål:*
- sikre riktige rutiner
 - redusere omfang av krise
 - sikre at alle ansatte vet hva de gjør

| Oppfølging | Ansvarlig | Tiltak |
|--|---|--|
| AKUTTFASE | | |
| STRAKSTILTAK | De involverte | Yte førstehjelp varsle lege / politi Medisinsk nødhjelp: tlf 113 Politi: tlf 112 Kontakte direktør/stedfortreder |
| VARSLING | Den forulempede Direktør/ stedfortreder | - skrive avviksskjema, lever til HMS ansvarlig - vurdere anmeldelse - informere andre ansatte, deltakere eller andre involverte |
| BEARBEIDING | | |
| BEARBEIDING OG PRAKTISKE TILTAK | Direktør/ stedfortreder | - tilbud om spesialpsykologisk tjeneste - gi tilbud om samtale for bearbeiding / debrifing av de som har vært involvert - holder øvrige ansatte/deltakere informert ved langvarig sykefravær |
| VIDERE OPPFØLGING AV ARBEIDSTAKERE/ DELTAKERE | Direktør/stedfortreder Arbeidsleder Konsulent/kontaktperson | - eventuelt utvisning av voldsutøver for en periode eller utskrivning - oppfølgingsamtale |
| VIDERE OPPFØLGING AV DE TILSATTE | Direktør HMS-personale Bedriftshelsetjenesten | - følger opp tilsatte - følger opp kolleger dersom det er nødvendig |
| ETTERARBEID | Direktør/stedfortreder HMS-gruppa Direktør/Merkantil Personalseksjonen (gjelder ansatte) | - evaluere hvordan beredskapsplanen har fungert og eventuelt å foreslå endringer - forsikringsspørsmål |

8. Brann

- Formål:*
- sikre rutine slik at skadeomfanget blir minst mulig
 - sikre at de ansatte vet hva de skal gjøre når situasjonen oppstår
 - ivareta deltakerne

| Oppfølging | Ansvarlig | Tiltak |
|------------------------|---|--|
| AKUTTFASE | | |
| STRAKSTILTAK | Berørte parter | <ul style="list-style-type: none"> - ring 110 ved behov - forsøk å slukke - lukk dører og vinduer - ut av bygningen, samles på avtalt møtested - møt og informer brannvesen når de kommer - følg rømningsplan og anvisninger |
| OPPFØLGINGSFASE | | |
| VARSLING | | <ul style="list-style-type: none"> - varsle direktør/stedfortreder - avviksmelding |
| ETTERARBEID | Direktør/stedfortreder, HMS-gruppa (verneombud/tillitsvalgte) | - evaluere hvordan beredskapsplanen har fungert og eventuelt å foreslå endringer |

9. Innbrudd

- Formål:*
- sikre rutiner for å begrense skadeomfang og traumer med et innbrudd
 - sikre at ansatte vet hva de skal gjøre når de blir utsatt for et innbrudd.

| Oppfølging | Ansvarlig | Tiltak |
|--|--|--|
| AKUTTFASE | | |
| STRAKS-TILTAK Kontakt vaktelskap: STANLEY, 05010 (til alarmsentralen) | Berørte parter STANLEY (til alarmsentralen) Avlysning alarm: 05010 Support: 72474200 STANLEY: 05010 (vaktrunder) | Unngå konfrontasjoner med gjerningsmann, forhold deg passivt eller gi vedkommende det de spør etter. <ul style="list-style-type: none"> - Ikke oppsøk situasjonen om du oppdager den. - Hente hjelp hvis du har mulighet - Ringe politi 112 så fort du har mulighet - Meld fra til direktør/ stedfortreder |
| OPPFØLGINGSFASE | | |
| VARSLING | Berørte parter Direktør | <ul style="list-style-type: none"> - Rapportere hendelse til AMG gruppe - Vurder anmeldelse - Anmeldelse av stjalne eiendeler til Merkantilavd. - Vurdere behov for debrifing og oppfølging av berørte parter |
| ETTERARBEID | Direktør/stedfortreder, AMG-gruppa (verne- | - Evaluere hvordan beredskapsplanen har fungert og eventuelt å foreslå endringer |

| Oppfølging | Ansvarlig | Tiltak |
|------------|----------------------|--------|
| | ombud/tillitsvalgte) | |

10. IT- kollaps

Formål: -sikre riktige rutiner
 -sikre at de ansatte vet hva de skal gjøre når det skjer

| Oppfølging | Ansvarlig | Tiltak |
|---------------------|---|---|
| TILTAK | Berørte parter | Det skal finnes oversikt over alle aktive brukere som er i tiltakene, og de som står på venteliste. - Papirjournal skal finnes på alle aktive brukere med: navn, adresse, fødselsnr. samt ansvarlig kontaktperson ved avdelingen - Journalføring skjer i papirjournal inntil systemet er opp å går. Føres så inn i personalregistreringsprogrammet - Papirrapporter makuleres når systemet er oppe igjen |
| ETTER-ARBEID | Direktør/ stedfortreder og dataansvarlig | Evaluere hvordan beredskapsplanen har fungert og eventuelt å foreslå endringer |

11. Epidemier - smittevern og kriseberedskap

Formål:

- sikre riktige rutiner
- redusere omfang av krise
- sikre at alle ansatte vet hva de gjør

| Oppfølging | Ansvarlig | Tiltak |
|--|--|--|
| SMITTEFARE | | |
| INFORMASJON OG FOREBYGGING | Trondheim kommune, ledelsen og AMG-gruppa ved Stavne | Informere ansatte og brukere om sykdom, utbredelse og tiltak for å redusere smittefare. |
| RAPPORTERING TIL KOMMUNELEDELSEN | Stavnens merkantilavdeling | Regelmessig melding om sykdomsstatus ved foretaket sendes til kommunens administrative ledelse. |
| OPPFØLGING VED SYKDOMSUTBRUDD | | |
| MELDE SYKDOM | Alle ansatte | Gi straks beskjed til merkantil avd. ved mistanke om smitte ved epidemi/pandemi under fravær ved egen og/eller barns sykdom |
| ENDRINGER I BEMANNING OG TJENESTETILBUD | Direktør/stedfortreder | <ul style="list-style-type: none"> - roking av personale, utvidet arbeidstid og/eller bruk av vikarer - slå sammen tjenestetilbud - vurdere redusert åpningstid, stenge avdelinger eller hele foretaket |
| OPPFØLGING AV ARBEIDSTAKERE/ DELTAKERE | Direktør/stedfortreder Arbeidsleder Konsulent/kontaktperson | - kontakt med syke ved behov |
| OPPFØLGING AV DE TILSATTE | Direktør / stedfortreder AMG-personale Bedriftshelsetjenesten | <ul style="list-style-type: none"> - følger opp tilsatte med sykdom - følger opp kolleger dersom det er nødvendig |
| ETTERARBEID | Direktør/stedfortreder AMG-gruppa Direktør/Merkantil Personalseksjonen (gjelder ansatte) | - evaluere hvordan beredskapsplanen har fungert og eventuelt foreslå endringer. |

12. Debrifingsgruppe

Formål: Er å redusere stressplagene for den enkelte både på kort og lang sikt. Man ser det som et viktig bidrag for å forsøke å forebygge utbrenning eller andre stresslidelser.

| Oppfølging/hensikt: | Ansvarlig | Tiltak |
|---|-------------------------------------|--|
| Debrifing er aktiviteter i en til en eller gruppemøte med | Reidun Hobbesland: Tlf: 93227631 | Kontakte gruppen ved behov. Ansvarlig koordinerer evt. |

| | | |
|--|--|-------------------------|
| oppsummering og avreagering ved traumatiske hendelser. | | eksperthjelp ved behov. |
|--|--|-------------------------|

13. Aktuelle kontaktpersoner i Trondheim Kommune:

SPØRSMÅL OM SMITTE

Leif Vonen, ass kommuneoverlege: 72 54 61 87 / 91 51 07 92
Eli Sagvik, smittevernoverlege: 72 54 08 78 / 95 26 38 14

Enhet for legetjenester og smittevernarbeid

Erling Skakkes gt. 40, Leütenhaven 72 54 08 80
E-post: legetjenesten.postmottak@trondheim.kommune.no

Vaksinasjon og smittevernkontoret

Erling Skakkes gt. 40, Leütenhaven 72 54 08 50
E-post: vaksinasjon.postmottak@trondheim.kommune.no

FAGLIG BISTAND

Åse Dalseth Austigard, Arbeidsmiljøenheten: 72 54 02 72 / 95 26 39 02
Per Ketil Riisem, Rådmannens fagstab, beredskap: 92 67 23 07

OPPFØLGING, ALVORLIGE HENDELSER – BISTAND

Hans Jacob Busch, Arbeidsmiljøenheten 95 26 37 23
Mona Elisabeth Roald, Arbeidsmiljøenheten 95 26 32 73

Siv Anniken Røv, Kommunikasjonsenheten: 95 16 00 01
Rolf Ivar Svensli, Kommunikasjonsenheten: 90 70 76 11
Kari Mette Dyrkorn, Kommunikasjonsenheten: 95 26 35 52

Se også Trondheim Kommunes intra- og internettsider for løpende informasjon ved pandemier/epidemier samt myndighetenes informasjonssider, eks. www.pandemi.no.

Alle som blir varslet har taushetsplikt. Direktør/stedfortreder uttaler seg ved henvendelser.

Det kan tenkes å oppstå situasjoner hvor ansatte må formidle omstendigheter rundt en krisesituasjon til presse eller publikum. Alle bør derfor ha kjennskap til noen generelle punkter i forbindelse med dette.

Link til smittevernplan for Trondheim kommune:

<https://intranett.trondheim.kommune.no/attachment/85873/Smittevernplan-Trondheim-kommune.pdf>

14. Generelt om krisekommunikasjon /pressehåndtering

I arbeidet med sikkerhet og beredskap er informasjon og kommunikasjon sentrale virkemidler. God informasjonshåndtering i en krisesituasjon er avgjørende for interne og eksterne målgruppers opplevelse av situasjonen, og for Stavne Gårds omdømme og troverdighet. God og riktig informasjonshåndtering vil også bidra til at de som skal løse den egentlige krisen får arbeidsro og handlingsrom til å gjøre sin jobb. En ubevisst holdning til informasjonsberedskap kan føre en krisesituasjon over i en ny krise – en informasjonskrise.

14.1. Informasjonskrise

En informasjonskrise kan oppstå som en isolert krise, men følger ofte i kjølevannet av den opprinnelige krisen. Et vesentlig trekk ved informasjonskriser er informasjonsvakuum, som oppstår som følge av at virksomheten ikke klarer å etterkomme informasjonsetterspørselen. Fravær av fakta gjør at spekulasjoner begynner å dominere i nyhetsbildet.

14.2. Krisekommunikasjon

Krisekommunikasjon er en virksomhets kommunikasjon med egne ansatte, mediene, publikum og samarbeidspartnere i alvorlige situasjoner og kriser. Krisekommunikasjon handler om å formidle viktige og presise budskap på en mest mulig effektiv måte under et stort tidspress. Målet med krisekommunikasjon er både å gi viktig informasjon ut, men også å bidra til arbeidsro slik at selve krisen kan løses best mulig.

14.3. Informasjon og kommunikasjon

Informasjon forklares gjerne som en situasjon der en sender overfører et meningsbærende budskap (tekst, bilde, lyd) til en mottaker, altså en enveis prosess. Kommunikasjonsbegrepet brukes for å synliggjøre toveisprosessen og samhandlingen i en slik utveksling av informasjon. Begrepene brukes ofte om hverandre.

14.4. Informasjonsberedskap

Den evnen virksomheten har til raskt å etablere systemer for å varsle, koordinere, strukturere og utføre arbeidet med kommunikasjon og informasjon i en krisesituasjon. Ansvar, roller og rutiner for dette fremgår av virksomhetens informasjonsberedskapsplan som er en del av virksomhetens totale beredskapsplanverk. Hovedregelen for Stavne er altså at dette faller innenfor direktørens ansvarsområde.

14.5. Publikums og medienes interesse ved kriser, spørsmål de vil ha svar på

Mediene er helt sentrale når det gjelder å skape et bilde av og definere hva som er en krise. Mediene har stor innflytelse på en virksomhets evne til å håndtere og komme godt gjennom en kritisk situasjon. Mediene skal behandles på en god og tilfredsstillende måte, slik at de har best mulig forutsetning for å fremstille saken på en balansert måte. Virksomheten kan da komme styrket ut av krisen, og unngå omdømmeproblemer lenge etter at den opprinnelige krisen er håndtert.

Uansett type krise, er journalisten i første omgang opptatt av disse spørsmålene:

- Hva har skjedd?
- Hva er gjort?
- Hvorfor?
- Hvem har ansvaret?
- Hva er konsekvensene?
- Hva skjer nå for å løse problemet?

I tillegg vil det komme spørsmål fra befolkningen som virksomheten må besvare. Det er viktig å kunne gi svar på ovennevnte spørsmål så tidlig som mulig. Aller helst bør vi forsøke å komme mediene i forkant og informere før pressen etterspør informasjon. Men dette er som oftest vanskelig å få til. Uansett må vi på Stavne ha som målsetting å besvare spørsmålene raskt og presis. Ved å kommunisere mest mulig direkte med de ulike aktører i situasjonen, f.eks. ansatte, øvrige myndigheter eller samarbeidspartnere, oppnår vi at viktige aktører får sin informasjon direkte fra kilden og ikke gjennom mediene. På den måten får involverte aktører muligheter til å fatte beslutninger og iverksette tiltak på et mest mulig riktig grunnlag.

Ofte risikerer man at utenforstående aktører, på grunn av feilaktig informasjon i mediene, griper direkte inn i situasjonen og skaper usikkerhet rundt det som har skjedd. Det er viktig å være forberedt på at andre aktører kan spille videre på denne usikkerheten og skape konflikt mellom kriseeier og for eksempel selvutnevnte eksperter. Dette innebærer at vi både må kunne informere involverte aktører direkte samt håndtere mediene parallelt.

Informasjonen skal være riktig, forståelig, vesentlig, kort og presis, og skal gi svar på de spørsmål journalister og publikum vil stille, *men*:

- Gi bare verifiserbar informasjon
- Ikke spekuler eller kom med egne synspunkter
- Ikke diskuter skyldspørsmål
- Ikke hold tilbake informasjon
- Ikke lyv
- Vær klar på hvem som skal uttale seg og hvem som kan gi bakgrunnsinformasjon

Arbeidstakere/ deltakere ved Stavne må så langt det er mulig bevisstgjøres i forhold til dette.

Egne prosedyrer knyttet til:

- rus i arbeidssituasjon, bortvisning etc.
- kjøring av bil/mc i ruset tilstand
- håndtering av blodsøl, unngå smitte

15. Kontaktpersoner ved Stavne Arbeid og Kompetanse:

- Stavnes ledergruppe (direktør og nestleder)
- Personaltjenesten (ved ulykker / dødsfall som gjelder ansatte)

Ved behov kan det opprettes et kriseteam bestående av deltakere i HMS-gruppa /andre aktuelle ansatte

| Kontaktpersoner | Sentralbord | Mobiltelefon |
|---|-------------|--------------|
| Direktør: Hrønn Thorisdottir | 95306000 | 952 63 575 |
| Nestleder: Kjetil Røttereng | 95306000 | 952 63 069 |
| HMS-konsulent: Kenneth Urdshals | 95306000 | 911 12 590 |
| Brannvernleder: Kenneth Urdshals | 95306000 | 911 12 590 |
| Hovedverneombud: Yngvil Andersen | 95306000 | 481 91 415 |
| Verneombud: Trond Asbølmo | 95306000 | 91672548 |
| Kontaktperson debrifing, ansvarlig: Reidun Hobbesland | 95306000 | 932 27 631 |
| Kontaktperson debrifing: Runar Koteng Frønes | 95306000 | 952 78 061 |
| Kontaktperson debrifing: Sissel Hunderi | 95306000 | 992 38 281 |
| Industrivernleder: Kenneth Urdshals | 95306000 | 91112590 |
| Industrivern: Innsatsleder: Trond Asbølmo | 95306000 | 91672548 |

| Ekstern hjelp | |
|---|-------------|
| Brann | 110 |
| Politi | 112 |
| Medisinsk nødhjelp | 113 |
| Politivakta | 02800 |
| Barnevernsvakta | 02800 |
| Voldsteamet ved St. Olav | 73 52 25 00 |
| Styreleder, Stavne Arbeid og Kompetanse | 918 13 201 |
| Personaltjenesten, Trondheim Kommune | 72 54 25 10 |
| Vaktselskap: | |
| Stanley Security (alarm) | 05010 |
| Stanley Security: (vaktrunder) | 05010 |

16. Vedlegg

Ansatte med HMS-funksjoner ved Stavne

HMS VED STAVNE ARBEID OG KOMPETANSE KF

Stavne Arbeid og Kompetanse har egen ARBEIDSMILJØGRUPPE (AMG/AMU) hvor ledelse, verneombud og tillitsvalgte deltar etter en fast oppsatt møteplan. Møter holdes ca 1 gang pr måned, og referat fra disse legges ut på fellesområde på server.

I tillegg til lederteamet har Stavne kvalitetskonsulent, som i 50 % fungerer som sekretær og koordinator for HMS-arbeidet ved foretaket. Ett av to verneombud fungerer som hovedverneombud.

Kontaktinformasjon:

DIREKTØR: AMG

Hrønn Thorisdottir

Tlf 952 63 575

hronn.thorisdottir@trondheim.kommune.no

KVALITETSKONSULENT: AMG

Kenneth Urdshals

Tlf 911 12 590

kenneth.urdshals@trondheim.kommune.no

BYGGANSVARLIG

Bernt-Johan Meek / Kenneth Urdshals

Tlf 414 32 095 Tlf 911 12 590

bernt-johan.meek@trondheim.kommune.no

kenneth.urdshals@trondheim.kommune.no

HOVEDVERNEOMBUD: AMG

Yngvil Andersen

Tlf 481 91 415

yngvil.andersen@trondheim.kommune.no

VERNEOMBUD: AMG

Trond Asbølmo

Tlf 916 72 548

trond.asbolmo@trondheim.kommune.no

PERSONALKONSULENT: AMG

BRANNVERNLEDER

Kenneth Urdshals

Tlf 911 12 590

kenneth.urdshals@trondheim.kommune.no

DEBRIFINGSGRUPPE:

Reidun Hobbesland

Tlf 932 27 631

reidun.hobbesland@trondheim.kommune.no

DEBRIFINGSGRUPPE:

Runar Koteng Frønes

Tlf 952 78 061

runar-koteng.frones@trondheim.kommune.no

DEBRIFINGSGRUPPE:

Sissel Hunderi

Tlf 992 38 281

sissel.hunderi@trondheim.kommune.no

BYGGANSVARLIGE BRANNVERN:

Eva Andersen adm. landskap, Hornebergveien

Odd Arne Aune, snekkeravd. Hornebergveien

Ingunn Mjønestrø, sokkel. Hornebergveien

Karina Sigvaldsen, sokkel. Hornebergveien

Åse Aune, kjøkken/kantine. Hornebergveien

Trond Krogen, store landskap. Hornebergveien

Inger Beate Tyrhaug, Brygga. Kjøpmannsgt. 59

Geir Albrigtsen, Dagsverket. Kongensgt. 79

FØRSTEHJELPSKURS

Lars Bakketun, tlf 952 85 624

Lars.bakketun@trondheim.kommune.no

AKAN-KONTAKT

Verneombudene: Yngvil Andersen og Trond Asbølmo

PLASSTILLITSVALGT, Fagforbundet

Geir Albrigtsen, tlf 911 12 587

Geir.albrigtsen@trondheim.kommune.no

PLASSTILLITSVALGT, Fellesorganisasjonen (FO)

Ragnhild Winnberg Svartbrenna, tlf: 993 57 712

ragnhild.svartbrenna@trondheim.kommune.no

PLASSTILLITSVALGT, Samfunnsvitere

Trond Krogen, tlf: 928 17 506

trond.krogen@trondheim.kommune.no

ARBEIDSMILJØGRUPPE (AMG og AMU)

Hrønn Thorisdottir

Yngvil Andersen

Trond Asbølmo

Geir Albrigtsen

Ragnhild Winnberg Svartbrenna

Trond Krogen

Kenneth Urdshals

**Varsling og beredskapsplan for industrivern Stavne:
Industrivernoppsett:**

| Funksjon | Navn | Tlf. |
|-----------------------|-------------------|------------|
| Industrivernleder | Kenneth Urdshals | 911 12 590 |
| Innsatsleder | Trond Asbølmo | 916 72 548 |
| Industrivernpersonell | Eva Andersen | 958 81 918 |
| Industrivernpersonell | Morten Berbusmel | 905 39 334 |
| Industrivernpersonell | Jon Olav Sørli | 924 08 585 |
| Industrivernpersonell | Unni Gilde Remman | 930 80 575 |

Om Stavne

Stavne Arbeid og Kompetanse KF er et kommunalt foretak, stiftet i 1999.

Selskapets hovedkontor og forretningsadresse er:

Hornebergveien 5, 7038 Trondheim.

Organisasjonsnummer: 981 400 690

I følge vedtektene skal foretakets styre ha syv representanter med personlige varamedlemmer, hvorav fem er oppnevnt av bystyret og to av de ansatte på Stavne Arbeid og Kompetanse KF. Styret oppnevnes for fire år.

Foretaket har 52 ansatte. I tillegg har selskapet 10 VTA-plasser, varig tilrettelagt arbeid for personer med uførepensjon som hovedinntekt. Det er omtrent 260 deltakere i ulike arbeidsmarkedstiltak og kvalifiseringstilbud foretaket.

Stavne Arbeid og Kompetanse KF er godkjent tiltaksarrangør for NAV. Kjernevirksomheten er arbeidstrening og kvalifisering for ordinært arbeidsmarked. Dette skjer både gjennom kurs, tilrettelagte arbeidsplasser internt i bedriften og i samarbeid med næringslivet. Foretaket driver sosialfaglig oppfølging og rusrehabiliteringstiltak for Trondheim kommune og rusfaglig og prosjektrettet arbeid finansiert av Helsedirektoratet.

Kontaktinformasjon:**Stavne Arbeid og Kompetanse KF**

Adresse: Hornebergveien 5, 7038 Trondheim

Telefon: 95 30 60 00

E-post: stavne.postmottak@trondheim.kommune.no

Website: www.stavne.no