Mall för lokal krishanteringsplan

Denna mall är avsedd att vara stödmaterial vid framtagandet av en lokal krishanteringsplan för institutioner, enheter eller motsvarande. Mallen kan även användas för att utveckla befintlig plan.

Stora delar av texten är skriven med svart text och bedöms vara generell och bör kunna gälla för samtliga institutioner, enheter eller motsvarande. Lila text innehåller råd och vägledning eller förslag till tillvägagångssätt samt formuleringar för respektive avsnitt.

Mer stöd (bland annat utbildningsfilmer och andra mallar) vid framtagandet eller utveckling av befintlig lokala krisplan finns här: <https://www.aurora.umu.se/stod-och-service/rad-och-riktlinjer/sakerhet/kris/>.

Det är viktigt att komma ihåg att materialet består av exempel och stödjande frågor. Allt är inte relevant för alla institutioner, enheter eller motsvarande, exempel på rutiner kanske inte fungerar just hos er utan måste anpassas. Det kan också finnas ytterligare frågor som bör hanteras.

Utöver grundmallen finns det stöddokument/verktyg som med fördel används under en kris:

Bilaga 1: Logg

Bilaga 2: Lägesbild

Bilaga 3 – Checklista/handlingsplan vid dödsfall

Säkerhetsfunktionen tar gärna emot synpunkter/förslag på förbättringar på stödmaterialet.

Innehåll

[Lokal krishanteringsplan vid institutionen/ enheten x 3](#_Toc129685265)

[Exempel på kriser, incidenter och olyckor 3](#_Toc129685266)

[Universitetsövergripande handlingsplaner och checklistor 3](#_Toc129685267)

[Lokala handlingsplaner, checklistor och säkerhetsrutiner 4](#_Toc129685268)

[Aktivera krisgruppen 4](#_Toc129685269)

[Viktiga kontakter och kanaler 5](#_Toc129685270)

[Lista över viktiga målgrupper och kanaler 6](#_Toc129685271)

[Checklista då krisgruppen är aktiverad 7](#_Toc129685272)

[Efter krisen 9](#_Toc129685273)

[Bilaga 1: Logg 10](#_Toc129685274)

[Bilaga 2: Lägesbild 11](#_Toc129685275)

[Bilaga 3: handlingsplan vid dödsfall 12](#_Toc129685276)

# 

# Lokal krishanteringsplan vid institutionen/ enheten x

En kris kan uppstå hastigt genom exempelvis en olycka eller ett hot, ofta oväntat och utan förvarning. En kris kan vara plötslig men också vara föränderlig och pågå över längre tid. Vid en kris är tidigare erfarenheter ofta inte tillämpliga för att förstå den uppkomna situationen. Det är därför viktigt att det finns en förutbestämd organisation som har en förmåga att leda, prioritera och organisera arbetet under en kris.

Obs. Glöm inte bort att säkerställa/planera för att den ordinarie verksamheten, så långt som det är möjligt, kan bedrivas på en acceptabel nivå (utan större störningar) under en kris.

## Exempel på kriser, incidenter och olyckor

Nedanför listas en rad kriser, incidenter och olyckor som kan drabba universitetet och dess olika verksamheter.

* Terrorhot.
* Dödsfall.
* Olyckor.
* Pandemi.
* Kraftigare avvikelser från etik och moral (hot, våld, trasserier, kränkningar, mobbning etcetera).
* Händelser inkl. driftstörningar med miljö- och/eller hälsofarlig påverkan (brand, kemikalier, gaser, strålkällor, mikrobiologiska agens).
* Oönskad publicitet, oönskad spridning av känslig information.
* Skadegörelse och stöld/bedrägeri.
* IT-incidenter.

## Universitetsövergripande handlingsplaner och checklistor

För en del händelser som kan drabba universitet finns universitetsövergripande handlingsplaner och checklistor framtagna. Handlingsplanerna/checklistorna ska ses som en vägledning, vilka åtgärder som tas beror på vilken kris det gäller och dess omfattning. Exempel på universitetsgemensam handlingsplan/checklista är den vid dödsfall.

Universitetsövergripande handlingsplaner/checklistor:

* Handlingsplan/checklista för dödsfall (anställd och student) förvaras här:
* Handlingsplan/checklista för B förvaras här:
* Handlingsplan/checklista för C förvaras här:

Om något händer: <https://www.aurora.umu.se/stod-och-service/om-nagot-hander/>.

Här finns ytterligare riktlinjer och rådgivning vid olika typer av incidenter/ händelser. Exempelvis: IT-säkerhetsincidenter, personuppgiftsincidenter, stöld/inbrott/sabotage med mera.

## Lokala handlingsplaner, checklistor och säkerhetsrutiner

Institutionen, verksamheten eller motsvarande bör, utifrån den verksamhetsspecifika riskbilden, ta fram verksamhetsspecifika handlingsplaner/checklistor som kan komplettera de universitetsgemensamma handlingsplanerna/checklistorna.

* Handlingsplan/checklista för A förvaras här:
* Handlingsplan/checklista för B förvaras här:
* Handlingsplan/checklista för C förvaras här:

## Aktivera krisgruppen

Varje anställd vid institutionen/enheten som får vetskap om ett tillbud, olycka, dödsfall (bland medarbetare eller institutionens studentgrupp) eller hot mot individ eller organisation ska ta kontakt med någon av medlemmarna i enhetens/institutionens krisledningsgrupp, se under *Medlemmar i krisgruppen*. Enhetens krisgrupp informerar universitetets krisledningsgrupp som aktiveras vid behov. Enhetschefen beslutar om den lokala krisgruppen ska aktiveras. Om enhetschef inte är anträffbar, kontakta övriga i krisgruppen på enheten.

Om ingen av medlemmarna i den lokala krisgruppen går att nå, kontakta den universitetets krisledningen som nås på: **090-786 97 00**.

När krisgruppen är aktiverad ska universitets krisledningsgupp informeras. Vid uteblivet svar, kontakta krisledningsgruppen via 090-786 97 00.

**Arbetstid**: Kontakta medlem i krisgruppen. Enhetschefen beslutar hur ärendet hanteras vidare.

**Utanför arbetstid**: SMS:a eller ring enhetschef som får ta beslut om hur ärendet hanteras vidare. Om enhetschef inte är anträffbar, kontakta övriga i krisgruppen på enheten.

**Medlemmar i krisgruppen**

Enhetens krisgrupp har som uppgift att hantera kriser som rör enheten X och som kan klassas som ”enhetsnivå” i universitetets krisberedskapssystem, men även vara ett stöd för universitetet vid större kriser.

Krisgruppen består av institutionens/enhetens ledningsgrupp. Andra medarbetare kan bli kallade vid behov. En checklista för krisgruppen när den är aktiverad finns som bilaga 1.

Gruppen leds av prefekt eller enhetschef och består av kompetenser vid institutionen eller enheten som har kunskaper om student-, personal- och kommunikationsfrågor. Kriser ska i möjligaste mån hanteras enligt ordinarie linjestruktur vilket också bör återspeglas i sammansättningen av krisgruppen.

Finns till exempel idag en redan fungerande konstellation av medarbetare som träffas i andra sammanhang? Behöver inte vara men kan vara till exempel en ledningsgrupp.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Roll | Person | Telefon |
| Prefekt/ Enhetschef | Xxx xxxx | 090-xxx xx xx 07x- xxx xx xx |
| Biträdande prefekt/enhetschef | Xxx xxxx | 090- xxx xx xx 07x- xxx xx xx |
| Kommunikatör | Xxx xxx | 090– xxx xx xx 07x- xxx xx xx |
| xxxxxx | Xxx xxxx | 090– xxx xx xx 07x- xxx xx xx |
| xxxxxx | Xxx xxxx | 090– xxx xx xx 07x- xxx xx xx |

En checklista för respektive roll före, under och efter krisen kan tydliggöra roller och ansvar ytterligare. Exempelvis vilka uppgifter/ansvarsområden som enhetschefen har före, under och efter en kris.

## Viktiga kontakter och kanaler

Om ambulans, brandkår eller polis behövs, ring 112, därefter:

1. Informera enhetschef eller annan medlem i krisgruppen om det inträffade.
2. Enhetschef eller annan som tar emot meddelandet informerar övriga krisgruppen.
3. Krisgruppen meddelar universitetets krisledningsgrupp via 090-786 97 00.
4. Krisgruppen agerar och kallar in eventuell övrig personal som behövs för den händelse som har inträffat, alternativt agerar stöd åt universitetets krisledningsgrupp i de fall där denna tar över ärendet.

**Universitets krisledningsgrupp**

I universitetets krisledningsgrupp är ordförande biträdande universitetsdirektör. Krisledningsgruppen nås på: 090-786 97 00.

**Campusväktare**

Campusväktare nås på 090–786 76 00. Ring säkerhetsnumret om du exempelvis vill ha tag på väktare, upptäcker obehöriga i lokalerna eller upplever obehag över att gå ut till bilen. Detta gäller även om du befinner dig på konstnärligt campus, Norrbyn och Örnsköldsvik.

**Väktare vid Norrlands universitetssjukhus**

Om du befinner dig på Norrlands universitetssjukhus och behöver komma i kontakt med väktare, ring 090–785 00 00.

**Fastighetsägare**

Vid akut service under samt utanför kontorstid: 010-557 24 00.

**Företagshälsovård**

Feelgood företagshälsovård nås på 090–17 63 60. Via företagshälsovården kan du få tillgång till samtalsstöd efter en kris.

**Stöd till studenter**

Studenthälsan nås på 090-786 51 00

**Campuskyrkan**

Jourhavande präst nås på 090-200 25 00.

## Lista över viktiga målgrupper och kanaler

En lista över viktiga kanaler och kontaktuppgifter och var dessa finns. Exempelvis kontaktuppgifter till medarbetares närmast anhöriga och viktiga samarbetspartners samt hur de förvaras. Det kan även vara kontaktuppgifter till viktiga externa aktörer/samarbetspartners.

|  |  |
| --- | --- |
| **Målgrupp (vem/vilka?)** | **Kanal (hur?)** |
| Enheten/institutionens interna krisgrupp | SMS-grupp |
| Medarbetares närmast anhörig | Telefonnummer finns xxxx |
| Viktig samarbetspartner x | Telefonnummer finns: xxxx |
|  |  |
|  |  |

## Checklista då krisgruppen är aktiverad

Behoven under en kris styr vilka åtgärder och aktiviteter som ska prioriteras. Det kan även finnas andra åtgärder och aktiviteter som inte tas upp i denna tabell som kan krävas utifrån behoven. Det viktiga är att arbetet utgår från en medveten process med målet att nå avsedd effekt.

Det kan även vara bra att ta fram en checklista för respektive funktion i den lokala krisgruppen. Särskilt om det finns funktioner med snarlika arbetsuppgifter.

Obs. Glöm inte bort att säkerställa/planera för att den ordinarie verksamheten, så långt som det är möjligt, kan bedrivas på en acceptabel nivå (utan större störningar) under en kris.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Etablera ett fysiskt eller digitalt krisrum för krisledningsgruppen |  | Det kan vara bra att ha en förutbestämd plats/lokal (med bra utrustning) för krisgruppen att befinna sig i. |
| Logg/anteckna | Skriv ner anteckningar för saker som sker, eller när beslut fattas. | Bilaga 1 är förslag på logg. |
| Agera utifrån fakta | Vad har hänt? Vad händer? Finns det oklarheter?  Undvik att fatta beslut på rykten (även via sociala medier). | Dokumentera i/ta stöd av lägesbildsmallen (bilaga 2). |
| Gör en behovsanalys av vilka som berörs av krisen. | Vem/vilka berörs av krisen?  Direkt berörda (inblandade, familj)  Indirekt berörda (arbetskamrat vid enhet, familj, studenter i samma klass/grupp)  Perifert berörda (andra enheter, lärosäten, företag, släktingar | En lista över vilka som kan beröras av en händelse kan med fördel tas fram i förväg.  Se listan över målgrupper och kanaler.  Dokumentera i/ta stöd av lägesbildsmallen (bilaga 1) och mallen för loggning (bilaga 2). |
| Gör en behovsanalys över behovet av åtgärder. | Vilka är de största behoven? Vad kan hända mer? Vad är gjort? Vad görs? Vad behöver göras? | Dokumentera i/ta stöd av lägesbildsmallen (bilaga 1) och mallen för loggning (bilaga 2). |
| Bekräfta personuppgifter. | Vid till exempel dödsfall måste personuppgifter alltid vara bekräftade av polis. |  |
| Checklistor/ dokument | Finns stöd/vägledning i dessa? |  |
| Meddela säkerhetschefen att krisgruppen är aktiverad. | Vid uteblivet svar, kontakta universitetets krisledningsgrupp via 090-786 97 00. |  |
| Meddela övriga på enheten att krisgruppen är aktiverad. | Till exempel genom att skicka e-post till samtliga på enheten. |  |
| Tydlig kommunikation i gruppen | Kommunicera internt i gruppen vem som gör vad. Tänk på att ALLA i gruppen ska ha samma info. Det är bra med en logg så att alla kan uppdatera sig ifall man är tillfälligt frånvarande. Det är även bra med en gemensam SMS-grupp. |  |
| Kommunikation | Vad behöver kommuniceras, till vilka? Finns e-postlistor? |  |
| Informera dekan/prefekt/kanslichef att er krisgrupp är aktiverad. | Dekan/prefekt/enhetschef eller motsvarande ansvarar för kriskommunikation vid en kris med bäring på en viss institution/enhet. |  |
| Stöd | Stöd för institutionen finns i form av expertfunktioner inom   * Kommunikationsenheten * Studentcentrum * Personalenheten * IT-enheten * Lokalförsörjningsenheten (Säkerhet) * Studentkår * Företagshälsovården * Kyrkan på campus (oavsett religionstillhörighet) * International Office (När det till exempel rör våra egna som är på utbyte). | Vilken kompetens saknar vi/behöver vi förstärka?  Ta stöd av behovsanalysen. |
| Utvärdera | Är beslutade åtgärder utförda? Har beslutade åtgärder haft avsedd effekt? |  |

Det kan också vara bra att ta fram en checklista med principer som man ska tänka på under en kris. Förslag på principer:

* Vi ska inte spekulera – alla uppgifter som kommuniceras ut ska vara bekräftade.
* Vi tar hjälp av och ger stöd till blåljusmyndigheter.
* Vi ska vara tillgängliga och professionella genom hela krisen.
* Vi ska prioritera de närmast berörda först – och hantera ”allmänintresse” i andra hand om det är relevant och finns tid för det.

## Efter krisen

Enhetschef/utpekad person ansvarar för uppföljning och utvärdering av den operativa krishanteringen på enhetsnivå, med berörda medarbetare. Medarbetare bör får möjlighet att få prata om det som hänt och få information om att vidare stöd går att få genom företagshälsovården. Ett viktigt syfte med utvärderingen är att identifiera det som fungerade bra och det som fungerade mindre bra samt åtgärder för att hantera nästa kris ännu bättre. Om enhetens operativa arbete har involverat en eller flera andra enheter eller institutioner tar enhetschef kontakt med dem för uppföljning.

# Bilaga 1: Logg

För händelse/kris: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Antecknat av: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Datum | Tid | Händelse | Åtgärd | Ansvar |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# Bilaga 2: Lägesbild

Håll en aktuell lägesbild uppdaterad. Ta hjälp av stödfrågorna. Kom ihåg att det kan finnas fler frågor som behöver hanteras.

1. **Vad har hänt?**

* Beskrivning av händelsen (skilj på fakta och antaganden)
* Genomförda och planerade aktiviteter?
* Drabbade
* Förväntad händelseutveckling

1. **Konsekvens**

* Konsekvenser på kort och lång sikt?
* Möjliga spridningseffekter?
* Massmedial utveckling?
* Behov av olika beslut
* Juridiska frågor/effekter

1. **Åtgärder och resurser**

* Vilka åtgärder behövs?
* Vilka resurser behövs?

1. **Aktörer och samverkan**

* Vem behöver vi samverka och kommunicera med?
* Hur ska vi kommunicera och i vilka kanaler?
* Vad ska kommuniceras internt respektive externt?

# Bilaga 3: checklista vid dödsfall

**Information**

Skaffa säker information om vad som hänt.

Rådgör med anhöriga om hur institutionen ska informera och ta reda på om studenten har nära anhöriga på Umeå universitet.

Informera personal.

Informera berörda studenter.

Informationen bör innehålla vad som har hänt, tid och plats för minnesstund och vart man kan vända sig för att få stöd.

**Kontakta**

Universitetets krisledningsgrupp.

Sjukvård (vid behov).

**Media**

Kontakta alltid Kommunikationsenheten om information i media är aktuellt.

Utse vilka som ska prata med media.

Klargör vilken information som får lämnas ut.

Bestäm tid för presskonferens.

**Bearbetning**

Erbjud stödsamtal för studenter och personal.

Låt gruppen (berörda studenter/personal) prata om händelsen

Ordna minnesstund.

Bestäm om någon från institutionen eller studentgruppen ska vara med vid begravningen.

Vid students dödsfall

Informera ledningen för institutionen eller enheten. Oavsett vem som får vetskap om det inträffade ska denne informera berörd institutionsledning, det vill säga chef, prefekt eller studierektor.

**Ledning för institution eller enhet ansvarar för följande åtgärder:**

Säkerställ att närstående är informerade, till exempel genom att kontakt tas med polismyndigheten.

Om den studerande är gäststudent, kontakta International Office för samråd.

Kontakta Kyrkan på campus för planering av hur studenter/personal får information och tillfälle att tala om vad som skett. Kyrkan på campus ansvarar för att berörd studentkår, studenthälsan med flera informeras.

Se till att berörda studenter och personal får information.

Se till att studenter och personal får tillfälle att uttrycka sin sorg till exempel vid en minnesstund.

Rådgör med universitetsdirektören om eventuell flaggning.

Delta om möjligt vid begravningen.

Se till att blommor sänds till begravning om det inte är möjligt med personlig närvaro.

Se till att studenten stryks från listor med mera.

Se till att studentens uppgifter plockas bort från lärplattform samt andra studieadministrativa system.

Om någon behöver mer stöd, informera om hur denne kan kontakta studenthälsan, företagshälsan eller Kyrkan på campus. Ta kontakt med studenthälsan, företagshälsan eller Kyrkan på campus om mer stöd behövs för en större grupp anställda eller studenter.

Planera in uppföljning, till exempel 6 månader senare.

Vid anställds dödsfall

Informera ledningen för institutionen eller enheten. Oavsett vem som får vetskap om det inträffade ska denne informera berörd institutionsledning.

**Ledning för institution eller enhet ansvarar för följande åtgärder:**

Säkerställ att närstående är informerade, till exempel genom att kontakt tas med polismyndigheten.

Ta kontakt med Kyrkan på campus för planering av hur studenter/personal får information och tillfälle att tala om vad som skett. Kyrkan på campus ansvarar för att företagshälsovården med flera informeras.

Se till att personal och berörda studenter får information om vad som hänt.

Se till att studenter och personal får tillfälle att uttrycka sin sorg till exempel vid en minnesstund.

Delta om möjligt vid begravningen eller utse annan lämplig person att delta.

Informera löneadministrationen.

Kontrollera att den anställde blir struken ur förteckningar och adresslistor.

Se till att flaggning sker efter samråd med universitetsdirektören.

Se till att blommor sänds till begravning.

Kontakta Kyrkan på campus, företagshälsovården eller universitetets personalenhet om någon/några behöver mer stöd.

Planera in uppföljning, till exempel 6 månader senare.