

**LÅNGT
IFRÅN LAGOM**

Utbildningsförvaltningens krisledningsplan

Diarienummer UF/2016:124



Innehållsförteckning

Krisledningsplan för utbildningsförvaltningen	3
Inledning.....	3
Syfte	3
Vad innebär begreppet kris och krisberedskap	3
Utbildningsförvaltningens krisnivåer	4
Extraordinär händelse.....	4
Krishantering på Utbildningsförvaltningen.....	5
Organisering	5
Avslut av förvaltningens krisledningsgrupp	6
Utvärdering.....	6
Utbildningsförvaltningens krisledningsgrupp/bemannning	6
Krisledning på verksamhetsnivå	6
Arbets- och ansvarsfördelning i krisledningsgruppen.....	7
Uthållighet och förstärkning.....	8
Kriskommunikation.....	8

Krisledningsplan för utbildningsförvaltningen

Inledning

En kris kan orsakas av många olika typer av händelser och går inte alltid att förutse. Grunden för utbildningsförvaltningens krisledning består därför i flexibilitet och proaktivitet. En kris innebär ofta en form av anpassad organisation. Detta dokument beskriver hur utbildningsförvaltningen organiserar, leder, samordnar, samverkar och kommunicerar vid en kris eller vid hot om kris.

Krisledningsplanen fastställs av utbildningsnämnden. Förvaltningschefen ansvarar för att den granskas årligen och revideras vid behov. Mindre revideringar av planen och justeringar av bilagor fastställs av förvaltningschefen tillika chef för krisledningen. Aktuell plan finns alltid tillgänglig på botwebb (adress)

Utbildningsförvaltningen ska varje år göra en analys av vilka allvarliga händelser som kan inträffa och hur dessa händelser kan påverka den egna verksamheten. Resultatet värderas och sammanställas i en risk och sårbarhetsanalys som sedan ska utgöra en kontinuitetsplan där hoten och riskerna graderas (1-5 eller från rött till grönt). En ansvarig person ska pekas ut för varje hot och risk, och en ”plan B” presenteras som beskriver hur vi gör för att hotet och risken inte ska inträffa och hur vi hanterar händelsen om det ändå inträffar.

Utbildningsförvaltningens krisledningsplan ska också förhålla sig till och följa Botkyrka kommuns övergripande krishanteringsprogram.

Syfte

Syftet med förvaltningens krisledningsplan är att klargöra förvaltningens organisation och uppgifter vid en kris eller Extra kritisk händelse. Planen förtydligar också ansvarsförhållanden inom utbildningsförvaltningen och att vi samarbetar med andra aktörer samt hur vi ska kommunicera vid en kris eller vid hot om kris.

Vad innebär begreppet kris och krisberedskap

Med begreppet kris avser vi en händelse som drabbar många människor och stora delar av vår verksamhet, och som kräver snabba och samordnade insatser för att hantera och lindra händelsens skadeverkningar.

Med krisberedskap menas förmågan att hantera konsekvenserna av en händelse, men också förebyggande åtgärder som krävs för att förhindra att en kris uppstår eller för att begränsa skadeverkningarna. Begreppet omfattar också uppföljning och återföring av erfarenheter efter en kris. Krishantering står för den mer omedelbara hanteringen av en händelse eller störning som inträffat.

Som krishanterare bör man ha inställningen att människors uppfattning av krisen är viktig, oavsett hur överensstämmande med verkligheten den är. Det är nämligen människors bild av krisen som kommer att prägla deras uppfattning om och förtroende för samhället och aktörerna. Krisledningen måste därför alltid veta hur bilden av krisen ser ut.

Utbildningsförvaltningens krisledningsgrupp ska därför ha god förmåga att:

- samverka med och leda samverkan med andra aktörer
- samordna information (snabbt kunna inhämta, bearbeta, analysera samt sprida korrekt och tillförlitlig information)
- ge en korrekt och samordnad information till allmänhet och media
- sammanställa, kontinuerligt följa upp och kommunicera en lägesbild till berörda aktörer
- sammanställa och delge lägesrapporter till eventuellt berörda myndigheter
- upprätthålla samband med berörda aktörer

Utbildningsförvaltningens krisnivåer

Krisläge 1: Störning

Kris som i hög utsträckning kan hanteras inom ramen för verksamhetens krisledningsorganisation, men som kräver stöd och/eller samordning på central nivå.

Krisläge 2: Allvarlig händelse

Kris som inte kan hanteras inom ramen för den berörda verksamhetens krisledningsorganisation på ett tillfredsställande sätt. En allvarlig händelse kräver stöd och/eller samordning på central nivå.

Krisläge 3: Extra kritisk händelse

Kris som drabbar många människor och stora delar av verksamheten, avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner, samt kräver skyndsamma insatser av förvaltningen. En Extra kritisk händelse kan inte hanteras inom ramen för den berörda verksamhetens krisledningsorganisation och kräver stöd och samordning på central nivå. Händelsen kan även kräva att utbildningsnämnden måste sammanträda och fatta övergripande beslut.

Krisläge 4: Extra kritisk händelse med POSOM

Kris liknande Extra kritisk händelse men där POSOM-gruppen behöver kopplas in. Det kan gälla vid till exempel dödsfall eller när personer skadats fysiskt eller psykiskt. I krisläge 4 kontaktas även Traumaenheten och barn- och ungdomspsykiatri vid behov.

Med POSOM menas psykologiskt och socialt omhändertagande av oskadade och deras anhöriga. Socialjouren har ett kommunövergripande uppdrag att svara, dygnet runt, för de akuta POSOM-insatserna. POSOM larmas via SOS Alarm eller kommunens TIB. POSOM ersätter inte verksamhetens planering för krisberedskap och förberedelser för psykosociala stödinsatser. POSOM insatser riktar sig till allmänheten vid olika typer av olyckor. De har alltså ett externt uppdrag, och inte internt. När en olycka inträffar på någon av våra arbetsplatser, med medarbetare som både vittne och drabbade så ska det psykiska och sociala omhändertagandet skötas av ett av Botkyrka kommun upphandlat företag.

Extraordinär händelse

Begreppet ”extraordinär händelse” kommer från LEH (2006:544), lagen om extraordinära händelser, och används nationellt av olika myndigheter och innebär: ”Med Extraordinär händelse avses i denna lag en sådan händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning

eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av en kommun eller ett landsting.”

När det gäller viktiga samhällsfunktioner för en kommun som så handlar det främst om dricksvattenförsörjning, avloppshantering, renhållning, väghållning med mera och alltså inte om skolor och förskolor.

Om en extraordinär händelse inträffar gäller kommunens övergripande krishanteringsprogram och den centrala krisledningsorganisationen tar över arbetet och är då överordnad förvaltningens krisledningsarbete.

En krisledningsnämnd (ledamöter och ersättare från kommunstyrelsen) finns inrättad av kommunfullmäktige. Nämnden får besluta om hela eller delar av verksamheten från övriga nämnder. Det är ordföranden i krisledningsnämnden eller, då denne har förhinder, vice ordföranden som bedömer när **en extraordinär händelse** enligt lag (SFS 2006:544) medför att nämnden ska träda i funktion.

Krishantering på Utbildningsförvaltningen

Utbildningsförvaltningens krisledningsplan utgår från förvaltningens ordinarie organisationsstruktur och beslutsvägar. Syftet med det är att säkerställa kompetens och underlätta omställningen från ordinarie verksamhet till krishantering.

Aktivering av krisledningsgruppen sker i första hand av krisledningschefen och i andra hand av stabschefen. En larmlista ska finnas upprättad och larm ska gå ut via sms och/eller via mejl. På larmlistan ska även privata nummer finnas angivna.

Krisledningsgruppen rapporterar kontinuerligt till ledningsgruppen och till nämnd.

Vid krisläge ett bedöms verksamheternas krisledningsgrupper själva kunna klara av störningen. De kallar vid behov in de resurser de behöver, som till exempel HR eller kommunikation.

Förvaltningens krisledningsgrupp aktiveras vid krisläge två till fyra beroende på krisens karaktär. När förvaltningens krisledningsgrupp är aktiverad är den överordnad alla andra krisledningsgrupper på verksamhetsnivå.

Organisering

Krisläge 1

Varje enhet (förskola eller skola) bedöms kunna hantera krisen inom ramen för sin egen krisledningsorganisation. Det innebär att skolan/förskolan själva tar hand om händelsen. De kan vid behov begära in resurser från central förvaltning som till exempel HR eller kommunikation. Förvaltningens krisledningsorganisation aktiveras inte i krisläge 1.

Ett exempel på ”Krisläge 1 – Störning” är vattenläcka på en skola.

Krisläge 2 – till 4

Krisledningsgruppen sammankallas och blir då överordnad verksamheternas krisledningsgrupp. Allt krisledningsarbete sköts från central förvaltning i samarbete med verksamheterna och övriga berörda. Det kan till exempel vara andra förvaltningar, räddningstjänst, POSOM eller polis.

Vid krisläge 4- *Extra kritisk händelse* kan även utbildningsnämnden behöva sammanträda och fatta övergripande beslut.

Avslut av förvaltningens krisledningsgrupp

Krisledningschefen och Stabschefen fattar ett gemensamt beslut om när och hur krisledningsgruppens avveckling och återgången till normal organisation sker, detta bör med fördel ske successivt.

När beslut om återgång till normal organisation har fattats ska följande beaktas:

- att avvecklingen sker successivt
- att behov av uppföljning av händelsen och stöd till drabbade fortsätter inom ordinarie organisation
- personalens eventuella behov av ledighet, information och avlastande samtal ses över och följs upp
- att händelsens dokumentation avslutas och hålls ordnad för att underlätta uppföljning
- att krishanteringsinsatsen utvärderas
- utvärdering och kunskapsåterföring

Utvärdering

Efter varje insats där förvaltningens krisledning varit aktiv ska en utvärdering göras. Stabschefen har ansvaret för utvärderingen. Och resultat och lärdomar från utvärderingen ska användas i krisledningsorganisationen framöver.

Utbildningsförvaltningens krisledningsgrupp/bemanning

Krisledningschef	förvaltningschef eller tf förvaltningschef
Stabschef	chef för specialiststöd
Kommunikatör	kommunikationsansvarig
Loggförare	nämndsekreterare
Verksamhetschef	verksamhetschef förskola, verksamhetschef grundskola, verksamhetschef gymnasiet
Ansvarig POSOM	chef för specialiststöd

Krisledning på verksamhetsnivå

Verksamhetschef	ansvarar för kontakt med verksamhetens krisledningsgrupp
Rektor eller förskolechef	ansvarar för kontakt med verksamhetschefen, egen personal, föräldrar, elever/barn och för enhetens egen krisgrupp
Administratör	ansvarar för dokumentation/loggförning

Varje enhet ska ha en egen krisgrupp och en egen krisplan. Rektor och förskolechef ansvarar för och tillsätter sin egen krisgrupp och ser till att enhetens krisplan är uppdaterad.

Arbets- och ansvarsfördelning i krisledningsgruppen

Krisledningschefen

- beslutar och sammankallar krisledningsgruppen
- leder arbetet i krisledningsgruppen
- utser talespersoner
- ansvarar för krisledningsgruppens underhåll och säkerhet
- ansvarar för kontakter med andra myndigheter
- ansvarar för kontakter med nämndens ordförande och andra politiker
- ansvarar för kontakter med kommundirektören
- har rätt att ta i anspråk personal ur förvaltningsorganisationen för tjänstgöring i krisledningsgruppen
- kan adjungera representanter från externa samverkanspartner
- beslutar tillsammans med stabschefen när krisledningsgruppens arbete är slutfört och krisen är över

Stabschef

- samordnar tillgängliga resurser i kommunen och vidtar åtgärder så att de kan ställas till förfogande för insatsen
- leder lägesorienteringar bedömer inhämtade fakta om händelsen och tar utifrån detta beslut om insatser
- ansvarar för att samverkan sker med andra aktörer, tex andra förvaltningar och säkerhetschefen
- ansvarar för samverkan med verksamheternas krisledning
- kontrollerar att order blir genomförda och dokumenterade
- har rätt att ta i anspråk personal ur förvaltningsorganisationen för tjänstgöring i krisledningsgruppen
- beslutar tillsammans med krisledningschefen när krisledningsgruppens arbete är slutfört och krisen är över
- ansvarar för utvärdering när krisen är över

Kommunikatör

- mediekontakter – ”gate keeper”
- omvärldsbevakar och analyserar
- ansvarar för webb och sociala medier
- ser till att kontaktcenter, medborgarkontor och kommunikationschefen får information
- gör kontinuerliga bedömningar av informationsbehovet och ger rekommendationer
- handleder vid behov i mediekontakter
- uppdaterar larmlistor så att de alltid är aktuella
- tar fram budskap utifrån krisens förlopp
- bedömer behovet av information på annat språk
- informerar om när krisen är avslutad

Loggförare

- dokumenterar och loggför händelser
- sammanställer material
- upprättar checklistor (vad ska göras)
- ansvarar för kontakt och samordning med loggförare inom verksamheten

- ansvarar för att alla i krisledningsgruppen har tillgång till loggen
- diarieför

Utbildningsnämnden

- fattar beslut om utbildningsförvaltningens lokala krisplan
- fattar beslut som är överordnat krisledningschefens/förvaltningschefens mandat
- om beslut behöver fattas annan tid än att nämnden sammanträder kan ordförandebeslut fattas

Uthållighet och förstärkning

I krisens natur ingår att den inte är förutsägbar, varken till längd eller till omfattning. Detta innebär att behov kan uppstå avseende både förstärkning av personal, respektive att kunna skapa fungerande avlösningar för tjänstgörande personal. En särskild analys behöver göras för att förteckna de personer i den egna organisationen som kan ingå i en sådan resurs. På enhetsnivå kan förstärkning behöva ske med resurser från central förvaltning. När förstärkning sker, oavsett slag och omfång, gäller dock grundprincipen att ordinarie chef alltid behåller sitt ansvar för verksamheten.

Kriskommunikation

Botkyrka kommuns kriskommunikation ska kännetecknas av snabbhet, trovärdighet, öppenhet, saklighet, tillgänglighet, empati och entydighet. Vi följer de riktlinjer som finns framtagna gällande kommunikation för hela Botkyrka kommun.

Snabb

Vi ska ge information så fort det är möjligt, oavsett hur mycket eller hur lite det finns att berätta. Den bild av krisen som växer fram de första timmarna är svår att ändra på senare. Därför gäller det att vi så snabbt som möjligt ger vår första bild av händelsen och på så sätt bidra till en systematisk och effektiv krishantering. Vår ambition ska vara att ligga steget före händelseförloppet och försöka förutse informationsbehoven.

Trovärdig

Genom att vi strävar efter att alltid vara öppna, ärliga och kompetenta lägger vi grunden för en hög trovärdighet i alla lägen. En organisation med hög trovärdighet har större förutsättningar att lyckas med sin kommunikation.

Öppen

Vid en kris är det mycket viktigt – och ofta svårt – att arbeta med öppenhet som ledord. Vi ska ta hänsyn till olika aspekter av krisen, svara på frågor, förklara beslut och överväganden. Öppenhet kan därför innebära att vi är tydliga och öppna med att vi inte kan berätta vissa saker på grund av till exempel sekretess eller av annan hänsyn till enskilda medborgare.

Saklig

Vår information ska bygga på fakta. Vi ska under inga omständigheter spekulera eller föra obekräftade uppgifter vidare. Det innebär att vi lämnar så uttömmande svar som möjligt, utan att tro, anta eller förutspå något.

Tillgänglig

Informationen ska vara lätt att hitta och lätt att förstå. Vi ska använda klarspråk, ett språk som är tydligt, enkelt och korrekt, så att så många som möjligt kan förstå vad vi vill säga.

Vi ska hålla våra kanaler uppdaterade med senaste informationen, svara i telefonen och våra utsedda talespersoner ska vara beredda på att svara på frågor och i vissa fall infinna sig på viktiga platser för att ge muntlig information.

Empatisk

Det mänskliga perspektivet, empati och respekt ska genomsyra kriskommunikationen. Grunden för en god kriskommunikation är att vi har empati, inlevelse och förståelse för de som drabbas. En förståelse för dem som vill ha eller kräver information är också viktig, trots att man själv kanske inte kan ge den.

Entydig

Vi ska anpassa innehållet i vår kommunikation beroende på målgrupp men på följande punkter måste budskapen vara entydiga:

- vår bedömning av krisen och
- våra åtgärder