

Civil beredskabs- plan for Region Midtjylland

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse.....	2
1. Introduktion	4
1.1 Forretningsvidereførelse	5
1.2 Krisestyling	5
1.3 Risiko- og sårbarhedsvurdering	6
1.4 Planens ajourføring og afprøvning	7
2. Operationel krisestyling	8
2.1 Aktivering og drift af krisestab	8
2.2 Modtagelse og videreformidling af varsler, alarmer m.v.....	8
2.3 Aktivering af krisestab	9
2.3.1 Sammensætning af Region Midtjyllands krisestab	10
2.3.2 Krisestabens indledende opgaver.....	11
2.3.3 Gennemførelse af møder i krisestaben.....	11
2.3.4 Støttefunktioner til krisestaben	12
3. Koordinering af handlinger og ressourcer	14
3.1 Håndtering af informationer om krisen	14
3.2. Dokumentation af informationer, beslutninger m.v.	14
3.2.1 Opstilling af situationsbillede.....	15
3.3 Overblik over regionens ressourcer	16
3.4 Anmodninger om Region Midtjyllands bistand	16
3.5 Beslutninger vedrørende handlinger og ressourceanvendelse	16
3.6. Snitflader til sundhedsberedskabet og andre aktører.....	16
3.6.1 Beslutningskompetencer i Region Midtjylland	17
3.6.2 Snitflader til beredskabet.....	17
3.7. Deaktivering af krisestaben	17
4. Krisekommunikation	18
4.1 Målet med crisekommunikation	18
4.2 Krav til crisekommunikationen	18
4.3 Krisekommunikationsteamet.....	19
4.3.1 Aktivering af Krisekommunikationsteamet	19
4.4. Indledende opgaver.....	19
4.4.1 Medieovervågning og medieanalyse	19
4.4.2 Foreløbig pressestrategi	19
4.4.3 Forberedelse af det videre kommunikationsarbejde.....	20
4.4.4 Første orientering til medierne	20
4.4.5 Første nyhed på www.rm.dk, kriseinfo.dk og Koncernintra	20
4.4.6 Første kontakt til relevante samarbejdspartner	21
4.4.7 Forberedelse/deltagelse i krisestabens møder	21
4.5 Det videre kommunikationsarbejde.....	22
4.5.1 Indkaldelse af yderligere personale til udvidet bemanning og afløsning	22
4.5.2 Kommunikationsstrategi- og plan	22

4.5.3 Aktivering af telefonsluse og e-mail standardsvar	22
4.5.4 Produktion af tekster og grafik	22
4.5.5 Kommunikation med interne og eksterne talspersoner/kommunikationsansvarlige	23
4.5.6 Kommunikationsbriefinger	23
4.5.7 Aktivering af Region Midtjyllands callcenter.....	23
4.5.8 Åbning af pressecenter	23
4.5.9 Afholdelse af pressemøder	23
4.6 Afslutning af arbejdet	24
5. Operativ indsats.....	25

1. Introduktion

Formålet med Region Midtjyllands civile beredskabsplan er at sikre en effektiv varetagelse af de politiske og strategiske opgaver i regionshusene i tilfælde af ekstraordinære hændelser.

Planen omfatter to overordnede opgaver – forretningsvidereførelse og krisestyring. Forretningsvidereførelse omfatter planer for, hvordan Region Midtjylland kan modstå forstyrrelse eller afbrydelse af den normale drift og dermed forhindre, at konsekvenserne af en ekstraordinær henvendelse spredt sig inden for og mellem sektorer. Målet er, at organisationen kan fungere forsvarligt under alle forhold.

Planerne for krisestyring forholder sig til, hvordan det konstateres, at der er indtruffet en ekstraordinær hændelse, som kræver overordnet ledelse og aktiv indsats fra myndighedens side, og hvordan organisationen handler herefter.

I henhold til Beredskabslovens § 24 skal der planlægges for opretholdelse og videreførelse af kritiske funktioner i tilfælde af ekstraordinære hændelser m.v. I henhold til § 25 stk. 2 skal der udarbejdes en samlet plan for regionens beredskab, som skal vedtages af regionsrådet. Planen skal revideres mindst en gang i hver valgperiode og efterfølgende fremsendes til Beredskabsstyrelsen.

Planen omfatter ikke driften af hospitaler og institutioner. Disse omfattes af Region Midtjyllands Sundhedsberedskabs- og Præhospitalsplan. Der henvises i øvrigt til denne plan for en beskrivelse af samspillet mellem de forskellige beredskabsplaner.

I en krisesituation har regionens AMK (Akut Medicinsk Koordineringscenter) den operative sundhedsfaglige ledelse af hændelsen, men regionens ledelse bør være i stand til at støtte op om AMK. Regionens kriseledelse skal:

- Koordinere og styre regionens strategiske indsats
- Skabe overblik over situationen og formidle det til AMK og andre relevante samarbejdspartnere
- Bevilge og fremskaffe de fornødne ressourcer
- Sikre information til borgere og presse
- Holde kontakt til andre sektorer og myndigheder

Regionen varetager dertil en koordinerende strategisk rolle i forhold til sundhedsberedskabet i hele regionen, inklusive kommunernes sundhedsberedskab. Præhospitalet varetager den overordnede rolle på det operative niveau. Nøglefunktionen i AMK varetages af beredskabs-AMK – som i praksis varetages af beredskabs-AMK lægen, når denne er aktiveret.

1.1 Forretningsvidereførelse

Det er en fundamental forudsætning, at det – i hvert fald som udgangspunkt – er muligt at videreføre virksomheden, uanset hvilken hændelse der har iværksat udmøntningen af den civile beredskabsplan.

Denne plan vedrører altovervejende den administrative videreførelse af virksomheden. For så vidt angår den politiske videreførelse af virksomheden vil der kun i yderst sjældne tilfælde være behov for ekstraordinære indkaldelser af regionsrådet.

Regionens kriseledelse vil i fornødent omfang orientere og inddrage, og eventuelt indkalde, den politiske ledelse i en krisesituation, f.eks. med henblik på udvidelse af kriseledelsens beføjelser eller ekstra bevillinger.

Hvis der opstår behov for inddragelse af regionsrådet, vil det ske i det omfang, situationen tillader det. Styrelseslovens §8 giver mulighed for at indkalde til ekstraordinære møder med kort varsel og for at fravige de sædvanlige frister for udsendelse af dagsordener.

Såfremt det ikke er muligt at indkalde regionsrådet, eller det ikke er muligt at mødes fysisk, giver Styrelseslovens §69 regionsrådsformanden beføjelse til at træffe beslutninger. Regionsrådet vil i videst muligt omfang blive orienteret løbende.

1.2 Krisestyring

Krisestyring kan beskrives som de tiltag, der iværksættes for at bringe en krise til ophør og vende tilbage til "normalsituationen". Krisestyringskapacitet består af de ressourcer og kompetencer, som en organisation har til rådighed under en krise. Evnen til at omsætte sin beredskabsplanlægning til konkrete tiltag i en krisesituation er en vigtig del af krisestyringskapaciteten.

De fem kerneopgaver i krisestyringen, som uddybes nedenfor, er:

- Aktivering og drift af krisestab (afsnit 2)

- Håndtering af informationer om krisen (afsnit 3)
- Koordinering af handlinger og ressourcer (afsnit 3)
- Krisekommunikation (afsnit 4)
- Operativ indsats (afsnit 5)

1.3 Risiko- og sårbarhedsvurdering

Sandsynlighederne for krig eller krigslignende hændelser må anses for meget lille i disse år. Sandsynligheden for en ukonventionel terrorhandling (f.eks. biologiske agentia eller en såkaldt beskidt bombe) er ligeledes meget beskeden. Sandsynligheden for en konventionel terrorhandling er derimod realistisk, trusselsbilledet kan her ændre sig på få timer.

I de sidste 40-50 år har det danske samfund vænnet sig til fravær af farlige smitsomme sygdomme. De tilfælde, der dog dukker op, håndteres med held. Internationalt er der imidlertid i de samme år opstået (kendskab til) flere meget farlige smitsomme sygdomme. I nogle tilfælde vurderer internationale eller nationale myndigheder, at det kun er et spørgsmål om tid, før de dukker op i Europa. Sandsynligheden for (virkninger af) naturkatastrofer og/eller større ulykker er ret stor. Erfaringen viser, at de er tilbagevendende. Klimaændringerne i disse år kunne tyde på en stigende om end stadig relativ beskeden hyppighed af naturkatastrofer.

Det forudsættes, at risikoen for katastrofale hændelser vedrører:

- Større ulykke
- Farlig smitsom sygdom(epidemi/pandemi)
- Ekstreme naturfænomener
- Terrorhandling
- Svigt i kritiske funktioner

Disse risici vil sandsynligvis ikke påvirke driften af regionshusene direkte, men kan ramme indirekte på sårbare områder.

Sårbarhederne vurderes umiddelbart at være nogenlunde lige kritiske, således at der ved kortvarige svigt næppe opstår uhåndterlige konsekvenser, mens vedvarende svigt på lang sigt må forventes at være lammende og dermed meget kritiske, uanset i hvilken af de kritiske funktioner der sker nedbrud. Multiple parallelle svigt må forventes at stille endnu større krav om hurtig genopretning.

Sårbarheder:

- Forsyninger, bl.a. energi, fødevarer, vand

- Kapacitet og ressourcer, bl.a. bemanning
- Mobilitet og logistik, bl.a. bevægelses- og handlemuligheder
- Kommunikation og koordination, bl.a. it, sikre kommunikationslinjer, mobiltelefoni,
- Planer og aftaler, bl.a. med leverandører, samarbejdspartnere, interne enheder

Risikoen for multiple længerevarende svigt vurderes at være meget lav.

I en krisesituation skal krisestaben afklare, hvilken indflydelse situationen har på driften af regionshusene og herunder hvilke dele af administrationens opgaver, der i situationen er kritiske funktioner. Som følge heraf kan det blive nødvendigt at opprioritere nogle opgaver, mens andre opgaver må afvente en mere normal driftssituation. Kritiske funktioner kan for eksempel være opretholdelsen af den politiske og administrative ledelses muligheder for at træffe beslutninger og videregive disse til driftssystemet, mulighederne for at kommunikere med offentligheden og sikringen af forsyninger til driftssystemet.

1.4 Planens ajourføring og afprøvning

Planen justeres løbende efter behov. Regionssekretariatet og Koncern Kommunikation er ansvarlig for ajourføringen.

Regionssekretariatet er ansvarlig for, at der arrangeres og gennemføres øvelsesaktiviteter, hvor den civile beredskabsplan eller dele heraf afprøves. Der evalueres på baggrund heraf, og planen ajourføres efter behov.

2. Operationel krisestyring

Det handler her om den overordnede ledelse af regionen i en krisesituation.

Krisestyringen er bygget op over de ovenfor nævnte fem kerneopgaver: aktivering og drift af krisestaben, håndtering af informationer om krisen, koordinering af handlinger og ressourcer, krisekommunikation og operativ indsats.

Der bygges på den almindelige organisation (basisorganisationen) suppleret med etablering af en krisestab og tilhørende støttefunktioner.

2.1 Aktivering og drift af krisestab

Målet med aktivering og drift af en krisestab er at sikre en effektiv ramme for opgaveløsningen i forbindelse med en krise. Det vil sige, at krisestaben (inklusive støttefunktioner) skal kunne fungere i "fuldt etableret beredskab" kort tid efter, det er besluttet at aktivere krisestaben.

Krisestaben er omdrejningspunktet for den samlede krisestyring. Staben ledes, organiseres og bemannes efter den konkrete krise (fastlægges på 1. stabsmøde). Som udgangspunkt er den højest rangerende tilstedeværende embedsmand leder af krisestaben.

2.2 Modtagelse og videreformidling af varsler, alarmer m.v.

Varsler, alarmer m.v., som kan medføre beredskabssituationer, vil tilgå regionen på forskellig vis, f.eks. via medierne, andre myndigheder eller driftssystemet. Indenfor normal arbejdstid vil varsler og alarmer kunne tilgå organisationen på normal vis via regionens hovednummer. Udenfor normal arbejdstid vil alarmer og varsler typisk tilgå organisationen via AMK-vagtcentralen eller via Regionssekretariatet, som er ansvarlige for driften af regionshusene.

De mest sandsynlige beredskabssituationer anses for at være:

- Brand, svigt i forsyninger (strøm, kommunikationslinjer etc.), ekstremt vejr eller følger heraf, f.eks. oversvømmelser, som vedrører driften af regionshusene
- Større ulykker, terrorhandlinger og andre sundhedsrelaterede begivenheder som ikke direkte vedrører regionshusene, men som potentielt kræver koordinering og styring fra centralt hold.

Større ulykker og andre hændelser vil oftest kunne håndteres af sundhedsberedskabet og det præhospitale beredskab. I situationer, hvor den taktisk-operationelle kriseledelse vurderer, at der er behov for koordinering og styring fra centralt hold gennem aktivering af Region Midtjyllands krisestab, varsles krisestaben jævnfør nedenstående. Vurderingen skal foretages ud fra overvejelser omkring hændelsens omfang, karakter, antal tilskadekomne og betydning for driften af regionen.

2.3 Aktivering af krisestab

Hvis modtageren af et varsel, en alarm eller lignende vurderer, at en hændelse ikke vil kunne håndteres ved og/eller af regionens daglige beredskab, skal vedkommende videregive alarmer eller varslet til en eller flere af følgende:

- Sekretariatschef Carsten Lind,
- Regionsdirektør Bo Johansen,
- Koncerndirektør Ole Thomsen,
- Koncerndirektør Anne Jastrup,

Hvis ingen af disse træffes, fortsættes der med at etablere kontakt til andre medlemmer af koncernledelsen.

Når der opnås kontakt beslutter det pågældende medlem af koncernledelsen, eventuelt i samråd med den øvrige ledelse:

- Om krisestaben skal aktiveres
- På hvilket aktiveringsniveau (se tabel 1 nedenfor)
- Og med hvilke medlemmer og støttefunktioner
- Om beredskabs-AMK skal orienteres eller aktiveres. I situationer hvor der er behov for operationel indsats, vil denne blive koordineret herfra.

Ved større sundhedsrelaterede hændelser vil der typisk være behov for, at indhente en vurdering af krisens omfang gennem Præhospitalets lægelige chef, inden beslutning om aktivering af krisestaben tages.

Regionssekretariatet bistår krisestaben med sekretariatsbetjening, herunder iværksættelse af krisestabens aktivering, f.eks. i form af indkaldelse af de nødvendige personer (se punkt 2.3.2).

Tabel 1. Region Midtjyllands aktiveringsniveauer

Aktiveringsniveau	Beskrivelse
<p><i>Niveau 1. Informationsberedskab/forhøjet beredskab.</i></p> <p>- Varsling af chefer og nøglepersoner</p>	<p>Varsling af chefer og nøglepersoner anvendes i en situation, hvor der ikke vurderes at være behov for at aktivere og etablere krisestaben, men hvor chefer og nøglemedarbejdere bør være orienteret om situationen. Orientering af beredskabs-AMK. Regionssekretariatet orienterer de relevante chefer og medarbejdere.</p>
<p><i>Niveau 2. Stabs beredskab/markant forhøjet beredskab</i></p> <p>- Indkaldelse af chefer og nøglepersoner</p>	<p>Indkaldelse af chefer og nøglepersoner anvendes i en situation, hvor der vurderes at være behov for cheftilstedeværelse mv. med henblik på koordinering af regionens opgaver. Orientering af beredskabs-AMK.</p>
<p><i>Niveau 3. Fuldt etableret beredskab</i></p> <p>- Indkaldelse af den samlede krisestab.</p>	<p>Indkaldelse af den samlede krisestab anvendes i en situation, hvor der er behov for, at organisationen kan varetage samtlige krisestyringsrelevante opgaver øjeblikkeligt og i længere tid. Orientering af beredskabs-AMK.</p>

2.3.1 Sammensætning af Region Midtjyllands krisestab

Følgende bør være faste medlemmer af/være repræsenteret i krisestaben:

- Direktionen
- Regionssekretariatet, v. sekretariatschefen eller dennes stedfortræder
- Koncern Kommunikation, v. kommunikationschefen eller dennes stedfortræder

Herudover kan der - efter konkret vurdering - indkaldes ad hoc medlemmer fra øvrige enheder. Krisens karakter bestemmer krisestabens sammensætning, og alle enheder i organisationen skal derfor kunne indgå i krisestaben.

2.3.2 Krisestabens indledende opgaver

Regionssekretariatet varetager de praktiske opgaver i forbindelse med aktivering af krisestaben. De indledende opgaver er:

- Varsling eller indkaldelse af relevante medlemmer og støttefunktioner.
Afhængig af det gældende beredskabsniveau varsles eller indkaldes de relevante medlemmer. Der føres journal over, hvem der er kontaktet, hvordan vedkommende kan kontaktes fremover, og hvornår vedkommende kan møde frem i krisestaben.
- Stabsrum klargøres.
Krisestaben mødes i Regionshuset Viborg. Regionshuset Århus kan anvendes som alternativt mødested.
- Orientering af medlemmer i staben og øvrige medarbejdere i administrationen.
Via intranet, opslag i regionshusene eller mail gives der en orientering om situationen, hvilke forholdsregler der skal tages og hvilke konkrete initiativer, der er besluttet. Indholdet i orienteringen aftales med den chef, der har besluttet krisestabsaktiveringen.
- Opstart af log og forstærket overvågning af telefon og mail (ved beredskabsniveau 2 og 3).
Der påbegyndes logføring, som dokumenterer krisestabens arbejde og beslutninger. Det kan besluttes, at regionens hovedpostkasse og hovedtelefonnummer overvåges i døgndrift. Den først fremmødte medarbejder, som ikke er medlem af krisestaben, får ansvaret for logføring og journalisering. Krisestabens arbejde skal dokumenteres, således at alle relevante dokumenter og referater journaliseres, og der føres logbog over den ind- og udgående kommunikation, og alle beslutninger i forbindelse hermed dokumenteres.
- Forberedelse af første møde i krisestaben (ved beredskabsniveau 2 og 3).

2.3.3 Gennemførelse af møder i krisestaben

På første møde i krisestaben skitseres krisesituationen og baggrunden for indkaldelsen af krisestaben samt beredskabssituationens betydning for driften af regionen. Mødet ledes af den højest rangerende embedsmand eller den chef, der har besluttet at aktivere krisestaben. Følgende punkter kan sættes på dagsordenen:

- Udpegning af kriseleder, stabschef og presseansvarlig. Kriselederen er jævnfør punkt 2.1. som udgangspunkt den højest rangerende tilstedeværende embedsmand. Stabschefen har ansvaret for driften af krisestaben, dvs. sikrer koordinering mellem stabens støttefunktioner (jævnfør punkt 2.3.4) og

forberedelse af krisestabens møder. Rollen som stabschef vil typisk blive varetaget af sekretariatschefen i Regionssekretariatet.

- Organisering og bemanning af krisestab. Afklaring af hvilke kompetencer staben har brug for i sit virke. Identificering af kritiske funktioner i administrationen. Krisestaben beslutter i hvilket omfang krisesituationen har forrang frem for den almindelige drift og i hvilket omfang ressourcer (medarbejdere, it-udstyr, lokaler) skal dedikeres til krisestabens arbejde.
- Identifikation af samarbejdspartnere og snitflader.
- Identifikation af særlige procedurer (modtagelse og fordeling af informationer, iværksættelse af rapportering fra decentrale enheder og eksterne parter).
- Krisekommunikation (herunder orientering af borgere og medarbejdere).

2.3.4 Støttefunktioner til krisestaben

I sit virke får krisestaben behov for bistand fra organisationen.

Regionssekretariatet har ansvaret for at yde sekretariatsbistand til krisestaben, herunder at sikre, at alle væsentlige informationer og beslutninger bliver dokumenteret og ansvaret for den interne logistik, herunder forplejning og kørsel.

Ved sundhedsrelaterede hændelser har Sundhedsplanlægning det overordnede ansvar for kontakten og informationsindsamling fra beredskabs-AMK, de somatiske hospitaler, Præhospitalet og administrationen i Psykiatri og Social.

IT afdelingen har ansvaret for, at krisestabens IT fungerer, og at der er det fornødne IT-udstyr til stede i stabsrummet. En krisesituation kan medføre, at telefonsystemer går helt eller delvist ned eller bliver lukket ned, og der kan opstå situationer, hvor adgangen til internettet forstyrres. Det vil være afgørende for driften af krisestaben, at der er adgang til IT, og at kommunikationslinjerne er åbne. I planperioden vil administrationen arbejde videre med at sikre kommunikationslinjerne i en krisesituation, f.eks. ved at sikre at nogle af regionens mobilnumre bliver prioriteret, således at der kan foretages og modtages opkald derfra, selv i situationer hvor mobilnettet er delvist ude af drift.

Regionssekretariatet sikrer strømforsyningen af krisestaben og eventuelt de øvrige regionshuse. Der findes ikke et nødstrømsanlæg i Regionshuset Viborg. Såfremt det ikke er muligt at sikre strømforsyning til Regionshuset Viborg må krisestaben og andre

kritiske funktioner flyttes til et af de øvrige regionshuse eller et af regionens hospitaler, hvor der findes nødstrømsanlæg.

Koncern Kommunikation har ansvaret for regionens krisekommunikation i form af informationer til borgere og medier om krisen, samt for overvågning af mediernes dækning af situationen. Se også afsnit 4.

De enkelte afdelinger har ansvaret for bemanning og afløsning af støttefunktionen, når krisestaben er aktiveret.

3. Koordinering af handlinger og ressourcer

Målet med krisestabens koordinering af handlinger og ressourcer er at opnå den bedst mulige udnyttelse af kapaciteter, så konsekvenserne af krisen kan begrænses, og situationen kan normaliseres hurtigst muligt.

Decentrale enheder kan iværksætte handlinger og disponere over egne ressourcer, indtil krisestaben beslutter andet.

3.1 Håndtering af informationer om krisen

Målet med håndtering af informationer om krisen er at sikre, at staben til stadighed har et overblik over den samlede situation, som kan indgå i grundlaget for at træffe beslutninger samt indgå i grundlaget for at varetage en effektiv krisekommunikation. Under krisen vil krisestaben modtage informationer fra forskellige kilder, bl.a. egen organisation, nationale og internationale samarbejdspartnere, tværgående stabe, medier og befolkningen.

I forbindelse med 1. stabsmøde træffer staben beslutning om, hvilke telefonnumre, mailadresser og andre kommunikationssystemer, der skal indføres forstærket og systematisk overvågning af.

Krisestabens støttefunktioner har ansvaret for at sammensætte et situationsbillede på baggrund af de informationer, som er tilgængeligt regionen.

For løbende at have overblik over situationen ved regionens decentrale enheder bør krisestaben iværksætte en rapporteringsordning, hvor de relevante eksterne enheder med fastlagte intervaller afgiver en situationsrapport med *relevante* oplysninger til krisestaben.

3.2. Dokumentation af informationer, beslutninger m.v.

Væsentlige informationer og beslutninger skal fastholdes på skrift, så der er enighed om og klarhed over, hvad er der oplyst til og besluttet af krisestaben.

Det er stabschefens ansvar at sikre en korrekt, effektiv og rettidig dokumentation af alle væsentlige informationer, møder, beslutninger m.v. Regionssekretariatet yder sekretariatsbistand til stabschefen (jf. punkt 2.3.2). Dette indebærer bl.a.:

- Krisestabens logfører skal løbende og hurtigst muligt registrere alle ind- og udgående krisestyringsrelevante informationer samt stabens beslutninger i regionens kriselog.
- Krisestabens referent nedskriver alle aktionspunkter og beslutninger under stabsmøderne, så de kan videregives til relevante parter.

3.2.1 Opstilling af situationsbillede

Krisestabens støttefunktion har ansvaret for udarbejdelse og ajourføring af regionens samlede situationsbillede. I en krisesituation vil stabens støttefunktioner modtage en mængde informationer, som skal sorteres og verificeres, inden de præsenteres for krisestaben.

Regionens situationsbillede skal:

- Tage udgangspunkt i de informationer, som er modtaget fra interne og eksterne kilder. Hvis situationsbilledet bygger på uverificerede oplysninger, skal dette fremgå.
- Være kortfattet(1-2 sider), fokusere på den konkrete krisesituation og være umiddelbart forståeligt, også for eksterne samarbejdspartnere.
- Informationerne sammenfattes og præsenteres i skabelonen for Region Midtjyllands samlede situationsbillede. Ændringer i forhold til tidligere situationsbillede skal fremgå tydeligt.
- Af hensyn til krisekommunikationen skal det fremgå, om situationsbilledet må offentliggøres.
- Opdateres forud for alle møder i krisestaben, eller hvis der indtræffer ændringer i situationen, og omdeles til krisestabens medlemmer inden stabsmøder.

Regionens samlede situationsbillede kan indeholde oplysninger om:

- Situationen – hvad er der sket, hvornår og hvorfor?
- Mediebilledet – hvordan dækkes situationen af medierne?
- Risikobilledet – indikationer for krisens mulige udvikling? Ændringer i forhold til tidligere situationsbilleder, som påvirker iværksatte tiltag eller skaber behov for nye tiltag?

- Opgaveløsningen – Hvem har gjort/forventes at gøre hvad, hvor, hvornår og hvordan?
- Ressourceanvendelsen – hvilke ressourcer anvendes hvor, og hvilke er ledige?
- Krisekommunikationen – hvordan kommunikeres organisationens budskaber ud?

3.3 Overblik over regionens ressourcer

For at sikre den bedst mulige koordinering af indsatsen skal krisestaben løbende have overblik over regionens disponerede og ikke-aktiverede ressourcer. Det vil sige, et overblik over hvilke ressourcer, der kan trækkes på, hvis krisen udvikler sig yderligere. Opgaven varetages af stabens støttefunktion med udgangspunkt i indrapporteringer fra beredskabs-AMK og andre relevante enheder.

3.4 Anmodninger om Region Midtjyllands bistand

Anmodninger om Region Midtjyllands bistand kan komme fra enten regionens decentrale enheder eller fra eksterne aktører. Alle anmodninger videregives til stabschefen, som tager stilling til den videre behandling, herunder om der er behov for øjeblikkelige tiltag, eller om anmodningen skal drøftes på et krisestabsmøde.

3.5 Beslutninger vedrørende handlinger og ressourceanvendelse

Kriselederen har bemyndigelse til at centralisere administrative beslutninger vedrørende handlinger og ressourceanvendelse.

Forslag til ressourceanvendelse og handlinger drøftes i krisestaben. Hvis der opstår behov for øjeblikkelige tiltag, orienteres krisestaben på næste møde. Alle beslutninger indføres i regionens log, og krisestaben udarbejder i nødvendigt omfang skriftlige ordrer til organisationen.

Krisestaben følger løbende de iværksatte tiltag.

3.6. Snitflader til sundhedsberedskabet og andre aktører

I en krisesituation vil der være behov for samarbejde med beredskabets øvrige aktører. Dette beskrives i nedenstående.

3.6.1 Beslutningskompetencer i Region Midtjylland

Regionens arbejde med sundhedsberedskabet og det præhospitale beredskab er forankret i Præhospitalet under ledelse af regionens præhospitale leder. Regionens præhospitale leder har således kompetence til at træffe beslutninger inden for dette område.

Direktionen for Region Midtjylland orienteres (som beskrevet i afsnit 2.3.) i tilfælde af en større hændelse med henblik på at sikre en koordineret indsats og eventuel aktivering af Region Midtjyllands krisestab.

3.6.2 Snitflader til beredskabet

Den væsentligste snitflade for Region Midtjyllands krisestab er til AMK, som er regionens omdrejningspunkt i langt de fleste beredskabssituationer. Dertil vil beredskabsarbejdet i Danmark foregå på forskellige niveauer i et samspil mellem de enkelte beredskabsmyndigheder afhængig af beredskabshændelsens karakter og omfang.

På nationalt plan eksisterer der en National Operativ Stab (NOST), som indkaldes ved større hændelser og katastrofer, f.eks. hændelser der vedrører flere regioner. Stabens centrale opgave er at skabe overblik over situationen og skabe grundlag for den fornødne koordination og prioritering af opgaveløsning og ressourcer.

På regionalt niveau er der i de enkelte politikredse etableret beredskabsstabe, som skal varetage den koordinerende opgave i forbindelse med ulykker og katastrofer. I en beredskabssituation vil Region Midtjylland deltage med en eller flere repræsentanter i staben(e).

Andre naturlige samarbejdspartnere vil være de kommunale og statslige beredskaber. De kommunale beredskaber aktiveres via AMK, og det statslige beredskab kan efter anmodning fra den kommunale indsatsleder yde assistance til de kommunale beredskaber.

3.7. Deaktivering af krisestaben

Krisestaben beslutter, hvornår staben skal deaktiveres. Det kan ske når krisen er afsluttet, eller situationen er så meget under kontrol at denne kan håndteres som en del af regionens daglige drift, eller med et lavere aktiveringsniveau.

4. Krisekommunikation

4.1 Målet med krisekommunikation

Målet med krisekommunikationen er at få direkte berørte/truede befolkningsgrupper til at tage ansvar for deres egen sikkerhed på en hensigtsmæssig måde samt imødekomme behovet for dialog med og informationer til myndigheder, pårørende, befolkningen, medier, Region Midtjyllands ansatte m.fl.

For at nå disse mål skal kommunikationsarbejdet være en integreret del af krisestyringen.

4.2 Krav til krisekommunikationen

Kommunikationsopgaven skal tage afsæt i modtagerens situation og baseres på løbende analyser af mediebildet, målgrupper og det aktuelle situationsbillede. Kommunikationen skal ske både gennem information og dialog via relevante (og de i situationen tilgængelige) platforme, det vil eksempelvis være www.rm.dk, sociale medier, telefon og regionale og nationale medier.

Varsler og andre handlingsanvisende budskaber til direkte berørte/truede befolkningsgrupper skal være troværdige og målrettede.

Derfor kommunikerer Region Midtjylland:

- Åbent ud fra en reel vurdering af risici og usikkerhedsmomenter.
- Rettidigt, let forståeligt og via flere kommunikationskanaler.

Kommunikationsarbejdet skal tilrettelægges så:

- Befolkningen og eksterne medier har let adgang til at komme i dialog med Region Midtjylland.
- Pårørende, befolkningen, medier, Region Midtjyllands ansatte m.fl. tidligt og derefter løbende bliver orienteret om den aktuelle situation samt Region Midtjyllands handlinger, vurderinger og anbefalinger.
- Fejl i eksterne mediers dækning af hændelsen søges korrigeret.

4.3 Krisekommunikationsteamet

Chefen for Koncern Kommunikation eller dennes stedfortræder samler og leder Region Midtjyllands krisekommunikationsteam. Teamets opgave er at rådgive krisestaben og varetage Region Midtjyllands kommunikationsopgaver under krisen.

4.3.1 Aktivering af Krisekommunikationsteamet

Chefen for Koncern Kommunikation er fast medlem af Region Midtjyllands krisestab og aktiveres derfor sammen med denne. Chefen for Koncern Kommunikation eller dennes stedfortræder bemander derefter krisekommunikationsteamet efter behov.

4.4. Indledende opgaver

4.4.1 Medieovervågning og medieanalyse

Så vidt muligt sørger krisekommunikationsteamet for en oversigt over mediesituationen på første møde i krisestaben. Den systematiske overvågning af medier og hjemmesider fortsætter til krisen afblæses.

Overvågning og analyse af mediebilledet bidrager til Region Midtjyllands samlede situationsbillede, den danner grundlag for Region Midtjyllands presse- og kommunikationstrategier, og den sikrer, at fejlagtige medieforlydender kan søges korrigeret.

Opdateret overvågning og analyse overdrages til chefen for Koncern Kommunikation forud for hvert møde i krisestaben.

4.4.2 Foreløbig pressestrategi

I forbindelse med kriser vil medierne hurtigt henvende sig for at få udtalelser fra Region Midtjylland. Krisekommunikationsteamet skal derfor formulere en første pressestrategi, som efter godkendelse i krisestaben distribueres til alle relevante dele af organisationen.

Strategien bør mindst omfatte:

- Hvem udtaler sig på Region Midtjyllands vegne?
Evt. deling af talsmandsrollen – talsmandshierarki.
- Foreløbige budskaber.

- Eventuelle ændringer af faste procedurer for håndtering af henvendelser fra pressen.

4.4.3 Forberedelse af det videre kommunikationsarbejde

For at sikre fremdriften i kommunikationsarbejdet, kan kommunikationsteamet:

- Opdatere kontaktinfo for kommunikations/presseansvarlige hos samarbejdspartnere.
- Opdatere kontaktinfo for kommunikations/presseansvarlige i egen organisation.
- Tilpasse/klargøre e-mail-distributionslister til pressemeddelelser.
- Varsle it-ansvarlige om behovet for opdatering af hjemmesider / intranet.
- Udarbejde scenariebaserede faktaark og baggrundsmateriale.

Hvis hændelsen får ekstraordinært mange borgere og medier til at henvende sig direkte til Region Midtjylland, kan krisekommunikationsteamet i samarbejde med regionssekretariatet desuden:

- Forberede aktivering af telefonsluse, der leder borgere og medier videre fra Region Midtjyllands hovedtelefonnummer til hhv. krisekommunikationsteamets pressevagt og evt. callcenter.
- Forberede standardsvar til e-mailhenvendelser.

4.4.4 Første orientering til medierne

Straks efter den foreløbige pressestrategi er fastlagt og godkendt af stabsledelsen, kan der udsendes en kort orientering til udvalgte eksterne medier.

Orienteringen bør som minimum indeholde:

- En kort orientering om hændelsen og Region Midtjyllands rolle.
- Oplysninger om, hvem der er Region Midtjyllands talsmand, og hvordan pressen kan komme i kontakt.
- Tidspunkt og sted for næste forventelige information fra Region Midtjylland.

4.4.5 Første nyhed på www.rm.dk, kriseinfo.dk og Koncernintra

For at synliggøre for offentligheden og medarbejderne, at Region Midtjylland håndterer konsekvenserne af den indtrufne hændelse, skal der offentliggøres en kort nyhed på Region Midtjyllands hjemmeside, Koncernintra, de sociale medier, som regionen anvender og evt. også kriseinfo.dk

Nyheden skal som minimum indeholde følgende informationer:

- En kort orientering om hændelsen og Region Midtjyllands rolle.
- En foreløbig vurdering af konsekvenserne.
- Faktaark om Region Midtjyllands beredskab.

Nyheden skal udarbejdes på dansk og engelsk og godkendes af chefen for krisestaben inden udsendelse.

4.4.6 Første kontakt til relevante samarbejdsparter

For at sikre koordination af kommunikations- og presseindsatsen tager kommunikationsteamet kontakt til presseansvarlige medarbejdere hos relevante samarbejdsparter.

Formålet er at aftale:

- Hvem tager teten i forbindelse med forskellige forventede presse-issues?
- Særlige strategiske eller sikkerhedsmæssige hensyn.
- Procedure for gensidige orienteringer, fx tidspunkter for næste telefonmøde.

4.4.7 Forberedelse/deltagelse i krisestabens møder

Chefen for Koncern Kommunikation eller dennes stedfortræder repræsenterer krisekommunikationsteamet under møder i krisestaben. Andre deltager efter behov. Inden stabsmødet udarbejder og afleverer krisekommunikationsteamet jævnfør afsnit 3.2.2 en kort status over medie billedet til krisestabens medlemmer.

Krisekommunikationsteamet forbereder oplæg til første stabsmøde:

- Foreløbige strategier og initiativer
- Krisekommunikationsteamets behov for ressourcepersoner og andre former for støtte fra organisationen.
- Samarbejde med Region Midtjyllands øvrige organisation, eksterne aktører, AMK-Vagtcentral, Kriseinfo.dk m.fl.
- Oplæg/beslutninger om kommende kommunikationsinitiativer og -strategier.

4.5 Det videre kommunikationsarbejde

4.5.1 Indkaldelse af yderligere personale til udvidet bemanning og afløsning

Hvis krisestaben har godkendt, at krisekommunikationsteamet styrker bemanningen med yderligere ressourcepersoner fra den øvrige organisation, skal chefen for Koncern Kommunikation eller dennes stedfortræder vurdere behovet for personale - både umiddelbart og på længere sigt som led i afløsning.

I vurderingen skal blandt andet tages hensyn til:

- Forventede antal henvendelser fra borgere og presse.
- Behov for koordinering af kriseindsatsen med andre interne og eksterne samarbejdsparter.
- Krisens forventede varighed.

4.5.2 Kommunikationsstrategi- og plan

Som grundlag for det videre kommunikationsarbejde udarbejder krisekommunikationsteamet en strategi og plan for den videre indsats. Strategien og planen ajourføres efter behov og fordeles til krisestaben, de myndigheder Region Midtjylland er underlagt og relevante dele af regionens egen organisation.

4.5.3 Aktivering af telefonsluse og e-mail standardsvar

Hvis krisestaben beslutter at aktivere den særlige telefonsluse og det forberedte standardsvar på e-mailhenvendelser til Region Midtjyllands hovednummer og hovedpostkasse, skal krisekommunikationsteamet:

- I samarbejde med regionssekretariatet og it afdelingen sørge for lokaler og tekniske faciliteter.
- Briefe og instruere det personale, der skal betjene slusen.

4.5.4 Produktion af tekster og grafik

Krisekommunikationsteamet skal fremstille (scenariebaserede) tekster til den aktuelle hændelse.

Det omfatter blandt andet billeder, grafik og tekster til:

- Koncern Intra og rm.dk (Nyheder og evt. temasider)
- Faktaark, baggrund og Spørgsmål & Svar-sider
- Tekster og grafik til www.kriseinfo.dk

- Infobreve til pårørende

4.5.5 Kommunikation med interne og eksterne talspersoner/kommunikationsansvarlige

For at sikre løbende kommunikation og gensidig orientering om strategier og kommunikationsaktiviteter skal krisekommunikationsteamet holde kontakt med presseansvarlige og talspersoner i og udenfor egen organisation; enten forud for eller uumiddelbart efter stabsmøder, pressemøder eller i forbindelse med aktuelle pressehenvendelser.

4.5.6 Kommunikationsbriefinger

På baggrund af de oplysninger krisekommunikationsteamet indsamler orienteres Region Midtjyllands krisestab og øvrige relevante dele af organisationen løbende om pressehenvendelser, kommunikationsstrategi, mediebillende, intern og ekstern kommunikation samt tilgængelige presseberedskaber/svarberedskaber.

4.5.7 Aktivering af Region Midtjyllands callcenter

Hvis krisestaben beslutter at oprette et callcenter, er krisekommunikationsteamet ansvarlig for at:

- Igangsætte klargøring af lokaler og tekniske faciliteter i samarbejde med regionssekretariatet og it afdelingen.
- Indkalde, briefe og instruere bemanningen.
- Forberede svar-guides (scenariebaserede) tilpasses den aktuelle hændelse
- Planlægge den videre drift, herunder plan for afløsning.

Et callcenter kan f.eks. blive aktuelt i tilfælde af en epidemi, hvor der er behov for at vejlede borgerne om forholdsregler mv.

4.5.8 Åbning af pressecenter

Hvis krisestaben beslutter at åbne et pressecenter for medierne, skal krisekommunikationsteamet i samarbejde med regionssekretariatet og it-afdelingen sørge for klargøring af lokaler, tekniske faciliteter og eventuel adgangskontrol.

4.5.9 Afholdelse af pressemøder

Hvis krisestaben beslutter at holde et pressemøde, skal krisekommunikationsteamet:

- Indkalde til pressemødet.
- Igangsætte klargøring af lokaler, tekniske faciliteter og adgangskontrol i samarbejde med regionssekretariatet og it-afdelingen.
- Vurdere behovet for, og i givet fald sørge for, udarbejdelse og distribution af pressekit.

4.6 Afslutning af arbejdet

Krisestaben beslutter, hvornår krisekommunikationsteamets opgaver afsluttes, og i hvilket omfang opgaver overdrages til andre dele af Region Midtjyllands organisation.

5. Operativ indsats

I dette afsnit samles de tilknyttede planer og instrukser samt andre papirer med relevans for krisestaben.

Bilag:

Dagsorden for 1. stabsmøde

Dagsorden til efterfølgende stabsmøder

Skabelon for opstilling af Region Midtjyllands samlede situationsbillede

Kontaktoplysninger på relevante kontaktpersoner, herunder direktion, afdelingschefer i administrationen og beredskabs-AMK

Plan for indretning og udrustning af stabsrummet.

Plan for etablering af telefonsluse og callcenter.

Plan for etablering af pressecenter.