



# Beredskapsplan for norske busselskap

DEL 1



**NHO  
TRANSPORT**

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
	DEL 1		1	25

## Innhold

1	Introduksjon .....	1
1.1	Mål .....	3
1.2	Overordnede krav og føringer .....	4
1.3	Definisjon av ulykke .....	4
1.4	Omfang .....	4
1.5	Internkontroll .....	5
1.6	Forkortelser .....	5
1.7	Definisjoner .....	6
2	Definerte fare- og ulykkeshendelser .....	7
2.1	Generelt .....	7
2.2	Eget personell .....	7
2.3	Eksternt personell .....	7
2.4	Framkommelighet .....	8
2.5	Miljø .....	8
2.6	Egne bygg, busser/biler og installasjoner .....	8
2.7	Økonomi/drift .....	8
2.8	Omdømme .....	8
2.9	Sikkerhetspolitiske hendelser/terror .....	9
3	Organisering .....	9
3.1	Beredskapsledelse .....	9
3.2	Ansvar .....	9
4	Varsling og mobilisering .....	11
4.1	Generelt .....	11
4.2	Mobilisering av beredskapsledelsen .....	11
5	Beredskapsledelsens oppgaver .....	13
5.1	Generelt .....	13
5.2	Behandling av informasjon .....	13
5.3	Loggføring / oversikt .....	13
5.4	Beredskapsleder .....	13
5.5	Informasjon og mediekontakt .....	14
5.6	Personell og pårørende funksjon .....	14
5.7	Rådgiver/loggfører .....	15
5.8	Oppgaver til øvrige ressurser på 2. Linje .....	15
6	Ressurser .....	17
6.1	Ulykkesinformasjon .....	17
6.2	Bedriftens informasjonsrolle under en ulykke .....	17
6.3	Media-/Informasjonsgruppen .....	19
6.4	Medierom .....	20
6.5	Utforming av en pressemelding .....	20
6.6	Pressekonferanse .....	20
6.7	Informasjon til ansatte .....	21

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
	DEL 1		2	25

6.8	Mottak av telefoner .....	21
6.9	Pårørendehåndtering og personellomsorg .....	21
7	Oppfølging av skadede passasjerer og egne ansatte.....	24
8	Normalisering .....	25
8.1	Generelt .....	25
8.2	Organisering .....	25
8.3	Prioritering .....	25
8.4	Granskning .....	25
8.5	Ettervern .....	25

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
DEL 1			3	25

## 1.INTRODUKSJON

### 1.1 MÅL

Målet med denne generelle krise- og beredskapsplanen er å gi et forslag til terminologi, organisering og innhold i kompetanse som er nødvendig i transportbransjen. Den kan med fordel brukes til forberedende gjennomgang og som oppslagsverk underveis i prosessen. Hovedfokus bør være integrasjon av 5-punktsmodellen (se Sikkerhet- og beredskapshåndboken, hoveddokument) og operasjonell plan i bedriften med hovedfokus på risikoanalyse, utplukk av dimensjonerende hendelser (DFU) og øving. Planverket **MÅ** tilpasses den enkelte bedrift etter egne erfaringer med gjennomgang i 5-punktsmodellen.

Målet med beredskap i et transportselskap er å planlegge, organisere og iverksette aktiviteter som er nødvendig for å håndtere ulike typer uforutsette hendelser. Bedriften sin beredskap bør være organisert på tre nivåer; 1. Linje, 2. Linje og 3. Linje:

1. Linje ligger på operasjonelt nivå der eventuelle situasjoner vil oppstå.
2. Linje er beredskapsteamet i bedriften. Dette kan være trafikkleder eller daglig leder.
3. Linje er ledelsen dvs. daglig leder eller konsernledelsen.

Kriseberedskap er et linjeansvar. Beredskapsoppgavene skal løses på lavest mulig nivå i organisasjonen og så nær skadestedet som mulig.

Denne planen gjelder 2. linje og er gyldig for alt personell som har beredskapsmessige oppgaver i forbindelse med planlegging og administrasjon av selskapets aktiviteter. Det forutsettes at personell involvert i beredskapsorganisasjonen innehar tilstrekkelig kompetanse. Derfor er denne hendelseplanen et hjelpemiddel med anbefalte retningslinjer og instruksjoner.

Planen skal bidra til at:

- Bedriftens samlede beredskapsressurser utnyttes mest mulig effektivt.
- Samordningen mellom de samarbeidende enheter styrkes.
- Beredskapsnivået høynes ved at det stilles tydelige krav til beredskap på de ulike nivåene.

Hendelseplanen bygger på følgende 3 prinsipper:

1. Ansvarsprinsippet (Den virksomhet som har ansvaret for en samfunnsoppgave, har også ansvaret for nødvendige skadeforebyggende tiltak, beredskapsforberedelser og iverksettelse av tiltak ved en hendelse.)
2. Likhetsprinsippet (Det skal være størst mulig likhet mellom organiseringen i fred, under en alvorlig/ekstrem hendelse. De som utfører en samfunnsoppgave i fred har også de beste forutsetningene for å håndtere oppgavene ved en alvorlig/ekstrem hendelse.)
3. Nærhetsprinsippet (Hendelser skal håndteres på lavest mulig nivå)

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
DEL 1			4	25

## 1.2 OVERORDNEDE KRAV OG FØRINGER

- Samsvarsmålinger for sikkerhet og beredskap (lover, forskrifter og regler med føring på beredskap)
- Prosedyre for risiko og sårbarhetsanalyser (OROS)
- Internkontroll prosedyrer
- Revisjonsprosedyrer

## 1.3 DEFINISJON AV ULYKKE

Belastningen som en bedrift utsettes for og som i art eller omfang langt overskrider det som regnes som normal risiko og normal belastning i fredstid. En alvorlig hendelse/ulykke oppstår hastig, har stor betydning for selskapet, truer grunnleggende verdier (liv, helse, livsgrunnlag m.v.) og krever iverksettelse av ekstraordinære tiltak.

## 1.4 OMFANG

Krise/beredskapsplaner i et selskap skal bidra til å:

- Hindre at en faresituasjon utvikler seg til en ulykkessituasjon.
- Redusere skadevirkningene av en inntrådt ulykke.
- Sikre at driften normaliseres så raskt som mulig.

Det skal fokuseres på:

1. Mennesker (eget/eksternt)
2. Miljø
3. Materielle verdier (egne bygg og installasjoner)
4. Økonomi/drift
5. Fremkommelighet
6. Omdømme

### 1.4.1 Gyldighet

Planen er godkjent av ansvarlig/daglig leder ..... den.

Denne planen er gyldig fram til ny revidert plan foreligger.

### 1.4.2 Administrasjon av planen

Bedriftens leder har det overordnede ansvar for ajourhold, revisjon og endringer av planen.

Planen skal gjennomgås årlig og oppdateres ved alle større endringer i forutsetningene for planen. Ved den årlige gjennomgangen skal også OROS-analyse vurderes for å se om det er kommet til endringer i plangrunnlaget.

Koordinator for sikkerhet og beredskap er rådgivende instans ved oppdateringer av planen.

Gjeldende utgave av planverket vil være den utgaven som til enhver tid er operativt tilgjengelig.

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
	DEL 1		5	25

## 1.5 INTERNKONTROLL

Kvaliteten på beredskapsarbeidet skal være vurderingskriterium i bedriftens internkontroll arbeid.

Følgende indikatorer bør som et minimum legges til grunn:

- bedriften har en dokumentert hendelseplan revidert/oppdatert i løpet av det siste året, signert av ansvarlig/daglig leder.
- Beredskapsplanen bygger på en dokumentert og datert OROS-analyse.
- Det er gjennomført øvelser siste år. Disse er dokumentert og evaluert.
- Det finnes et dokumentert opplæringsprogram for nyansatte der den enkeltes rolle i virksomhetens beredskapsplan inngår.
- Beredskapsplaner skal inngå i de etablerte kvalitetssystemer som er etablert.
- Rapportering av status på beredskapsarbeid skjer gjennom den ordinære styringsdialogen og i årlig melding.

## 1.6 FORKORTELSER

HRS	Hovedredningssentral
LRS	Lokal redningssentral
KLIF	Klima- og forurensingsdirektoratet
DBE	Direktoratet for brann- og eksplosjonsvern
NVE-PE	Produkt og Elektrisitetstilsynet
AT	Arbeidstilsynet
VTS	Vegtrafikksentral
DFU	Definert fare- og hendelseshendelse

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
	DEL 1		6	25

## 1.7 DEFINISJONER

Hendelse/ulykke	Se definisjon i kap 1.3 ovenfor
Hendelse/beredskapsstab	Stab av faste og midlertidige medlemmer som leder Ulykkeshåndteringen
Etablering av beredskapsstab	Etablering etter vedtak av daglig leder eller andre med fullmakt
Ulykkesteam	Medlemmene i ulykkesteamet
Ulykkesleder	Leder av ulykkesteamet
Operasjons leder	Leder/koordinerer den operative innsatsen
Informasjons leder	Leder/koordinerer intern og eksternt informasjon
Loggfører	Fører logg/plott i hendelsestaben
Pårørende koordinator	Leder/koordinerer arbeidet med pårørende eksternt/internt
Ressurser Ulykkeshåndtering	De samlede ressursene hendelsestaben har til disposisjon i Ulykkeshåndteringen
Trafikkberedskap	Den ordinære/daglige beredskapen i bedriften knyttet til vegtrafikken
Beredskapsrom	Forberedt rom hvor ulykkesledelsen opererer
Sikkerhets- og beredskapsleder	Etablert funksjon/stilling i tråd med AML og kravet om beredskapssystem

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
	DEL 1		7	25

## 2 DEFINERTE FARE- OG ULYKKESHENDELSER

### 2.1 GENERELT

Nedenfor beskrives de generelle fare- og hendelsessituasjoner som et transportselskap bør dimensjonere sin beredskapsorganisasjon etter. Hendelsene er fremkommet under arbeidet med OROS og samsvarsmåling, og baserer seg på det risikobilde som fremkom under analyse og måling. Det som beskrives må betraktes som dimensjonering da ingen hendelsessituasjon eller uønsket hendelse vil være lik.

Omfattende trafikkulykker, større branner, havarier, ras, og andre hendelser medfører konsekvenser for bedriften. Konsekvensene vil ramme bedriften både økonomisk, driftsmessig og omdømmemessig hvis hendelsen utvikler seg negativt hvis man kan knytte hendelsen opp mot transportselskapets ansvar. De spesifikke Definerde Fare- og Ulykkeshendelser (DFU'er) er beskrevet i planens operative del 2.

### 2.2 EGET PERSONELL

Det er identifisert uønskede hendelser relatert til eget personell som krever at 2. linje beredskap skal ivareta personellomsorgs oppgaver. Bedriften skal likevel ivareta personellomsorg for egne ansatte.

Større ulykker hvor flere av de ansatte er involvert kan være dimensjonerende for bedriftens informasjonsberedskap.

### 2.3 EKSTERNT PERSONELL

Det er identifisert uønskede hendelser hvor bedriften får direkte ansvar for eksternt personell. Hendelser hvor mange eksterne er rammet, og hvor bedriftens virksomhet kan ha en medvirkende årsak, må være dimensjonerende for informasjonsberedskap, og krever ressurser for personellhåndtering. Eksempler på dette kan være:

- Bussulykker hvor mennesker har mistet livet.
- Bussulykker hvor skolebarn er involvert.
- Trafikkulykker hvor særlige forhold gjør seg gjeldende – stor medieoppmerksomhet.
- Rasulykker hvor mennesker (flere) omkommer.
- Brann i buss eller terminaler/bygninger.
- Brann i buss i tunnel.
- Hendelser med farlig gods.
- Hendelser med sikring av last der mennesker omkommer.
- Ferjehendelser (eller ved ferjeleiet) der menneskeliv går tapt.
- Arbeidshendelser (også der vi har byggherreansvar).
- Økonomiske hendelser (alvorlige uregelmessigheter, underslag, betydelige overforbruk osv.)



Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
DEL 1			8	25

## 2.4 FRAMKOMMELIGHET

Bedriften må håndtere ulykker der en er involvert, eller der hendelsens konsekvens går ut over fremkommeligheten i nærområdet.

Oppgavene kan være relatert til:

- Prioritering av ressurser.
- Mobilisere/koordinere ressurser med andre.
- Fremskaffe materiell fra regionens samlede ressurser.
- Ivareta det overordnede informasjonsansvaret.

## 2.5 MILJØ

Det er identifisert noen miljørelaterte hendelser med potensiale til en hendelse.

## 2.6 EGNE BYGG, BUSSER/BILER OG INSTALLASJONER (MATERIELL)

Det er identifisert hendelser som indikerer behov for at ulykkesledelse skal mobiliseres. Bedriften må håndtere potensielle situasjoner som oppstår der kjøretøyer egne bygg og / eller installasjoner blir rammet av trafikkulykke, brann eller teknisk svikt.

Avhengig av hendelsesforløp og konsekvens må man være forberedt på negativ fokus fra mediene.

## 2.7 ØKONOMI/DRIFT

Bedriften skal håndtere hendelser hvor tapspotensialet overstiger XXXX kr.

## 2.8 OMDØMME

Det er identifisert en rekke potensielle hendelser som kan ramme bedriften som helhet. Eksempler på dette er:

- Uetisk opptreden.
- Feil håndtering av uønskede hendelser.
- Relasjoner til samarbeidspartnere, myndigheter.
- Personalets kompetanse.
- Varemerke.
- Teknisk svikt på større anlegg.
- Mangelfull oppfølging av pålagte oppgaver.
- Sensitiv informasjon på avveie.

Oppgavene er relatert til informasjonsberedskap.

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
DEL 1			9	25

2.9 SIKKERHETSPOLITISKE SITUASJONER, SOM TERROR OG VÆPNEDE KONFLIKTER .  
Bør behandles i eget planverk.

### 3 ORGANISERING

#### 3.1 ULYKKESLEDELSE

Bedriftens beredskapsorganisasjon omfatter de ressurser som er nødvendig for å kunne planlegge, etablere, og vedlikeholde en effektiv beredskap og består av følgende elementer:

- Ulykkesteam
- Hendelserom med sambandsmidler
- Planverk
- Støttefunksjoner

Følgende funksjoner bør være i bedriftens ulykkesteam:

- Leder
- Operasjon
- Informasjon
- Pårørende ansvarlig
- Rådgiver/loggfører

Leder i selskapet bør opptre som bedriftens øverste leder utad, men først når informasjon/fakta er klarert og skal presenteres for media (presskonferanse). Øverste leder er ofte synonymt med selskapet. I en hendelse kan det lett gjøres feil grunnet uklar/mangelfull informasjon. Feil begått av øverste leder kan gjøre stor skade på et selskaps tillit i markedet og dermed true selskapets omdømme og i verste fall framtid. Øverste leder i et selskap er ansvarlig for ulykkeshåndteringen i bedriften, men bør normalt ikke settes opp som en del av ulykkesledelsen da han skal være fristilt i forhold til operative oppgaver. Den som leder hendelsen bør være den som har ansvaret for virksomheten i selskapet hvor hendelsen har oppstått (jf. likhets-, nærhets- og ansvarsprinsippet pkt.1.1.).

#### 3.1 ANSVAR

Som tidligere nevnt (pkt. 1.1.) legges ansvaret for drift av hendelsen så tett opp til den som har det daglige ansvaret for rammet drift som mulig. Dette fordi det er her kompetansen oftest er størst.

##### 3.1.1 1. linje (operativt)

Har ansvar for å:

- Iverksette og lede alle aktuelle tiltak for å hindre og redusere tap og skade, herunder evakuering av personell og innsats.
- Varsle relevante myndigheter snarest mulig etter at beredskapssituasjon har inntrådt.
- Holde 2. linje oppdatert om utviklingen i den foreliggende situasjon, samarbeide med dem og eventuelt anmode om ekstra ressurser.
- Normalisere situasjonen for personell, materiell og miljø.
- Sikre skadested for ekstern/intern granskning.

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
	DEL 1		10	25

### 3.1.2 Ulykkesteam (2. linje)

For 2. linje ulykkeshåndtering vil de viktigste oppgavene være å:

- Overvåke og vurdere utviklingen av en inntrådt fare- eller ulykkessituasjon og gi støtte og råd til 1. linje (operativt) for å hindre eller redusere skade- og tapspotensialet.
- Iverksette varsling eksternt og internt.
- Støtte og koordinere 1. linje med ressurser til redning, bekjempelse og andre oppgaver, eventuelt planlegge, iverksette og lede gjennomføring av tiltak for å hindre eller redusere skade.
- Framskaffe grunnlaget for og gi informasjon til ansatte, pårørende og media.
- Støtte 1. linje i ivaretagelse av personell og deres pårørende, eventuelt ta hånd om eget involvert personell og deres pårørende.

2. linje skal følge opp at den samlede håndtering minimum innebærer:

- For alle aktiviteter skal det gjennomføres operasjonell risiko og sårbarhetsanalyser for å kartlegge behovet for nødvendige beredskapstiltak.
- For hver av de definerte fare- og ulykkeshendelsene (DFU) som identifiseres, skal det utarbeides planer som inneholder anbefalte forholdsregler / aktiviteter for innsats knyttet til:
  - Varsling
  - Bekjempelse
  - Redning
  - Sikring av bevis (for granskning)

Videre skal man

- Ha varslingsplaner til redningsmyndigheter og internt.
- Kartlegge behovet for opplæring av beredskapspersonell.
- Opplæring og øvelse i beredskap.
- Bestemme hvem planene skal være tilgjengelig for og hvordan disse skal distribueres.

#### 3.1.1 Alle ansatte skal:

- Kjenne sine egne oppgaver i en ulykkeshendelse.
- Kjenne beredskapsstabens oppgaver.
- Kjenne hovedtrekkene i organisering ved en ulykkeshendelse.
- Dette skal kontinuerlig ivaretas som en del av opplæringen til nyansatte og ved årlige gjennomganger eller øvelser ved alle avdelinger/enheter.

#### 3.1.2 Ansatte med spesiell rolle i ulykkesorganisasjonen skal ha:

- Opplæring i egne roller.
- Øvelse minimum én gang pr. år.  
Trene på varsling, organisering og håndtering, både ved eksterne og interne hendelser.

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
	DEL 1		11	25

### 3.1.3 Ledelsesfunksjon ulykkesledelsen

Alle med funksjoner i ulykkesteamet i bedriften:

- Innføring i hendelseplanen.
- Grunnleggende opplæring i proaktiv beredskapsledelse knyttet til planverket, herunder:
  - Media
  - Personellhåndtering
  - Operasjonelle forhold
- Delta på årlig tabletop / årlige beredskapsøvelse.
- Informasjonsberedskap skal øves.

## 4 VARSLING OG MOBILISERING

### 4.1 GENERELT

Hvilke ulykker som skal viderevarsles vil alltid være gjenstand for vurdering av den faktiske situasjon, men følgende generelle retningslinjer gjelder for varsling fra 1. linje via 2. linje til ledelsen der det er relevant.

1. Hendelsen vurderes å ha medias interesse.
2. Hendelsen vil kunne utløse et stort informasjonsbehov og/eller forventes å skape stor interesse fra media.
3. Det har oppstått situasjoner som kan medføre alvorlig kritikk eller som kan ha store økonomiske konsekvenser.
4. Eget personell/eksternt personell er alvorlig skadd eller omkommet.

#### 4.1.4 Spesielt

Følgende forhold kan utløse ulykkesorganisasjonen i bedriften og skal varsles ledelsen:

- Bussulykker der skolebarn er involvert.
- Bussulykker generelt.
- Trafikkulykker der særlige forhold gjør seg gjeldende – stor medieoppmerksomhet.
- Hendelser med farlig gods.
- Hendelser med sikring av last.
- Ferjehendelser (eller ved ferjeleiet) der menneskeliv skades/går tapt.
- Arbeidshendelser .
- Brann i bygning, buss der mange mennesker er utsatt for fare.
- Økonomiske hendelser (alvorlige uregelmessigheter, underslag, betydelige overforbruk osv.)

### 4.2 MOBILISERING AV BEREDSKAPSLEDELSEN

#### 4.2.1 Beredskapsleder

Beredskapsledelsen i bedriften skal varsles når en alvorlig ulykke/hendelse oppstår.

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
	DEL 1		12	25

Innen **én time** etter at varsel er mottatt, skal beredskapsleder/team være operasjonell i eget dedikert beredskapsrom. Beredskapsleder er ansvarlig for å innkalle det øvrige teamet, vurdert i forhold til ulykkens omfang. Det er bedre å legge til grunn en "over kill" reaksjon enn å undervurdere ulykkens omfang.

#### 4.2.2 Beredskapsledelsen

Hvem og hvilke funksjoner som skal inngå i beredskapsledelsen avhenger av den enkelte situasjon. Normalt inngår følgende funksjoner:

- Leder
- Operasjon
- Medie- / Informasjon
- Personell/pårørende
- Loggfører

Innen **én time** etter at varsel er mottatt, skal beredskapsteamet ha etablert seg i beredskapsrom. En liste over personell som inngår i beredskapsledelsen skal være tilgjengelig for leder som mobiliserer tilgjengelig personell i h.h.t. listen.

Det er ikke etablert formell vaktordning for dette personellet. Det må derfor være tilstrekkelig antall kompetent personell slik at sannsynligheten for tilgjengelighet er tilfredstillende.

#### 4.2.3 Ressurser

I hver enkelt situasjon må det avgjøres om det er behov for å kalle inn annet ressurspersonell.

Støttefunksjoner omfatter:

- personalomsorg
- informasjonstjeneste
- sentralbord
- transport
- forpleining
- datapersonell
- fagansvarlige

Ressurser innkalles etter behov. Det opprettes ikke vaktordning. Ressursene er beskrevet i egen varslingsliste.

#### 4.2.4 Lokalteter

- Rom for ulykkesledelsen er lokalisert til X, alternativt rom er X.
- Rom for media er lokalisert til X.
- Lokale for pressekonferanser er X
- Rom for mottak av egne ansatte/pårørende er lokalisert til X.

Nødvendig utstyr skal være tilgjengelig i rommene eller på beskrevet sted.

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
DEL 1			13	25

## 5 BEREDSKAPSLEDELSENS OPPGAVER

### 5.1 GENERELT

Beredskapsteamet arbeider etter proaktive prinsipper. Arbeidet skal være relatert til valgte fokusområder og de nødvendige aktiviteter for å følge opp disse.

### 5.2 BEHANDLING AV INFORMASJON

Beredskapsteamet skal ha et system som sikrer at relevant informasjon blir distribuert til rette funksjoner og at informasjon som går ut fra beredskapsteamet er bekreftet. Informasjon som er av betydning for den løpende oversikten og for rekonstruksjon av hendelsesforløpet skal registreres. Dokumentasjon skal skje ved å registrere denne fortløpende på en informasjonstavle med tidspunkt, hvem som har bekreftet informasjonen og når den kan frigis til personell og media. All informasjon til media (pressemeldinger o.l.) skal på forhånd godkjennes av beredskapsleder eller den han har gitt mandat. Informasjon til pårørende om dødsfall skal kun gis av politiet.

### 5.3 LOGGFØRING / OVERSIKT

Den enkelte funksjon fører logg over egne oppgaver og aktiviteter for å kunne dokumentere i ettertid hva som er gjennomført. Det skal opprettes en visuell informasjon som viser fokusområder og igangsatte aksjoner.

### 5.4 BEREDSKAPSLEDER

Beredskapsleder skal lede og koordinere ulykkesteamet.

Følgende ansvar og oppgaver:

- Etablere kontakt med gjeldende enhet/hendelsessted og søke informasjon om situasjonen.
- Holde seg fortløpende oppdatert.
- Sette fokusområder for beredskapsteamet.
- Ved behov varsle og kommunisere med relevante myndigheter/andre beredskapsenheter.
- Beslutte mobilisering av og utforme arbeidsoppgaver til eventuelle rådgivningsgrupper.
- Informere selskapets ledelse etter behov.
- Avgjøre demobilisering av beredskapsorganisasjonen i forståelse med andre enheter, egen ledelse og eventuelt myndighetsorganer.
- Utarbeide status og sluttrapport.

#### 5.4.1 Beredskapsleder sine økonomiske fullmakter

Beredskapsleder skal ha alle nødvendige fullmakter for økonomiske disposisjoner som skal gjøre vedkommende i stand til å utføre nødvendige aksjoner og forpliktelser på vegne av selskapet. Dette for å redusere skadevirkningene etter en alvorlig hendelse..

Under en ulykkessituasjon skal beredskapsleder kunne bestille det utstyr og de tjenester som er nødvendig for å lede beredskapsarbeidet på en for bedrift og passasjerer optimal måte. Dette kan

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
DEL 1			14	25

nødvendigjøre forhåndsfullmakt i de tilfeller der beredskapsleder ikke er daglig leder. Eksempler på dette kan være bestilling av følgende ressurser og støttefunksjoner:

- Eksternt personell.
- Alle typer transport det er behov for.
- Bestille nødvendig utstyr og reservedeler.
- Mobilisere nødvendig intern og eksternt beredskap.
- Forestå forpleining til skadde passasjerer og pårørende.
- Erstatning for bekledning og reisegods.
- Dekning av reiseutgifter, alternativt sette opp egen transport.

## 5.5 INFORMASJON OG MEDIEKONTAKT

I ulykkesituasjoner skal beredskapsleder, eller den han delegerer dette til, klarere uttalelser til media. Ansvarlig for informasjon og mediekontakt avgjøres i samarbeid med beredskapsleder og om en medieansvarlig skal mobiliseres.

Ansvar opp oppgaver:

- Så fort som mulig sette seg inn i situasjonen, få oversikt over hva som har skjedd og få innsikt i hva som skal gjøres videre .
- Henvise media til forhåndsdefinerte telefonnumre.
- Vurdere behov for ekstra personell som kan bistå i informasjonsarbeidet internt og eksternt og kalle inn disse ved behov.
- Overvåke mediebildet.
- Etablere rom der informasjonsansvarlig skal arbeide.
- Utpeke ansvarlige for de ulike funksjoner innen informasjonsarbeidet.
- Etablere arbeidsrom for media.
- Informasjon til media. Oppdatere informasjon regelmessig.
- Holde seg kontinuerlig oppdatert om utviklingen.
- Holde kontinuerlig kontakt med beredskapsleder, og oppdatere denne om hvordan media dekker situasjonen, og ellers bringe inn andre eksterne støttefunksjoner som kan være til nytte for beredskapsledelsen.
- Kontinuerlig gi oppdatert intern informasjon.
- Regelmessige oppdateringer til media i presserommet.
- Kontakt med informasjonsansvarlig hos samarbeidspartnere.

## 5.6 PERSONELL OG PÅRØRENDE FUNKSJON

Ved alvorlige ulykker er det 2. linje som har ansvar for personell og pårørende funksjonen.

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
DEL 1			15	25

Ansvar og oppgaver:

- Så fort som mulig sette seg inn i situasjonen, få oversikt over hva som har skjedd og få innsikt i hva som skal gjøres videre.
- Vurdere behov for ekstra personell som kan bistå i personellarbeidet internt og eksternt og kalle inn disse ved behov.
- Hvis relevant, så raskt som mulig etablere et egnet lokale der pårørende funksjonen skal operere.
- Utpeke ansvarlige for de ulike funksjoner innen pårørende arbeidet.
- Etablere pårørende mottak der det er relevant.
- Holde seg kontinuerlig oppdatert om utviklingen i situasjonen.
- Holde kontinuerlig kontakt med beredskapsledelsen og oppdatere denne.
- Kontinuerlig gi nødvendig og oppdatert informasjon til eget personell og pårørende.

## 5.7 RÅDGIVER/LOGGFØRER

Skal som del av beredskapsorganisasjonen ivareta følgende oppgaver:

- Delta på statusgjennomgang.
- Oppdatere informasjon om fokus og aktiviteter.
- Etablere status på hvilken informasjon som er loggført og overta loggføringen.
- Bistå beredskapsleder etter hans anvisning.

## 5.8 OPPGAVER TIL ØVRIGE RESSURSER PÅ 2. LINJE

Disse vil bli mobilisert der hvor hendelsen berører deres ansvarsområde og beredskapsledelsen på forhånd har vurdert situasjonen.

### 5.8.1 Teknisk/driftsansvarlig

- Etablere kontakt og skaffe dokumentasjon og informasjon om involvert materiell, gi råd i faglige spørsmål.
- Ved behov rekvireres transport for personell.
- Bistå beredskapsleder etter anvisning.

### 5.8.2 Helse,- miljø.- og sikkerhet & Bedriftshelsetjenesten

#### 5.8.3 2. linje ansvar

Bedriftshelsetjenesten kontaktes og lege innkalles ved behov. BHT/lege skal ivareta følgende oppgaver:

- Etablere kontakt og skaffe informasjon om medisinsk status for passasjerer og eget personell, gi råd om prioriteringer og andre faglige spørsmål til beredskapsledelsen.
- Gjøre nødvendige avtaler med sykehus og helsemyndigheter og koordinere arbeidet mot myndighet.
- Samarbeide med personalomsorg.



Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
DEL 1			16	25

- Vurdere behov for og eventuelt å initiere debriefing av personell.
- Bistå beredskapsleder etter anvisning.

#### **5.8.4 Byggsikkerhet**

- Vurdere behov for innkalling av ekstra personell til vakthold og resepsjon.
- Kommunikasjon med vaktelskap for adgangskontroll, avlastning og samarbeid.

#### **5.8.5 Logistikk**

- Forpleining av personell i beredskapsorganisasjonen.
- Ivareta transportbehov.
- Støttefunksjoner IT.
- Fremskaffe nødvendig ressurser for å sikre et fungerende data- og teleutstyr.
- Føre tilsyn med, og veilede i bruken av teknisk utstyr i beredskapsrommet.
- Sørge for nødvendig samband, og sikre prioritet for beredskapsorganisasjonen.
- Bistå beredskapsleder etter anvisning.

### **Sentralbordet**

#### **Sentralbordpersonellens oppgaver i kontortiden er å:**

- Betjene inngående samtaler.
- Svare på faktaopplysninger som er frigjort av beredskapsleder.
- Videreformidle samtaler til rett aktør i beredskapsorganisasjonen.
- Motta varsel om hendelser eller faresituasjoner.
- Registrere mottatt varsel.
- Varsle leder for beredskaps gruppen og andre i følge instruks.

#### Utenom kontortid :

Ved en ulykkessituasjon utenom kontortiden må sentralbordet bemannes snarest mulig og med tilstrekkelig kapasitet.

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
	DEL 1		17	25

## 6 RESSURSER

### 6.1 ULYKKESINFORMASJON

En god ulykkesinformasjon er et svært viktig element for å gi det enkelte selskap muligheter til å utføre sine primæroppgaver i en ulykkessituasjon. Målsetningen for informasjonsarbeidet er:

- Skape tillit hos pårørende.
- Skape tillit hos publikum.
- Skape tillit i mediene.
- Motivere ledere og medarbeidere.
- At alle berørte målgrupper får så fullstendig og etterrettelig informasjon som mulig.
- Skape tillit hos fylkeskommunene/administrasjonsselskapene/oppdragsgiver.

#### Hva er ulykkesinformasjon ?

”Ulykkesinformasjon utløses når de ordinære informasjonsrutinene ikke strekker til og det må trekkes inn ekstra ressurser. Dårlig håndtert informasjon/feilinformasjon kan generere en informasjonsulykke.

#### Varsel om ulykkesinformasjon

Varsel om ulykkesinformasjon skal følge den ordinære varslingslinjen.

NB! Ulykkesmeldinger skal bekreftes mottatt og det skal føres logg over meldingene.

#### Ansvarsfordeling

I en ulykkesinformasjon opphører den enkelte medarbeiders generelle adgang til å uttale seg til media. Informasjon under ulykker skal kun formidles av personell som er utpekt og trent for det – og som inngår i beredskapsteamet. Bedriften vil både i normal driftssituasjon og i ulykkessituasjon ha ansvar for å formidle og koordinere informasjon. Informasjonsansvaret følger samme prinsippet for ansvar som beskrevet i konsekvenskriteriene for bedriften.

### 6.2 BEDRIFTENS INFORMASJONSROLLE UNDER EN ULYKKE

#### I akuttfasen

Gi informasjon eksternt om sin egen rolle i hendelsen. Sørge for informasjonsformidling internt i egen organisasjon. Være koordinator for informasjon mellom de ulike nivåene i organisasjonen. Observere og evaluere den informasjon som går ut fra bedriften, dette betyr ikke at informasjon nødvendigvis skal godkjennes av ledelsen før utsendelse, men at ledelsen har ansvar for at det trekkes mest mulig lærdom ut av ulykken.

#### I normaliseringsfasen:

- Påse at det utarbeides rapporter fra ulykken.
- Kvalitetssikre at informasjonsflyten har vært tilstrekkelig mellom de ulike nivåene (1,2 og 3.linje).
- Etter at hendelsen er over: ta initiativ til et evaluerings- og erfaringsoverføringsmøte.

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
DEL 1			18	25

Bedriften har ansvar for å gi informasjon om situasjonen i eget selskap. Virksomheten har ikke primæransvar for informasjonen eksternt i en ulykkessituasjon. Et slikt ansvar er det politiet som har. Bedriften vil imidlertid bli utsatt for et betydelig informasjonspress fra media og pårørende, og det er derfor viktig at bedriften inntar en proaktiv holdning og bidrar til å legge premissene for en tilfredsstillende mediadekning.

### **Presse/media**

Riktig bruk av presse og media kan være et effektivt virkemiddel til å begrense skadevirkningene av en alvorlig ulykke. Det forutsettes derfor at det lokalt etableres rutiner for bruk av nyhetskanaler som formidler av viktige meldinger og informasjon. Bedriften bør via øvelser ha gode rutiner for møter med presse/media.

### **Intern informasjon**

Informasjon til egne ansatte er en viktig oppgave i en ulykkessituasjon. Det skal derfor settes av informasjonsressurser som kan sørge for å ivareta den interne informasjonen. Lokale planer for hendelseinformasjon skal inneholde plan for intern informasjon.

### **Informasjonstjeneste mot media**

Beredskapsleder legger forholdene til rette slik at nyhetsformidlere kan utføre sitt arbeid. Alle ansatte i bedriften skal være bevisst på hvilke konsekvenser det kan få dersom det blir gitt feilaktig eller mangelfull informasjon. Som hovedregel skal av den grunn kun informasjonsansvarlige uttale seg til media.

Informasjon om personell som er tatt hånd om av helsevesenet gis kun av helsevesenet og/eller politiet.

Informasjon vedrørende redningsarbeidet og etterforskning av ulykkesårsaker er politiets ansvar. Videre tilligger det politiet et ansvar for dødsbudskap og frigivelse av navn på omkomne.

Informasjon i situasjoner som betegnes som politisaker gis bare av politiet. Eksempler på slike saker er bombetrusler, kriminelle handlinger og terroraksjoner.

Nødvendig informasjon til egne medarbeidere kunder og samarbeidspartnere gis for å dekke behov for oppdatering av det som er inntruffet, for å forebygge uro og ryktespredning, ivareta omdømmet samt redusere press på telefonnettet og beredskapsteamet.

Informasjonen skal være et kortfattet sammendrag av hva som har inntruffet hvor, hvilke tiltak som er iverksatt og hvem som har den operative ledelse.

Internt i bedriften informeres det, når aktuelt, om hvordan personell som ikke deltar i ulykkesarbeidet, skal forholde seg. Melding forberedes skriftlig av beredskapsleder / medieansvarlig og sendes ut så snart nødvendig informasjon foreligger.

Tilsvarende melding sendes også til de relevante kontaktpersoner hos samarbeidspartnere..

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
DEL 1			19	25

### 6.3 MEDIA-/INFORMASJONGRUPPEN

Hvis situasjonen tilsier det skal det innkalles ressurser slik at det kan etableres en media/informasjonsgruppe som skal koordinere og ivareta ekstern og intern informasjon.

#### 6.3.1 Organisering

I situasjoner som krever mobilisering av informasjonsgruppen etableres et rom for denne.

Rommet skal inneholde:

- Et nødvendig antall telefoner, PC ér, TV, radio, DVD/videospiller.
- Tekstbehandlingsutstyr med e-mail.
- Plottetavle.

#### 6.3.2 Arbeidsfordeling informasjonsstaben

Ved en større ulykke der en omfattende mobilisering av informasjonsstab blir iverksatt, gjelder følgende ansvars/arbeidsfordeling

##### Informasjonsansvarlig:

- Holde kontakt med beredskapsleder.
- Holde kontakt med media, skrive pressemelding, svare på henvendelser.
- Holde kontakt med informasjonsansvarlig hos kontraktører og kunder.
- Holde kontakt med ansvarshavende for pårørende.
- Hovedansvarlig for informasjonsarbeidet internt og eksternt.
- Arbeide strategisk med beredskapsleder.
- Gi råd til beredskapsleder.
- Skrive pressemeldinger.
- Godkjenne pressemeldinger sammen med beredskapsleder.
- Gi intervjuer til media.
- Ansvarlig for pressekonferanser og annen presseinformasjon.

##### Informasjonsmedarbeider(e):

- Skrive pressemeldinger etter behov.
- Ansvarlig for etableringen av arbeidsrom for media.
- Svare på henvendelser fra media.
- Yte annen service overfor media

##### Sekretær:

- Generelt sekretariatsarbeid.
- Følge opp beredskapsarkivet.
- Ha ansvaret for utsendelse av materiell.
- Sørge for at kaffe/te/mineralvann/mat er tilgjengelig.

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
DEL 1			20	25

### 6.3.3 Kompetanse medieteam

#### Informasjonsansvarlig

- Opplæring i hht. krav fraberedskapsleder.

#### Informasjonsmedarbeider(e):

- Opplæring i mediehåndtering.

#### Sekretær:

- Opplæring i mediehåndtering.

### 6.4 MEDIEROM

Det utpekes én ansvarlig for å assistere pressen med tilgang til elektroniske hjelpemiddel/netttilgang. Det anskaffes kaffe, mineralvann og mat etter behov.

### 6.5 UTFORMING AV EN PRESSEMELDING

Lag først et utkast til en pressemelding som inneholder punktene som er beskrevet under. Husk at en tidlig pressemelding bringer bedriften på offensiven.

- Overskrift.
- Kort tekst: Hvem, hva, hvor og når.
- Fakta opplysninger.
- Vær tilgjengelig. Oppgi kontaktperson og telefonnr.
- Informasjon om selskapet eller hvor slik info finnes tilgjengelig.

### 6.6 PRESSEKONFERANSE

Ikke frigi noe informasjon før den er godkjent av beredskapsleder eller den som er bemyndiget til å frigi slik informasjon. All informasjon til pårørende og til pressen om dødsfall, skadede og overlevende skal gå gjennom politiet. Deltagere kan være: politi, brannvesen, bedriftsledelsen, oppdragsgivere og personell som arbeidet på ulykkesstedet.

- Registrér alle deltagere.
- Velg møteleder, hvis ikke pressekonferansen ledes av politiet.
- Presentér deltagere. Bruk skilt som viser navn og funksjon.
- Innhold:
  - sted, dato, klokkeslett.
  - kort enkel oversikt.
  - hvem, hva, hvorledes, hva gjøres.
  - ved dødsfall og personskader start med å uttrykke sympati/empati med de skadelidende og deres familie. Uttrykk omsorg og følelser før en berører det tekniske ifm ulykken.
  - Kun politi skal frigi navn på omkomne, og da først til pårørende.

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
	DEL 1		21	25

- Unngå juridiske spissfindigheter.
- Opplys om eventuell tid for neste pressekonferanse.
- Vær forberedt på at fotografer tar eller ønsker bilder av skadestedet.

## 6.7 INFORMASJON TIL ANSATTE

Informér verneombud og hovedtillitsvalgte så raskt som mulig og helst før ”allmøte”. Tillitsvalgte og øvrige medarbeidere bør ha:

- Faktainformasjon om ulykken.
- Informasjon om hva som vil skje videre.
- Ventedede reaksjoner etter ulykken.

Det må komme klart frem hvilke konsekvenser ulykken kan få for bedriften og ansatte. Budskapet må ikke kunne misforstås. Informasjonen skal også gis skriftlig.

## 6.8 MOTTAK AV TELEFONER

### 6.8.1 Telefoner fra pårørende

Telefoner fra pårørende skal prioriteres.

### 6.8.2 Telefoner fra media

Dersom det er etablert et informasjonssenter, skal telefoner fra media settes over dit, hvis ikke settes de over til den i beredskapsledelsen som har mediainformasjon som ansvarsområde. Dersom dette ikke lar seg gjøre skal man skrive opp relevant informasjon og snarest få noen til å ringe tilbake, eventuelt informere om når man forventer at informasjon vil være tilgjengelig og be om at vedkommende tar kontakt da.

## 6.9 PÅRØRENDEHÅNDTERING

### 6.9.1 Generelt

I de fleste alvorlige ulykker som omhandles i denne plan vil transportselskapet ha ansvar for pårørende-håndtering og personellomsorg. Avdelinger kan få et spesifikt ansvar for hendelser som berører egne ansatte eller berørte passasjerer og deres pårørende i lokalsamfunnet.

Pårørende til personell som er involvert i en ulykke varsles etter følgende retningslinjer:

- Pårørende til passasjerer som er omkommet eller savnet varsles av politiet.
- Pårørende til ansatt som er omkommet eller skadet, innlagt på sykehus, varsles av vedkommende sykehus, eventuelt av politiet.

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
DEL 1			22	25

- Pårørende til annet personell som er i god behold, varsles primært av passasjerene/den ansatte selv, eller dersom telefon ikke er tilgjengelig for den ansatte, av personalomsorgstjenesten.

Det skal sørges for at oversikt over alt personell som er involvert i en alvorlig ulykke, og hvem som er forulykket, skadet eller savnet, blir gitt til vedkommende politimyndighet snarest. Politiet skal ha liste over hvilke pårørende til de som er skadet eller i god behold som er varslet av personalomsorgstjenesten.

Pårørende til en ansatt, som er skadet og innlagt på sykehus, gis nødvendig assistanse, billetter, hotellinnkvartering etc. til å besøke den skadede. Behandling av pårørende til passasjerer må vurderes ift. skadens omfang og plassering i samarbeid med lokale myndigheter, men skal som et prinsipp gis all mulig oppfølging som det måtte være behov for. Eventuelle ekstrakostnader forbundet med slik oppfølging skal som en hovedregel ikke tas hensyn til i forhold til å gi en optimal oppfølging. Selskapets omdømme kan bli sterkt svekket dersom økonomiske faktorer medvirker til at det ikke gis en oppfølging som dekker de pårørende og skadedes behov.

Personalomsorgen inkluderer også psykososial omsorg. Med psykososial omsorg menes å etablere nødvendig kontakt mellom pårørende til skadede og personell som er kompetent til å utvise relevant forståelse for den enkeltes situasjon, enten i samarbeid med transportoperatøren eller gjennom f. eks. stedlig prestetjeneste eller team fra helsevesenet. Verdien av støtte og omsorg fra kollegaer kan være uvurderlig. Dette gjelder særlig fra kollegaer som selv har erfaring med alvorlige ulykker.

## 6.9.2 Organisering

Det etableres eget rom for personellomsorg/pårørende teamet. Rommet må ha mulighet for oppkobling av XX telefonlinjer, inneholde telefoner, tekstbehandlingsutstyr og plottemuligheter (f.eks. whiteboard). XX telefonnummer bør formidles eksternt (rulletekst fjernsyn/hendelse web etc.).

Ressursplan (hvilke ressurser har vi), varslingsplan (hvordan aktiveres ressursene) og operasjonsplan (hvem har ansvar for hva) ligger som vedlegg XX .

Personellressursene som inngår i personellomsorg/pårørende teamet må være forberedt og tilgjengelig for beredskapsorganisasjonen. Det må derfor på forhånd tilrettelegges en del rutiner og informasjon for bruk i de tilfeller beredskapsorganisasjonen mobiliseres.

Tilgjengelig informasjon må dekke:

- Personellinformasjon om ansatte .
- Pårørende informasjon ansatte (navn, telefonnummer privat/jobb).
- Interne telefonlister .
- Eksterne telefonlister (politi, sykehus, hotell, reisebyrå etc.).

Leder av administrasjonen er ansvarlig for oppdatert personell- og pårørende informasjon.

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
DEL 1			23	25

På forhånd må følgende være klart:

- Lister over personell som kan mobiliseres (med spesifisering av ansvar/oppgaver).
- Avklarte fullmakter til involvert personell.
- Registreringsskjema for logging av pårørende henvendelser pr. telefon.
- 'Gjennomtenkt' bemannings/avløserplan. Det bør tilstrebes pause etter to timer, helst ikke mer enn åtte timers vakt totalt.
- Vurdering av hotellavtale (for evt. opprettelse av pårørende mottak).
- Oversikt over relevante lokale ressurser.

### 6.9.3 Leder av teamet (leder administrasjon):

- I henhold til ulykkens omfang sørge for at nødvendig støttepersonell blir innkalt.
- Fremskaffe ajourført personellinformasjon.
- Sørge for at personell lister sendes politiet (avhengig av ulykkens karakter).
- Skaffe nødvendig informasjon fra bedriftens personellomsorgs leder.
- Sørge for at pårørende kontaktene får all tilgjengelig informasjon som er nødvendig for å ivareta tilfredsstillende omsorgstjeneste.
- Informere beredskapsledelsen om tiltak teamet har iverksatt eller planlegger iverksatt.
- Ivareta oppgaver pålagt av beredskapsledelsen.
- Ivareta informasjon/omsorg i forhold til eget personell som ikke er direkte involvert.
- Sørge for forberedelse/planlegging av mottakssenter (jfr. hotellavtale) dersom det er aktuelt, herunder bemanning, samt annen praktisk tilrettelegging.
- Fastsette rutiner som sikrer avløsning og hvile.

### 6.9.4 Medlemmer av teamet:

- Varsle pårørende til involvert personell om ulykken, samt holde nødvendig kontakt videre.
- Sørge for transport til evt. mottakssenter.
- Registrere alle telefonhenvendelser på eget skjema (vedlegg ) med innringers navn, telefonnummer etc.
- Ta i mot eksterne telefoner i forhold til involvert personell.
- Få bekreftet informasjon om hvilke opplysninger som er frigitt.
- Noen medlemmer av teamet må være forberedt på å være bedriften sin representant på et evt. mottakssenter eller sykehus.
- 

### 6.9.5 Sentralbord/sekretær:

- Kalle inn avløsere etter oppsatt liste.
- Utføre nødvendig skrivearbeid.
- Sørge for mat/drikke etc. til Ulykkesteam og personnelomsorgs/pårørendeteam.

### 6.9.6 Kvalifikasjonskrav

- Kunnskap om bedriftens hendelsesorganisering og planverk.



Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
DEL 1			24	25

- Kunnskap om retningslinjer/planer for bedriftens personellomsorgsarbeid.
- Kunnskap om det eksterne hjelpeapparat (politi, sykehus etc.), samt rutiner og ansvarsforhold ved varsling.
- Kunnskap om vanlige hendelsereaksjoner og på hvilken måte dette påvirker stressmestring.
- Kunnskap om vanlige ettervirkninger etter innsatsarbeid.

Samtlige aktuelle for mobilisering bør som et minimum gjennomgå et ett dags kurs i personellomsorg/pårørende håndtering, samt delta i bedriften sine ulykkesøvelser med jevne mellomrom.

## 7 OPPFØLGING AV SKADEDE PASSASJERER OG EGNE ANSATTE

Alvorlige ulykker kan medføre kortsiktige eller langsiktige ettervirkninger. Det bør derfor foreligge planer for ulike strategier for stressreduksjon som kan nyttes når passasjerer og eget personell har vært utsatt for store belastninger. Som en del av planarbeidet bør en gjøre seg kjent med de katastrofepsykologiske ressurser som forefinnes i berørte kommuner.

For eget personell er verdien av støtte og omsorg fra kollegaer uvurderlig. Dette gjelder særlig fra kollegaer som har egen erfaring med hendelser/ulykker. Mobilisering av kollegastøtte bør derfor vektlegges også i opplæring/forberedelse til ulykkesfunksjonen. For øvrig bør innsatspersonell, passasjerer, egne ansatte og andre berørte samles kort tid etter ulykken for 'utsnakking' eller såkalt **"fakta-defusing"**.

I tillegg bør **debriefing** inngå som en rutine for alle de som er faktisk berørt ved større ulykker. Skadde passasjerer og personellet samles i mindre grupper, ideelt 10 til 15 personer. Ansatte bør samles i egne grupper fordi de kan ha egne behov i forhold til info/opplevelser om kollegaer og bedriften. Det er en fordel om de som gjennomfører debriefen har tidligere erfaring fra slikt arbeid og det bør ikke være personell som selv har vært ansvarlig for/involvert i innsats.

Det bør selvsagt også finnes muligheter for individuell oppfølging dersom det er behov for dette. Her vil bedriftshelsetjenesten og kommunenes team kunne være støttespillere.

Sak/subject kapittel/chapter	Dato: Date:	Revisjon: Revision:	Utarb. av: Prep. by:	Godkj. av: Appr.by:
<b>Kriseplan for Busselskap AS</b>	22.02.11	1 revisjon	NHO Transport og Falck Nutec AS	
	Dokument kode: Document code:		Side: Page	Side av: Page of:
	DEL 1		25	25

## 8 NORMALISERING

### 8.1 GENERELT

Normaliseringsfasen skal ha fokus på å ivareta egne ansatte, drift og økonomi i den tiden det tar til alle forhold som var påvirket av den uønskede hendelsen er tilbake til normal drift.

### 8.2 ORGANISERING

Ved ulykker hvor det er involvert personell som trenger langtidsoppfølging eller pårørende som trenger assistanse, utnevnes det en kontaktperson som skal ivareta kontakten mellom involvert personell og bedriften.

Ved andre større ulykker som krever lengre tids oppfølging, etableres en prosjektgruppe som tilpasses hendelsens art og omfang.

### 8.3 PRIORITERING

Prioritet én er alltid passasjerer, eget personell og deres pårørende. Videre prioriteringer vurderes ut fra skadeomfang for øvrig og hensyntagen til omdømme.

### 8.4 GRANSKNING

Ved alvorlige ulykker kan det være nyttig å etablere en intern granskningsgruppe som skal undersøke ulykken. Gruppen får kun et internt mandat og skal, dersom det er relevant, ikke gjennomføre noen aktiviteter som kan være i konflikt med politiet, Statens Havarikommisjon for Transport, forsikringsselskap eller andre relevante myndigheter. En eventuell intern granskningsgruppe skal stå til disposisjon for, og gi all mulig informasjon som etterspørres av politiet, Statens Havarikommisjon for Transport og Statens vegvesens ulykkesgrupper.

Etableres det en granskningsgruppe skal det utarbeides en skriftlig rapport med konklusjoner og eventuelle anbefalinger. Slik rapport stilles til rådighet for politiet, Statens Havarikommisjon for Transport og Statens vegvesens ulykkesgrupper.

### 8.5 ETTERVERN

Ettervern av eget personell som har vært utsatt for skade eller traumatisk påvirkning skal vurderes individuelt i samarbeid mellom bedriften, involvert personell, medisinsk personell (BHT).

-----

