



Retningslinjer ved håndtering av kriser/kritiske hendelser

1. Med kriser/kritiske hendelser mener vi:

- fra det som kan utgjøre en umiddelbar trussel mot liv, helse eller store materielle verdier
- til kriser, sorg og ulykker som berører medlemmer i klubben.

I følge direktoratet for sivilt beredskap er en krise noe som kan oppstå plutselig, enten som følge av

- naturfenomener
- menneskelige handlinger
- teknologisk svikt

En del kjennetegn er felles for de fleste kriser:

- krisen kommer overraskende
- mangel på kontroll
- vitale interesser står på spill
- mange aktører
- tidspress
- sammenbrudd i den vanlige beslutningsprosessen
- fokus på kortsiktige løsninger
- usikkerhet
- desinformasjon eller mangel på informasjon
- intens interesse fra utenforstående
- bred mediedekning

Det er tre sentrale aspekter ved all krisehåndtering:

- Organisering
- Informasjon
- Omsorg

Enhver krise vil som regel være annerledes enn det vi har opplevd tidligere. Selv om mye kan være likt, vil vi aldri kunne forutse alle eventualiteter. Alle kriser er "spesielle". Derfor er det også begrenset hva vi konkret kan forberede oss på. Noe kan vi likevel gjøre gjennom å utarbeide varslingsrutiner og praktiske anvisninger for hva som må gjennomtenkes eller gjennomføres:

- hva må gjøres
- av hvem
- i hvilken rekkefølge

Det viktigste er likevel at vi mentalt forbereder oss på at det utenkelige kan skje. Da må vi vite hvem som gjør hva. Et hovedpunkt i god kriseberedskap er derfor riktig ansvarsfordeling. Det betyr først og fremst ansvar for å ta beslutninger og sørge for at disse blir fulgt opp, den praktiske gjennomføringen kan delegeres til andre - dette gjelder i beredskapsarbeidet og under en akutt krisesituasjon.



2. Varslingsplan ved krise/ulykke/død:

Huskeliste for den som oppdager ulykken/krisesituasjonen:

Den som først blir oppmerksom på ulykke/krisesituasjon er ansvarlig for varsling!

Når du varsler, gi beskjed om:

- HVEM du er
- HVA som har skjedd
- HVOR er skade-/ulykkesstedet
- HVOR MANGE er skadet (skadeomfang)

RING FØRST ett av disse numrene:

- Brann 110
- Politi 112
- Lege/Ambulanse 113

Sett i gang førstehjelp om nødvendig

HLR = Hjerte- lunge redning

- 30 hjertekompresjoner - 2 innblåsinger.

3. Intern varslingsplan

Verv	Navn	Mobil
Leder	Bjørn Christian Hauge	47 83 63 94
Nestleder	Lill Thøgersen	92 61 74 60
Styremedlem	Trond Nomell	92 29 08 09
Styremedlem	Jonas Thomassen Næss	92 24 61 58

4. Organisering

Styret har ansvaret for den organiseringen og tilretteleggingen som er nødvendig i den aktuelle situasjonen. Leder i klubben har i samarbeid med politiet ansvar for informasjon internt og eksternt.

Styret må raskest mulig skaffe klarhet i den aktuelle situasjonen og om nødvendig legge til rette for følgende tiltak:

- Varsle og innkalle styrets medlemmer og andre i henhold til varslingsliste.
- Innkalle andre nødvendige grupper.
- Bemanne telefon?
- Gi intern informasjon til medlemmer.

NB: Pårørende til forulykkede og skadede varsles av politi, sykehus eller prest - ingen navn må oppgis av klubben.

- Lage opplegg for pressekonferanse i samråd med politi / redningstjeneste.
- Sørge for samlingssted for aktuelle medlemmer og pårørende, med mulighet for forfriskninger og servering.
- Organisere telefonkontakt for de pårørende.



Dernest

- Kontakte pårørende for å kartlegge behovet for hjelp og støtte, og avtale hvilken informasjon som skal bringes til medlemmer.
- Sørge for informasjonssamling for aktuelle medlemmer og pårørende - eventuelt med bistand fra politi, prest eller andre.
- Ved dødsfall, vurdere å flagge på halv stang.
- Organisere samling for medlemmer som ønsker å snakke om det som har hendt og som har behov for særlig god informasjon.
- Iverksette eventuelle tiltak for de som kanskje kan ha unngått fysisk skade, men likevel kjenner seg sterkt involvert i eller berørt av det som har skjedd, og andre aktuelle tiltak ut over hva det ordinære hjelpeapparatet vil kunne tilby.

5. Informasjon

Overordnet ansvar:

- Klubbens leder.

De sentrale spørsmål når det gjelder informasjon:

- Hva informerer vi om?
- Hva informerer vi ikke om?
- Hvem gjør hva?
- Hvordan informerer vi?
- Hvilke ord bruker vi?

Klubben må vurdere den enkelte krisesituasjonen og avgjøre hvor tidlig en skal gå ut med informasjon.

Førende prinsipper for informasjon:

- Informasjon er et lederansvar.
- Aktiv informasjon. I en krise er alltid informasjonsbehovet større enn kriseledelsen antar. Derfor må all informasjon som vi kan gi, bli gitt gjennom egnede kanaler.
- Helhetlig informasjon. Alle ledd i organisasjonen må holde kriseledelsen orientert om situasjonen og gi ledelsen mulighet for å danne seg et helhetsbilde.
- Hovedkilde for informasjon i en krisesituasjon er styret.
- Intern og ekstern informasjon skal være mest mulig lik. Det er viktig at vi står fram med et samordnet budskap.
- Kommunikasjon. Vi må holde oss orientert om hvordan omverdenen opplever og reagerer i forhold til krisen. Vi må derfor fange opp signaler og bringe disse videre til kriseledelsen. Innholdet i vår informasjon og kommunikasjon må være entydig og klar.

Spesielt for ulykker:

Det er ikke klubbens oppgave å informere utad om at en ulykke har skjedd. Leder eller en annen i hennes/hans sted må holde seg orientert om at politiet gjør det.

I samråd med politiet vurderer leder når og hvordan informasjon skal gis internt. Bortsett fra umiddelbare kommentarer om bekymring eller sorg over det som har skjedd, bør leder i første omgang overlate til politiet å informere media.



Retningslinjer ved håndtering av kriser/kritiske hendelser

Versjon: 09-2015

TTIF_retningslinje_krise_kritiske_hendelsesr_0915

Medlemmer må regne med et sterkt påtrykk fra media, men ingen må oppgi navn på medlemmer som er forulykket eller skadet, eller formidle opplysninger om eller fotografier av disse.

Politiet uttaler seg om:

- Eventuelle omkomne.
- Tilstanden til eventuelle skadde - eller henviser til vedkommende sykehus.
- Navn på omkomne eller skadde.
- Omstendigheter rundt selve ulykken.
- Årsaken til ulykken.
- Redningsarbeidet.

Leder/styre:

Leder kan på klubbens vegne etter hvert uttale seg om:

- I hvilken sammenheng ulykken skjedde.
- Hvilke konsekvenser ulykken eventuelt kan tenkes å få for klubben.

I første fase er det viktig at det som er å si, sies der og da og til alle.

Om ikke annet uttrykkelig er avtalt, skal media henvises til leder.

6. Arealer og utstyr til bruk ved krisesituasjoner

Arealer/rom

- Operasjonsrom for beredskapsledelse: stort møterom
- Samlingsrom for kriseteam: lite møterom
- Samlingsrom for skadde/berørte (avhengig av ulykkens omfang): Idrettshall

HVA	HVOR
Båre	Henger på vegg i verksted på innsiden av vaskerom
Hjertestarter	Vaskerom i hallen
Førstehjelpsskrin	Fotballrom og vaskerom

7. Øvelser, opplæring og evaluering

Generelt:

God krisehåndtering forutsetter at styre, trenere og medlemmer er kjent med kriseplanen og at de som skal involveres ved en krise er øvet og trent på å takle ulike krisesituasjoner. Ved å kartlegge og øve realistiske scenarier kan vi øke kompetansen og stå bedre rustet til å takle en krise.



Retningslinjer ved håndtering av kriser/kritiske hendelser

Versjon: 09-2015

TTIF_retningslinje_krise_kritiske_hendelsesr_0915

8. Tiltaksplan

Tiltak ved alvorlig ulykke

FASE	ANSVARLIG	TILTAK
Akutt fase ved alvorlig ulykke / sykdomstilfelle / krise ved TTIF	Den som kommer først til stedet eller oppdager ulykken.	Varsle lege/ambulanse (tlf 113) brannvesen (tlf 110) politi (tlf 112). Utøve førstehjelp. Varsle beredskapsledelsen jf varslingsplan (pkt. 3)
	Politi / lokal prest	Ansvarlig for å varsle pårørende ved ulykke. Politiet informerer media.
	Beredskapsledelsen	Varsle pårørende når det ikke gjøres av politi / lokal prest. Organisere telefonkontakt for pårørende. Sørge for lokaler / servering. Vurdere å innkalle kriseteam. Sørge for at nødvendige offentlige instanser får melding. Vurdere å kontakte eksternt hjelpeapparat. Varsler evt. arbeidstilsynet.
	Klubbens leder	Informasjon. Media skal henvises til klubbens leder.
	Kriseteam	Bistå der beredskapsledelsen finner det nødvendig
Oppfølgingsfase	Beredskapsledelsen har ansvaret i den første fasen.	Organisere og gjennomføre planlagte tiltak og delegerte ansvarsområder. Informere medlemmer. Følge opp de berørte. Orienterer om det som videre skjer. Kontakt med pårørende. Organisere debriefingsmøte for medlemmer som har vært direkte berørt av ulykken / krisen. Når kriseteamet kalles ut har beredskapsledelsen ansvar for å kalle inn til evalueringsmøte i etterkant (innen en uke). Undersøke evt. Forsikringsansvar. Vurdere om fremtidige ulykker kan unngås.



Retningslinjer ved håndtering av kriser/kritiske hendelser

Versjon: 09-2015

TTIF_retningslinje_krise_kritiske_hendelsesr_0915

Tiltak ved plutselig død

FASE	ANSVARLIG	TILTAK
Akutt fase ved plutselig dødsfall forårsaket av sykdom, ulykke eller selvmord.	Den som finner forulykkede.	Varsle lege/ambulans (tlf 113) brannvesen (tlf 110) politi (tlf 112). Forsøke gjenopplivning. Varsle beredskapsledelsen ved TTIF jf varslingsplan, (pkt 3).
	Lege	Stadfeste evt. Død
	Politi	Etterforske evt. unaturlig dødsfall.
	Politi/lokal menighetsprest	Varsle pårørende.
	Beredskapsledelsen	Sørge for informasjon til medlemmer. Organisere minnestund, invitere pårørende. Vurdere å innkalle kriseteam. Planlegge videre oppfølging.
	Klubbens leder	Informasjon. Media skal henvises til klubbens leder.
	Kriseteam	Bistå der beredskapsledelsen finner det nødvendig
Oppfølgingsfase	Beredskapsledelsen har ansvaret i den første fasen.	Organisere og gjennomføre planlagte tiltak og delegerte ansvarsområder. Informere ved behov. "Ett minutts stillhet". Legge til rette for samtale med berørte. Flagge på halv stang. Orienterer om det som videre skjer. Organisere debriefingsmøte for medlemmer som har hatt direkte kontakt med avdøde/dødsfallet. Sørge for at den som har funnet avdøde, møter til debriefing.



Alvorlig sykdom

ANSVARLIG	TILTAK
Klubbens styre og trenere	• Vise oppmerksomhet • Sende hilsen / blomster • Kontakte medlem / tilsatt / pårørende • Oppdatere medlemmet i forhold til rettigheter • Innhente samtykke til å gi informasjon til andre medlemmer. • Klarere hva som skal sies og hvem som skal få informasjon av medlemmer. • Informasjon til medlemmer og trenere. • Organisere evt. besøktjeneste

Alvorlig bekymring for person (liv og helse)

Man må ikke ha samtykke fra den bekymringen gjelder før man går videre med den. Den man bekymrer seg for er ikke alltid i stand til å hjelpe seg selv, og bør dermed få hjelp fra andre. Helsepersonell har i slike tilfeller meldeplikt. Da blir det galt å gi inntrykk av at den bekymringen gjelder skal få avgjøre hvorvidt det skal meldes eller ei.

Husk taushetsplikten - både som menneske og som fagpersonell!

Tiltakene under representerer ikke noen forpliktende plan, men en mulig behandling av slike bekymringer.

Medlem

ANSVARLIG	TILTAK
Den som opplever bekymringen	• Snakke med den man er bekymret for. • Evt hjelpe medlemmet med å kontakte det offentlige hjelpeapparatet.

Ekstern hjelp

Legevakten Halden – tlf 116 117



Retningslinjer ved håndtering av kriser/kritiske hendelser

Versjon: 09-2015

TTIF_retningslinje_krise_kritiske_hendelsesr_0915

Vedlegg 1:

Kriselogg

Krisesituasjon: _____

Dato	Tidspunkt	Aktivitet/beslutning	Ansvarlig

Vedlegg 2:

Budskap/melding (pressemelding)

Hendelse:	
Dato for hendelse:	
Dato og tidspunkt for pressemelding:	
Pressemelding er sendt flg medier:	
Dato, tidspunkt og sted for pressekonferanse:	
Andre arenaer for offentliggjøring av budskap/melding:	
Informasjonsansvarlig:	
Pressemeldingens innhold:	