

# Handläggningsordning för krishantering

**Publicerad:** 2016-12-20

**Beslutsfattare:** Rektor

**Handläggare:** Helena Söderberg

**Beslutsdatum:** 2016-12-20

**Giltighetstid:**

**Sammanfattning:** Dokumentet beskriver organisation, ansvar, roller och definitioner som kompletteras av olika checklistor beroende på krisens/den extraordinära händelsens art och omfattning.

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Avgränsning och omfattning</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Definitioner</b> .....	<b>4</b>
<b>4. Kriskommunikation</b> .....	<b>4</b>
<b>5. Krisorganisation, ansvars- och arbetsfördelning vid Mittuniversitet</b> .....	<b>4</b>
5.1 Ansvars- och arbetsfördelning .....	5
5.2 Central krisledningsgrupp .....	5
5.3 Lokala krishanteringsgrupper .....	6
5.4 Övriga roller – chefer, kåren, med flera .....	6
<b>6. Sympatiaktioner – kriser utanför Mittuniversitet</b> .....	<b>7</b>
<b>7. Uppföljning och utvärdering</b> .....	<b>7</b>
<b>8. Revidering och rutiner för dokument och möten</b> .....	<b>8</b>

## Handläggningsordning för krishantering

2016-12-20

DNR: MIUN 2015/2042

# 1. Inledning

I händelse av en krissituation är det av stor betydelse att Mittuniversitetet har en väl fungerande organisation och ett väl genomtänkt handlingsberedskap. Syftet med en handläggningsordning för krishantering är att ha upparbetade och bra rutiner som hjälper krisledning- och krishanteringsgruppen att arbeta mer strukturerat och effektivt när en kris inträffar. Intentionen är också att värna om våra medarbetare, studenter och andra berörda och att på ett förtroendeingivande sätt kommunicera händelseutvecklingen.

Dokumentet beskriver organisation, ansvar, roller och definitioner som kompletteras av olika checklistor beroende på krisens/den extraordinära händelsens art och omfattning. Centrala krisledningsgruppen sammanträder årligen i syfte att stämma av och se till att chefer med flera hålls uppdaterade om eventuella förändringar. Chefer (dekaner, avdelningschefer med flera) samt studentkåren ska på lämpligt sätt inom respektive ansvarsområde sprida kunskap bland anställda och studenter om de dokument och rutiner som vi lutar oss mot i händelse av kris.

Ett antal checklistor för olika krissituationer kompletterar detta dokument. Checklistorna fungerar som enkla verktyg för att snabbt och professionellt kunna agera och informera tidigt och korrekt.

- **Checklista vid akut olycka.** Studenthälsosamordnaren dokumentansvarig (tillsammans med chefen för personalavdelningen)
- **Checklista vid dödsfall.** Studenthälsosamordnaren dokumentansvarig (tillsammans med chefen för personalavdelningen)
- **Checklista för kriskommunikation.** Kommunikationschef dokumentansvarig
- **Checklista vid internationella kriser med koppling till nationella eller internationella studenter.** Studenthälsosamordnaren dokumentansvarig (tillsammans med ansvarig handläggare på International Office)

# 2. Avgränsning och omfattning

Handläggningsordning för krishantering samt checklistorna riktar sig främst till medlemmarna i krisledning- och krishanteringsgrupperna samt till avdelningscheferna men gäller för såväl medarbetare som studenter vid Mittuniversitetet vid krissituationer som uppkommer i samband med tjänsteutövning respektive studier/praktik på eller utanför campus.

På avdelningarna ansvarar avdelningschefen för att informera om krisorganisationen samt att något krisscenario tas upp till diskussion på ett APT årligen. Underlag för diskussionen finns och återkoppling till handläggaren i den centrala krisledningsgruppen görs vid behov av avdelningschefen efter mötet. Syftet är att

## Handläggningsordning för krishantering

2016-12-20

DNR: MIUN 2015/2042

medvetandegöra all personal på Mittuniversitetet om hur vi bör agera i krissituationer och att utveckla arbetet efter de behov som lyfts fram.

Handläggningsordningen gäller inte Mittuniversitetets hyresgäster eller allmänna besökare på campusområdena. Krisplanen är huvudsakligen inriktad på gärningar och händelser som drabbar människor fysiskt eller psykiskt.

### 3. Definitioner

Som extraordinär händelse/kris betraktar vi sådant som avviker från det som är normalt, uppstår hastigt, mer eller mindre oväntat och med eller utan förvarning, hotar verksamheten och/eller personer i verksamheten samt kräver snabba beslut och koordinerade insatser från flera.

Som allvarliga definierar vi händelser/kriser som berör eller kan beröra en eller flera person(er) genom allvarlig fysisk eller psykisk påverkan eller dödsfall. Exempel på kriser kan vara dödsfall och olycksfall med personskada, hot eller annat fysiskt/psykiskt våld.

### 4. Kriskommunikation

Genomtänkta kommunikationsinsatser behövs vid alla kriser. Omfattning och målgrupper bestäms av krisens omfattning och art. Information ska alltid vara snabb, tydlig, samstämmig och korrekt. Det ökar möjligheterna att hantera krisen på ett förtroendeingivande sätt och minska skadliga effekter. Kommunikationsavdelningen samordnar kriskommunikationen vid Mittuniversitetet. Se checklista för kriskommunikation. Riktlinjer för kommunikation finns även inarbetat i de övriga checklistorna.

### 5. Krisorganisation, ansvars- och arbetsfördelning vid Mittuniversitetet

Krisorganisationen vid Mittuniversitetet består av en central krisledningsgrupp och lokala krishanteringsgrupper vid respektive campus. Utöver detta finns ett antal övriga nyckelfunktioner som beroende på situation kan komma att kontaktas om situationen så kräver det.

Detaljerade uppgifter om organisationen vid kris, inklusive kontaktuppgifter såväl internt som externt, finns i relaterade checklistor och planer.

## Handläggningsordning för krishantering

2016-12-20

DNR: MIUN 2015/2042

### 5.1 Ansvars- och arbetsfördelning

Centrala krisledningsgruppen är övergripande och strategiskt ansvariga för krisarbetet, kriskommunikation och dess organisation. Gruppen ska sammankallas vid krissituation enligt tidigare definition om situationen så kräver och leda universitetets kris- och katastrofarbete vid en allvarlig händelse. Gruppen kan också aktiveras utifrån begäran av annan samhällsfunktion såsom räddningstjänst eller polis som då vänder sig till rektor eller förvaltningschef.

De lokala krishanteringsgrupperna har tillsammans med berörd avdelningschef ett lokalt ansvar för krishanteringsarbetet och har skyldighet att se till att adekvata resurser sätts in på orten samt att regelbunden och korrekt information sprids. Varje kris är unik, kräver flexibilitet och ska bedömas utifrån den aktuella situationen.

Oavsett på vilken nivå resurser aktiveras så ska grupperna hålla varandra uppdaterade under händelseförloppet.

### 5.2 Central krisledningsgrupp

**Rektor** är ordförande i centrala krisledningsgruppen och ytterst ansvarig i fråga om åtgärder och information. Leder, fördelar och samordnar arbetet i centrala krisgruppen. Leder informationsmöten, beslutar när gruppen ska upplösas och övergå till normalläge.

**Förvaltningschefen** är sammankallande i centrala krisledningsgruppen och primärkontakt för de lokala krisgrupperna. Sammankallar vid behov universitetets centrala krishanteringsgrupp. Samordnar kontakter med polis och andra specialistfunktioner vid kris. Förvaltningschefen är även ansvarig för uppföljning och utvärdering av uppkomna krissituationer samt säkerhetsansvarig vid Mittuniversitetet.

**Kommunikationschef** har övergripande/samordnande kommunikationsansvar internt och externt. Denne ansvarar dessutom för samordning av kommunikationsinsatser till den lokala krishanteringsgruppen, servicecenter, medarbetare, studenter, allmänhet, journalister, bevaka rapportering av händelsen i medier, sociala medier-kontakter etc.

**Personalchefen** är huvudkontakt för personalhandläggarna i de lokala krishanteringsgrupperna. Bistår med krisstöd för medarbetare och/eller anhörig, tar fram personal och anhöriglistor.

**Chefen för campusservice** är ansvarig för lokalplanering, säkerhetsfrågor samt kontaktperson för räddningstjänst.

**Studenthälsosamordnaren** är huvudkontakt för studentstöd och handläggare för den centrala krisledningsgruppen samt ansvarig för uppdatering av dokument och checklistor.

**Studentkårsrepresentant** är huvudkontakt gentemot studenterna och ansvarar för kommunikationen med kårordförandena på respektive campus.

## Handläggningsordning för krishantering

2016-12-20

DNR: MIUN 2015/2042

### 5.3 Lokala krishanteringsgrupper

Lokala krishanteringsgrupper finns på alla campus.

**Personalhandläggaren** på orten är sammankallande i den lokala krishanteringsgruppen och har en koordinerande funktion. Personalhandläggaren fungerar som stöd till avdelningscheferna samt ansvarar för att kalla in/informera adjungerade resurser. Det är personalhandläggaren som avdelningscheferna kontakter vid händelse av kris som hanteras på lokal nivå.

**Kommunikatör** har kommunikationsansvaret såväl internt som externt och fungerar som ett stöd till ansvarig avdelningschef. Ansvarar vidare för kommunikationen mellan den lokala krishanteringsgruppen och den centrala krisledningsgruppen samt information till respektive kårrepresentant när de är berörda samt till servicecenter.

**Samordnaren för studenthälsan** fungerar som en kontaktperson för studentstödet och ser till att studenterna får tillgång till stöd vid behov.

Vid frånvaro av ordinarie representanter i den lokala krishanteringsgruppen så ersätts personalhandläggaren av personalchefen, kommunikatören av kommunikationschefen och samordnaren för studenthälsan av avdelningschefen på student och akademiservice.

### 5.4 Övriga roller – chefer, kåren, med flera

**Avdelningschefer** har i sitt uppdrag bland annat personalansvar och arbetsmiljöansvar för sina medarbetare. I de fall en kris berör en medarbetare ska chefen alltid kontakta eller informera den lokala krisgruppen. Avdelningschefer är ansvariga för att hantera situationer som berör medarbetare samt informera medarbetarna vid olika krissituationer.

**Dekanerna och överbibliotekarie** kan komma att kallas in vid situationer som så kräver deras medverkan i såväl den centrala krisledning- som lokala krishanteringsgruppen. Dekanerna och överbibliotekarie är ansvariga för att informera sina medarbetare.

**Servicecenter** har en central informationsfunktion i kriskommunikationsarbetet. De förmedlar kontakt och allmän information. Behöver informeras tidigt i processen.

**Campusservice** har en viktig funktion i krisarbetet när det berör våra lokaler och funktioner inom dessa. Ansvariga för säkerhetsnumret och beslut rörande fastigheterna.

**International Office** ansvarar för kommunikation och kontakt med våra in- och utresande studenter som berörs av extra ordinära händelser i Sverige eller annat land.

**Kårordförande** på orten samt chefen för den aktuella avdelningen, ska alltid informeras/kallas in när händelsen berör studenter. Kårordförande beslutar om vilken studentrepresentant som ska tillsättas när det är aktuellt. Viktig funktion för kontakt med studenter.

## Handläggningsordning för krishantering

2016-12-20

DNR: MIUN 2015/2042

**Studentprästen** har ofta en framträdande roll i krishanteringsarbetet och kallas in av studenthälsan eller personalhandläggaren. Svarar för det själsliga, mentala stödet.

**Företagshälsovården** kallas eller informeras vid situationer som rör medarbetarna och svarar för medicinsk och annan omhändertagande expertis.

## 6. Sympatiaktioner – kriser utanför Mittuniversitetet

I händelse av stora nationella kriser och katastrofer, andra lärosäten som drabbats av kris etcetera, kan det finnas anledning för Mittuniversitetet att agera för att visa respekt, sympati och hänsyn. Grundregeln är att det ska vara en händelse som berör merparten av landets medborgare, eller regionens medborgare, eller högskolevärlden i bred bemärkelse. Endast Mittuniversitetets ledning kan besluta om agerande i dessa situationer. Grundregeln är att information alltid ska ges såväl internt som externt när ett synligt agerande utförs.

Det kan till exempel gälla flaggning på halv stång vid ett dödsfall. Vid synliga ageranden som avser interna kriser ska information lämnas på [www.miun.se/medarbetare](http://www.miun.se/medarbetare) (medarbetarsidorna) samt [portal.miun.se](http://portal.miun.se) (Studentportalen). Om det gäller ett synligt agerande av externa skäl, sympatiaktioner, ska information finnas även på startsidan [www.miun.se](http://www.miun.se). Samtliga chefer, servicecenter och studentkåren inom Mittuniversitetet ska informeras speciellt via e-post då sympatiaktioner utförs för att kunna svara på frågor från medarbetare och studenter och hänvisa dem till [www.miun.se](http://www.miun.se). Ansvarig för e-post med information är ledningen/kommunikationschef.

## 7. Uppföljning och utvärdering

En krissituation som uppstått och hanteras av centrala krisledningsgruppen eller med stöd av den lokala krishanteringsgruppen ska alltid följas upp och dokumenteras. Sammankalla involverad personal så snart som möjligt för att diskutera och reflektera över situationen. Sammanfatta erfarenheterna tillsammans med ansvarig avdelningschef eller annan nyckelperson.

Följande frågor är bra att lyfta:

- Vad hände?
- Varför hände det/hur kunde det hända?
- Kan vi undvika att det händer igen?
- Vad fungerade bra i arbetet?
- Vad kunde vi ha gjort annorlunda/bättre?

## Handläggningsordning för krishantering

2016-12-20

DNR: MIUN 2015/2042

- Behövs insatser efter krisen? är alla berörda informerade etc)

Förvaltningschefen ansvarar för att kalla till möte med lokala krishanteringsgruppen för att ta del av erfarenheter och reflektioner och på så sätt säkerställa våra rutiner och hantering av krissituationen.

Vid en extraordinär händelse utvärderas krisarbetet utifrån samma frågeställningar av den centrala krisledningsgruppen. Ansvar för att sammankalla till möte har rektor.

## 8. Revidering och rutiner för dokument och möten

För att upprätthålla en god beredskapsnivå ska Mittuniversitetet genomföra en övning av krissituation vartannat år med hela krisorganisationen. Åren däremellan träffas den centrala krisledningsgruppen en gång för informations- och erfarenhetsutbyte. Ansvar för sammankallande har rektor.

Den lokala gruppen har två mötestillfällen per år varav ett tillfälle är gemensamt för de två lokala krishanteringsgrupperna. Det andra mötet är ortsbundet och inkluderar den lokala krishanteringsgruppen tillsammans med studentpräst, företagshälsovård, ansvarig handläggare för International Office och kårordförande. Ansvar för sammankallande har lokal personalhandläggare.

Revidering av detta dokument eller berörda checklistor görs vid direkta behov eller vid centrala krisledningsgruppens årliga möte. Då tas även synpunkter från avdelningarnas APT upp. Den senaste versionen av krisorganisation och respektive checklista finns på [www.miun.se/kris](http://www.miun.se/kris).