

KOMMUNIKASJON

Beskriver NTNUs roller, ansvar og oppgaver på kommunikasjonsområdet ved beredskapshendelser på NTNU

Ved beredskapshendelser aktiveres støtteressursen formelt via lokal-, stedlig- eller sentral beredskapsstab

NTNU følger statens kommunikasjonspolitikk, der kommunikasjonsansvaret følger saksansvaret, dvs. beredskapsansvaret for hendelsen.

KOMMUNIKASJON

ANSVAR NTNU

- Bistå med kommunikasjon og mediehåndtering
- Sørge for at korrekt informasjon raskt når ut til alle interne og eksterne interessenter

VIKTIG INFORMASJON

- NTNU praktiserer meroffentlighet, men tar hensyn til personvern og sikkerhetsmessige forhold
- NTNU skal i sin kommunikasjon være åpen, tydelig og tilgjengelig
- NTNU er proaktive og tar selv initiativ for å informere om hendelsen
- NTNU gir et så korrekt bilde av situasjonen som mulig, og fokuserer på hvordan hendelsen skal løses
- NTNU tar ansvar og viser omsorg for berørte, og uttaler seg ikke om skyldspørsmål
- NTNU lytter til kritikk og retter feil raskt
- I situasjoner hvor det offentlige redningsapparatet (brann, politi, legevakt) er involvert:
 - Informasjon om årsaker, hendelsesforløp, redningsarbeid og helseopplysninger overlates disse. NTNU uttaler seg kun om sin egen virksomhet og rolle, og henviser til korrekt instans
 - Informasjon om sykdom/skade er konfidensiell/ fortrolig informasjon og må håndteres deretter
 - Informasjon som deles skal koordineres med politiet først
 - Ved dødsfall, savnet og alvorlig skadde er det politiet som varsler pårørende

AKTUELLE OPPGAVER FOR NTNU

- Bistå beredskapsledelsen (sentralt/stedlig/lokalt)
- Utforme og formidle nødvendig informasjon internt og eksternt, koordinert med beredskapsledelsen (sentralt/stedlig/lokalt)
- Koordinere kommunikasjonsarbeidet med andre kommunikasjonsmedarbeidere, på tvers av enheter/nivå
- Avholde pressebriefing /-konferanse (sentralt/lokalt/stedlig)

- Mediekontakt (sentralt/stedlig/lokalt)
- Overvåking av tradisjonelle og sosiale medie-kanaler (sentralt/stedlig/lokalt)
- Vurdere å opprette en telefon for mediehenvendelser
- Kommunikasjonsliason på skadested og EPS (sentralt/stedlig/lokalt)
- Koordinering med sentrale samarbeidspartnere, som Sintef, sykehusene og andre (sentralt/stedlig/lokalt)

ANSVAR EKSTERNE

Politi

- Leder innsats ved hendelser
- Varsler pårørende ved savnet, alvorlig skade og dødsfall
- Legger premissene for den første offentlige kommunikasjonen

Kommune

- Ansvarlig for alle som oppholder seg i kommunen
- Kan mobilisere kommunens psykososiale kriseteam ved hendelser
- Bemanner og drifter evakuerte- og pårørendesenter (EPS) på bestilling fra politi (eller andre)
- Kommuniserer kommunens tilbud til berørte og befolkning
- Kan be om bistand fra NTNU

RESSURSER SOM KAN IVERKSETTES

- Kommunikasjon, ekstraressurser (sentralt/stedlig/lokalt).
- HR (sentralt/lokalt/stedlig). Ekstraressurser (praktisk bistand), ansattlister, pårørendeinformasjon, personaldata for reisende

SUPPLERENDE SJEKKLISTER

- Intervju på TV og radio
- Direkte eller indirekte trusler mot NTNU

KOMMUNIKASJON

Sjekkliste for intervju på TV, radio og sosiale medier

ANSVAR

Beredskapsleder vurderer hvem som skal uttale seg og hva som kan sies

STØTTE

Kommunikasjonsrådgiver(e)

FASE	BESKRIVELSE	ANSVAR (STØTTE)
FORBEREDELSE	Avklar på forhånd rammer for intervjuet; Hvem uttaler seg på vegne av NTNU? Direkte eller opptak? Sjekk med journalisten om du blir alene? Tema - spør om hvilke spørsmål du vil få, eller i alle fall det første spørsmålet som blir stilt. Hvor og når skal intervjuet formidles? Unngå logoer eller andre visuelle elementer som viser koblinger til NTNU Forbered det du vil si etter følgende prioritering: <ol style="list-style-type: none">1. Menneske2. Miljø/omgivelser3. Materielle verdier4. Marked/økonomi	
HÅNTERING AV HENDELSEN	Velg sted for intervju der du er trygg og med nøytral bakgrunn Si det viktigste og sørg for at det er så kort som mulig Unngå lange, kompliserte resonnementer med faguttrykk Unngå tall – bruk eksempler I en beredskapshendelse er det lov å svare at <i>du ikke vet</i> . Alternativt: <i>foreløpig ikke god nok oversikt til å svare på spørsmålet, må komme tilbake til dette senere</i> Opptre høflig og behersket Hold blikkontakt med intervjuer Dokumenter	Beredskapsledelse sitter med overordnet ansvar Kommunikasjonsansvarlig forventes å bistå
NORMALISERING	Lag en medierapport som viser omfang og tendens i dekningen av hendelsen, samt hvem som har vært hovedkilde(r).	
EVALUERING	Bistå med kommunikasjonsperspektivet i evaluering	Linjeleder

KOMMUNIKASJON

Sjekkliste ved direkte eller indirekte trusler mot NTNU

ANSVAR

Linjeleder/enhetsleder

STØTTE

Følgende kan bistå

- HMS-rådgiver
- Kommunikasjonsrådgiver

FASE	BESKRIVELSE	ANSVAR (STØTTE)
FORBEREDELSE	Tenk over – risikovurder - hvilke situasjoner som kan ha potensiale for å utløse en trusselsituasjon og vurder risikoreducerende tiltak	Linjeleder
HÅNTERING AV HENDELSEN	<ul style="list-style-type: none">• Opptre rolig. Merk deg kjennetegn ved den som fremsetter trusselen (kjønn, stemme, tale, holdning)• Tilkall hjelp fra kollega hvis mulig <p>VURDER OM DET ER FARE FOR LIV OG HELSE</p> <p>Dersom JA</p> <ul style="list-style-type: none">• Ring politi 112• Dersom trusselen er fysisk tilstede, tilkall hjelp og hold avstand• Vurder nødverge/selvforsvar, eks løp bort, skjul deg• Varsle beredskapsleder/beredskapstelefonen <p>Dersom NEI</p> <ul style="list-style-type: none">• Dokumenter det du har opplevd. Skriv ned relevant informasjon• Beskriv vedkommende du har snakket med (kjønn, stemme, sinnstemning, språk)• Varsle beredskapsleder/beredskapstelefonen <p>Dersom trusselen er lagt ut på sosiale medier</p> <ul style="list-style-type: none">• Vurder overstående• Ta skjermdump om mulig• Varsle beredskapsleder/beredskapstelefonen	Beredskapsleder
NORMALISERING	Lag en oversikt over aktuelle hendelser	
EVALUERING	Dersom hendelsen har vært dramatisk kan det være behov for å samle berørte. Dette vurderes av ledelsen i samarbeid med berørte og HMS, se <i>plan for psykososial omsorg, oppfølging av berørte</i>	Linjeleder