

Action card for kommunikation Ans Skole – Skolen i Nørskovlund

Planens anvendelse ift. kommunale indsatsplaner

Se alle indsatsplanerne på: beredskabsplan.silkeborg.dk

- Alvorlig ulykke eller dødsfald i skoletiden
- Arbejdsnedlæggelse
- Brand
- Drikkevandsforurening
- Dødsfald uden for skoletiden
- Farligt vejr/nødpasning
- Forsyningssvigt el, vand eller varme
- Kemisk udslip
- Krise og psykisk førstehjælp til børn
- PLOV
- Radikalisering
- Risiko for smitte med alvorlig sygdom
- Andre situationer, der kræver en bredere orientering eller ekstern håndtering

Opgaver

- Sikre at alle interessenter er orienterede om situationen på det rette niveau og med de fakta, der er tilgængelig på det gældende tidspunkt for at skabe ro og undgå rygtedannelse
- Sikre at alle parter kan gennemføre de påkrævede handlinger i situationen
- Sikre at børn og medarbejdere skærmes fra medierne

Ansvar for kommunikationen

- Intern kommunikation: udvalgt talsperson fra skoleledelsen. Skoleleder kan delegere formidlingen af information til medarbejdere
- Ekstern kommunikation: områdeleder eller udvalgt talsperson fra krisestab
- Koordinationen mellem de to talspersoner og den eksterne indsatsleder sker løbende

Skolens interessenter

- Pædagogiske medarbejdere
- Elever
- Pårørende
- Øvrige forældre
- Øvrige faggrupper på skolen – herunder også gæster på skolen
- Afdelingsledelsen
- PPL
- Skoleafdelingens Sekretariat, fx Skoleafdelingens hjemmeside
- Øvrige kommunale afdelinger, fx Kommunikationsafdelingen, Børne- og Familieafdelingen, Ejendomme m.fl.
- Medierne
- Eksterne myndigheder, fx Brand og Redning, Politiet, Forsyningen

- Naboer til skolen
- Borgere i byen
- Kolleger på andre skoler

Handlinger – intern akut kommunikation såvel som orienterende information

Ledelse:

- Udpeg talsperson i ledelsen. Så få personer som muligt udtaler sig om situationen for at undgå misforståelser
- Talspersonen skal være tilgængelig. Ring altid tilbage, hvis det lovedes og følg op på, at det bliver gjort
- Indsaml information så hurtigt som muligt
- Gå selv ud med nyheder, opdateringer eller orienteringer så hurtigt som muligt i tidsangivne meddelelser, når indholdet er bekræftet og aftalt med Områdeleder/ekstern kriseleder
- Pårørende godkender hvis muligt indhold, der omhandler dem
- Lav en intern interessentanalyse, se ovenfor. Hvem er vigtigst i situationen, og hvad vil de være interesseret i at vide?
- Informér skolens medarbejdere så tidligt som muligt, så de ikke skal læse eller høre om hændelsen i medierne. Medarbejderne skal klædes på med den viden, der er tilgængelig, så de efter aftale kan være med til at videreformidle til fx elevgruppen og varetage en tryghedsskabende rolle
- Opdater fakta om situationen løbende. Ved længerevarende hændelser gives informationer og placeres informationer på steder, der giver interessenterne overblik
- Overvåg nøje presseomtale og korriger fejl omgående

Medarbejdere:

- Henvi alle, der spørger til en situation, til din leder
- Hvis du bliver bedt om at formidle information videre fra din ledelse, så er det vigtigt, at du spørger ledelsen, hvis du er i tvivl om noget

Gode råd til alle, der udtaler sig

Udtal dig kun til interessenter og medier, hvis du har fået bemyndigelse fra en overordnet leder – så beskytter du dig selv i en følelsesmæssig situation og værner om den kriseledelse, der foregår andetsteds.

Udtal dig som udgangspunkt altid om:

- Forhold, der har kritisk betydning for borgernes evne til at tage vare på egen og andres sikkerhed og sundhed, fx akutte forholdsregler eller handlingsanvisninger
- Synlige dele af kommunens indsats, dog altid under hensyn til andre myndigheders indsats (fx Brand og Redning, Politiet, m.fl.)
- Praktiske foranstaltninger, der udelukkende vedrører kommunens eget ansvarsområde, fx krisehjælp m.v.

Sig, hvad du ved og kun, hvad du ved! (og evt. også, hvad du ikke ved endnu):

- Informér om fakta, så du undgår rygtedannelse
- Gæt aldrig og kom ikke med tolkninger på andres informationer

- Sæt i perspektiv så situationen ikke bliver blæst op til at være mere alvorlig, end den reelt er
- Placer ikke skyld og kom ikke med bebrejdelser
- Vær troværdig så borgerne også tror på os bagefter

Kommunikationskanaler og mødesteder

Kommunikationskanaler

Hvor får de primære interessenter information om en hændelse:

1 Akut i forbindelse med (fx PLOV, brand, m.fl.)

- Ledelsen: mobil – opkald eller SMS, mund til mund
- Medarbejdere: varslingsystem ved brand, mund til mund ved PLOV
- Elever: varslingsystem. De voksne omkring sig
- Forældre: den aftalte talsperson sender Aula-besked. Personlig opringning fra skoleleder eller områdeleder ved skade eller dødsfald: kontaktoplysninger findes i Aula
- Pårørende til medarbejdere: medarbejdere ringer selv til én pårørende, så snart som muligt og beder denne om at ringe rundt til andre i familien/venner. Personlig opringning ved skade eller dødsfald: pårørendeliste ligger på kontoret, både i Ans og i NØR.
- Andre primære interessenter: via mail eller skolens hjemmeside.
- Eksterne interessenter: fx separat side på skolens hjemmeside

2 Orienterende (fx dødsfald uden for skoletiden, arbejdsnedlæggelse, m.fl.)

- Medarbejdere: fælles besked ved mødested. Fælles besked i Aula
- Elever: fælles besked i klassen. Fælles besked i Aula
- Forældre: fælles besked i Aula. HUSK aftale med evt. pårørende
- Eksterne interessenter: via mail eller skolens hjemmeside

Mødested for information

Akut mødested: ved aftalte mødested i indsatsplan

Orienterende mødested: personalestuen Ans, Kantinen Nørskovlund