

Policy for krisehåndtering

Ramuddens konsernovergripende retningslinje for hvordan vi agerer i krisesituasjoner

DEFINISJON

Når en alvorlig og vanskelig håndterbar hendelse oppstår på arbeidsplassen, kalles dette en krise. Krisestyring er et kollektivt begrep for de tiltak som må tas når en krisesituasjon oppstår. Det kan for eksempel være i forbindelse med ulykker, brann, ran eller ved omfattende og raske omstillinger. Det viktigste er å ha tenkt gjennom ulike scenarier og prosesser i forkant, slik at det blir lettere å ta de riktige avgjørelsene når krisen faktisk er et faktum.

BAKGRUNN

Alle arbeidsplasser, uansett størrelse, må ha en beredskap og rutiner for krisestøtte. God beredskap kan redusere krisens påvirkning på de enkelte ansatte, men kan også redusere skadevirkningene på organisasjonen og driften. For Ramudden har vi noen overordnede retningslinjer som beskrives her, mens de mer detaljerte retningslinjene, de faktiske prosedyrene for ulike kriser, er beskrevet i det enkeltes lands egne krisestyingsplaner.

FORMÅL

Retningslinjene som omhandler krisehåndtering gir våre ansatte, partnere, leverandører, kunder og andre interessenter en tydelig beskjed på hvordan vi handler i ulike situasjoner sammen med de regler og prosedyrer som er gjeldende. De tar sikte på å gjøre oss gode samfunnsborgere, og å styrke Ramudden som selskap. Det betyr også at den enkelte medarbeider kan føle seg trygg på hva som gjelder hos oss.

RETNINGSLINJER FOR KRISEHÅNDTERING

Ramudden følger de lover og regler som gjelder i det enkelte land, og som kan knyttes til krisestyring. Ved å følge retningslinjene nedenfor sikrer vi at vi håndterer krisen på en best mulig måte, og for å minimere skadevirkningene:

- **Det enkelte land må etablere detaljerte krisestyingsprosedyrer.** Disse skal inneholde navn og kontaktinformasjon for ansvarlige personer i Ramudden, sammen med mer spesifiserte planer for styring av ulike krisescenarier. Dokumentet må revideres regelmessig, slik at kontaktlister alltid er oppdatert.



Prinsippene i dette dokumentet, er koblet samme med Ramuddens øvrige retningslinjer og verdier.



Usikker på hva som gjelder?

På detaljnivå kan regler, retningslinjer og prosedyrer variere mellom landene.

Hvis du ikke er sikker på hva som gjelder, ta kontakt med din nærmeste leder, administrerende direktør eller les mer i nasjonale dokumenter.



Ramudden-ånden

Vi følger alle Ramudden-ånden, det vil si at vi har kunden i fokus, setter våre medarbeideres helse og sikkerhet først, og skal være best i det vi gjør. Denne ånden gjennomsyrrer også alle vi møter i en profesjonell sammenheng.

Følgelig må alle ansatte til enhver tid følge de lover og retningslinjer som vår virksomhet er underlagt, i enhver oppgave og i ethvert møte, både innenfor og utenfor kontoret.

Ansvar på lokalt nivå inkluderer å sikre at ansatte til enhver tid er opplært for sin del av arbeidet i krisesituasjoner og førstehjelp, og at utstyret som skal brukes er i god stand og at de ansatte har kunnskap om de handlingsplanene som er utarbeidet for de ulike krisesituasjonene.

- **Samlet risikovurdering.** Vi kartlegger de risiko som kan forårsake kriser, dels for å ivareta arbeidstakeres helse og sikkerhet, men også for andre typer kriser som kan påvirke produksjonen og vår evne til å betjene kunder. Det kan også oppstå hendelser som kan skade Ramuddens rykte direkte. Blant de generelt identifiserte kriser er dødsfall, ulykker med personskader, alvorlig og akutt sykdom, brann, elektriske ulykker, trafikkulykker, trusler og vold, krenkende adferd, nedlegging av deler av virksomheten, miljøutslipp, innbrudd/tyveri, sammenbrudd i IT-struktur, tap av data, intern kriminalitet og kriser relatert til ekstremvær.
- **Opplæring og forberedelse.** Alle personer i selskapet med personellansvar skal ha relevant opplæring i krisestyring. Kunnskapsnivået skal følges opp og evalueres årlig. Ansvar for utdanning og kompetanse i krisestyring ligger hos HR-sjef.
- **Etablering av kriseteam.** Ved en akutt krise (for eksempel en brann), skal Ramuddens kriseorganisasjon bli aktivert i det enkelte land. Det er administrerende direktør eller hans/hennes stedfortreder som samler alle, eller deler av den sentrale krisegruppen, avhengig av arten og omfanget av hendelsen.
- **Informasjon og kommunikasjon i krisesituasjoner.** I forbindelse med en pågående krise, oppstår det lett bekymring blant de berørte. Det er derfor viktig å ha en koordinert kommunikasjon under prosessen, slik at alle får riktig informasjon levert på riktig måte og til rett tid.
 - For å forhindre desinformasjon skal all informasjon til kunder, ansatte, leverandører, myndigheter, presse og media, kommuniseres via administrerende direktør eller hans/hennes stedfortreder i en krisesituasjon. Administrerende direktør kan senere delegere denne oppgaven videre.
 - Kontakt med pårørende bør gjøres så snart som mulig, men informasjon til pårørende om død eller alvorlig skade skal **bare** gis av politi eller lege. Vi skal **aldri** gi denne typen beskjed, men overlate dette alltid til kvalifiserte fagfolk.
 - Ved en krise skal personalet, så snart som mulig, bli innkalt til et informasjonsmøte. Dette er viktig å unngå ryktespredning og unødig bekymring. Ansvar for dette ligger hos administrerende direktør og krisestyingsgruppen.



Sjekk alltid din lokale beredskapsplan!

For mange av krisene nevnt her, er det utarbeidet spesifikke handlingsplaner for Ramudden i det enkelte land.



Viktig ved alvorlig kriser eller ulykker

- Hvis en alvorlig ulykke eller krise oppstår, må Ramudden-styret i det enkelte land kontaktes umiddelbart. Det er i siste instans administrerende direktørs forpliktelse.

- Administrerende direktør i det enkelte land må også umiddelbart informere Tritons ledelse.

- Vurder også å rapportere til styret dersom Ramudden kun er indirekte utsatt i forbindelse med kriser eller ulykker.

- **Dokumentasjon ved kriser.** Når det oppstår store kriser og ulykker, er det viktig å dokumentere hendelsen; hva skjedde, hva ble gjort og tidspunkt for dette. Dette er viktig, både å holde alle informert og i etterkant å kunne trekke konklusjoner og se forbedringsmuligheter for de nye krisene som kan oppstå.
- **Oppfølging etter krise.** Hold gruppen som er berørt, samlet i en krise og sørg for at ingen er igjen alene når krisen har inntruffet. Alle som er rammet av krise trenger støtte og hjelp, selv de som kan virke behersket eller uberørte. Pass på at alle får muligheten til å prate om hva som har skjedd.
- **Rapportering eller handling i etterkant av krise.** Trenger du å rapportere eller rette opp noe etter en ulykke eller situasjon som har forårsaket fare? Sjekk hvordan regelverket er i de respektive land.

ANSVAR

Alle ansatte er i alle henseender forpliktet til å overholde de lover, forskrifter, myndighetskrav og retningslinjer som gjelder for krisestyring. Å bryte disse retningslinjene kan innebære disiplinære sanksjoner. Til syvende og sist er det Ramuddens ledere som er ansvarlige for at disse retningslinjene har blitt kommunisert til ansatte og til relevante eksterne parter, for å fremme en bredere kunnskap om, og bruk av disse retningslinjene.

- ➔ Mistenker du at Ramudden på en eller annen måte bryter disse retningslinjene? Ta kontakt med din nærmeste leder, administrerende direktør eller personalavdeling.



Identifiserte kriser

- Dødsfall
- Ulykker med personskade
- Alvorlig og akutt sykdom
- Brann
- Elektriske ulykker
- Trafikkulykker
- Trusler og vold
- Krenkende diskriminering
- Nedlegging av virksomhet
- Miljøutslipp
- Innbrudd/Tyveri
- IT-sammenbrudd
- Datahavari
- Intern kriminalitet
- Kriser ved ekstremvær