



Naturfareprosjektet: Delprosjekt 2. Beredskap og krisehåndtering

Delrapport 2- Krisestøtteverktøy CIM - Anbefalinger

76
2014



R
A
P
P
O
R
T

Naturfareprosjektet: Delprosjekt 2. Beredskap og krisehåndtering

Delrapport 2

KRISESTØTTEVERKTØYET CIM – ANBEFALINGER

Norges vassdrags- og energidirektorat i et samarbeid med Statens vegvesen og Jernbaneverket

2014

Rapport nr. 76 / 2014

KRISESTØTTEVERKTØYET CIM – ANBEFALINGER

Utgitt av: Norges vassdrags- og energidirektorat i et samarbeid med Statens vegvesen og Jernbaneverket**Utarbeidet av:** Delprosjekt 2**Forfatter:** Bjørn H. Stuedal, Stuedal Kommunikasjon**Dato:** 20.10.2014**Opplag:****ISBN: 978-82-410-1027-9**

Sammendrag: Krisestøtteverktøyet CIM beskrives og vurderes basert på erfaringer fra etater som har det i bruk samt referat fra et seminar i Trondheim i april 2014. Det gis anbefalinger for innføring i JBV og NVE, samt for videre arbeid i SVV.

Emneord: CIM, Krisestøtteverktøy

Forord

NIFS-prosjektet er et felles satsningsområde mellom Jernbaneverket, Norges vassdrags- og energidirektorat og Statens vegvesen.

Prosjektperioden er definert som 2012 – 2015. Planlagt budsjett på 42 millioner i perioden.

Stort fokus på intern kompetanse og faglig utvikling bidrar i tillegg med anslagsvis 30 årsverk fra etatene i samme periode. Prosjektet er allerede i leveransefasen, 7 delprosjekter er etablert, og opp i mot 100 medarbeidere i de tre etatene er involvert i større eller mindre grad.

1 Innhold

1	Innhold.....	2
2	Bakgrunn for prosjektet	3
3	Avgrensninger	4
4	Bakgrunn og metode	5
5	Hovedfunn	6
6	Anbefalinger	7
7	Bakgrunn	8
8	Erfaringer.....	10
9	Informasjonsdeling og samordning	14
10	Fordeler med bruk av CIM.....	15
11	Vedlegg	16
	Forvaltningsregime for forvaltning og drift av VegCIM i Statens vegvesen	1
	Program og deltagerliste NIFS DP2 CIM Seminar 23.-24. april 2014	2
	Presentasjoner fra CIM-seminaret.....	3

2 Bakgrunn for prosjektet

Prosjektet "NIFS" – Naturfare, Infrastruktur, Flom og Skred – er et felles satsningsområde mellom Jernbaneverket, Norges vassdrags- og energidirektorat og Statens vegvesen. Prosjektperioden er fra 2012 – 2015. Ett av de syv delprosjektene er gitt tittelen "Delprosjekt 2, Beredskap og krisehåndtering".

Delprosjektets mål er å identifisere de overordnede strategiske områdene innen beredskap og krisehåndtering som etatene før, under og etter hendelser bør samarbeide om.

Delprosjektet tar for seg eksisterende planverk i de tre etatene, ser på gjeldende praksis og erfaringer fra reelle hendelser, samt evalueringer av gjennomførte øvelser. Prosjektet søker å tydeliggjøre roller og ansvar etatene i mellom, og i forhold til øvrige aktører som kommune, politi, fylke og fylkesmann. Prosjektet skal også peke ut hvilke tiltak som kan bidra til å legge til rette for et slikt samarbeid.

Delprosjekt 2 vil ut fra dette komme med konkrete innspill/forslag til forbedringer i planverk, verktøy og rutiner, for å sikre en best mulig rolleforståelse, kommunikasjonsflyt og -kontroll etatene i mellom, og mellom etatene og de andre aktørene. Delprosjekt 2 vil levere dette i form av delrapporter under prosjektperioden:

Delrapport 1: Beredskapsplaner og krisehåndtering	Høst 2013*
Delrapport 2: Krisestøtteverktøyet CIM – anbefalinger	Vår 2014
Delrapport 3: Informasjonsflyt og -deling under øvelser og reelle hendelser	Høst 2014
Samlerapport med oppdatert status	Høst 2015

*) revidert utgave vår 2014 etter endrede planverk i NVE

3 Avgrensninger

Delprosjekt 2 begrenser seg til å se på hendelser som skred og flom, der hendelsen berører NVE, JBV og SVV samlet eller minst to av aktørene.

Prosjektet ser på både beredskapsplaner og faktisk krisehåndtering i forhold til forebygging og forhøyet beredskap ved økt fare for hendelser og når hendelse faktisk har inntruffet.

Prosjektet har hovedfokus på overordnet strategisk nivå men berører også kriseledelse på taktisk nivå, spesielt i forhold til kommunikasjon mellom etatene og mot øvrige aktører. Prosjektet går ikke detaljert inn på operativt nivå.

Prosjektet legger godkjente planer og evalueringsrapporter til grunn, samt relevante delrapporter i NIFS etter hvert som disse har blitt tilgjengelig. I tillegg benyttes arbeidsgruppen og muntlige kilder i de tre etater og deres samarbeidspartnere som informanter.

Denne rapporten tar for seg utfordringer og erfaringer ved bruk av krisestøtteverktøyet CIM i de tre etatene. Rapporten er i hovedsak en oppsummering av de tre etatenes interne seminar i Trondheim 23. og 24. april 2014 og de erfaringer og utfordringer som fremkom der. Målsettingen med rapporten er å konkretisere hva om skal til for at de tre etatene skal kunne lykkes med bruken av CIM som krisestøtte-verktøy i egen etat og som grunnlag for kommunikasjon og samarbeid mellom etatene.

Rapportdato 31. mai 2014.

4 Bakgrunn og metode

I følge DSB (*DSB: Evaluering Øvelse Orkan 2012*) har flere hendelser de siste årene vist at det er behov for å styrke samordning og samhandling mellom ulike aktører under krisehåndteringen. Informasjonsutveksling mellom etatene er en forutsetning for at denne samhandlingen skal kunne fungere. Statens Vegvesen har siden 2009 benyttet CIM som sitt krisestøtteverktøy, noe også Samferdselsdepartementet og Kommunal- og moderniseringsdepartementet gjør. Det er et ønske fra departementene at alle underliggende etater skal benytte samme verktøy for å lette rapporteringen under hendelser.

JBV og NVE har vedtatt anskaffelse og implementering av CIM i løpet av 2014.

Delprosjekt 2 ser i denne delrapporten på utfordringer og muligheter med implementering av CIM som krisestøtteverktøy i SVV, JBV og NVE, samt relevante erfaringer fra offentlige og private virksomheter som har installert verktøyet. Verktøyet er gjennomgått i deltalj i samarbeid med leverandøren, OneVoice, som også har bidratt med sine erfaringer fra mer enn 800 installasjoner.

Det er i tillegg arrangert en to-dagers fagsamling med nøkkelpersoner i NVE, SVV og JBV, samt inviterte nøkkelpersoner fra DSB, Trondheim kommune, St.Olavs Hospital, Fylkesmannen i Sør-Trøndelag og OneVoice.

5 Hovedfunn

(Ikke prioritert rekkefølge)

- For at den enkelte medarbeider og organisasjonen skal ha gevinst av CIM, er det en forutsetning at de underliggende system og planverk for krisehåndtering, samt opplæring og trening er på plass. Solid opplæring i både beredskapsarbeid og CIM som verktøy er nødvendig skal CIM fungere optimalt som krisestøtteverktøy.
- Det er kritisk viktig at etaten avklarer hvilke mål som skal oppnås ved bruken av CIM.
- Det må internt i organisasjonen være et klart eierskap til verktøyet.
- Innføring av CIM krever ressurser til selve implementeringen, men også opplæring og videre vedlikehold og utvikling. Det må utarbeides en tydelig plan for implementering, opplæring og vedlikehold. Nødvendige ressurser må settes av.
- Bruk av verktøyet må inn i evaluering etter hendelser og inngå i revisjon av ROS og planverk
- Skal innføringen av CIM som krisestøtteverktøy være vellykket, krever det at organisasjonen raskt kommer opp på et minimum antall dedikerte superbrukere som benytter verktøyet ofte.
- CIM bør helst brukes som mer enn bare et krisehåndteringsverktøy, slik at brukerne er vant med verktøyet. CIM er ikke et effektivt krisestøtte-verktøy hvis det ikke brukes ofte.
- CIM har en rekke muligheter for å dele informasjon på tvers av organisasjoner og mellom etater. Blant annet felles situasjonsrapport, kart, etc. Hvordan slik informasjonsdeling eventuelt skal skje, må avklares og defineres i etatenes beredskapsplaner.
- Beslutning om implementering av CIM må være godt forankret i ledelsen.

6 Anbefalinger

Implementering av og opplæring i CIM må få nødvendige ressurser.

Vellykket implementering av CIM krever tydelig systemeierskap, nødvendige ressurser og en klar plan for organisasjon, forvaltning og opplæring. Delprosjekt 2 anbefaler å følge Statens Vegvesens modell for opplæring. (Se punkt 7)

Deling av informasjon er mulig og et uttrykt ønske i forbindelse med valg av CIM. Delprosjekt 2 anbefaler imidlertid sterkt at behovet for informasjon, nivå og hvordan deling skal skje, må defineres i ROS-analyser og planverk før det implementeres i CIM.

CIM må inngå som del av organisasjonens helhetlige system for krisehåndtering og integreres og tilpasses dette. Der implementering av CIM avdekker svakheter eller mangler i organisasjonens eksisterende planverk, må dette oppdateres før eller parallelt med at CIM tas i bruk.

Delprosjekt 2 anbefaler at de tre etatene etablerer drift og vedlikehold av CIM som integrert del av beredskapsorganisasjonen. Verktøyet krever en robust driftsorganisasjon for vedlikehold, utvikling og håndtering av opplæring. Dette bør skje som del av organisasjonens helhetlige system for krisehåndtering.

7 Bakgrunn

Hva er CIM

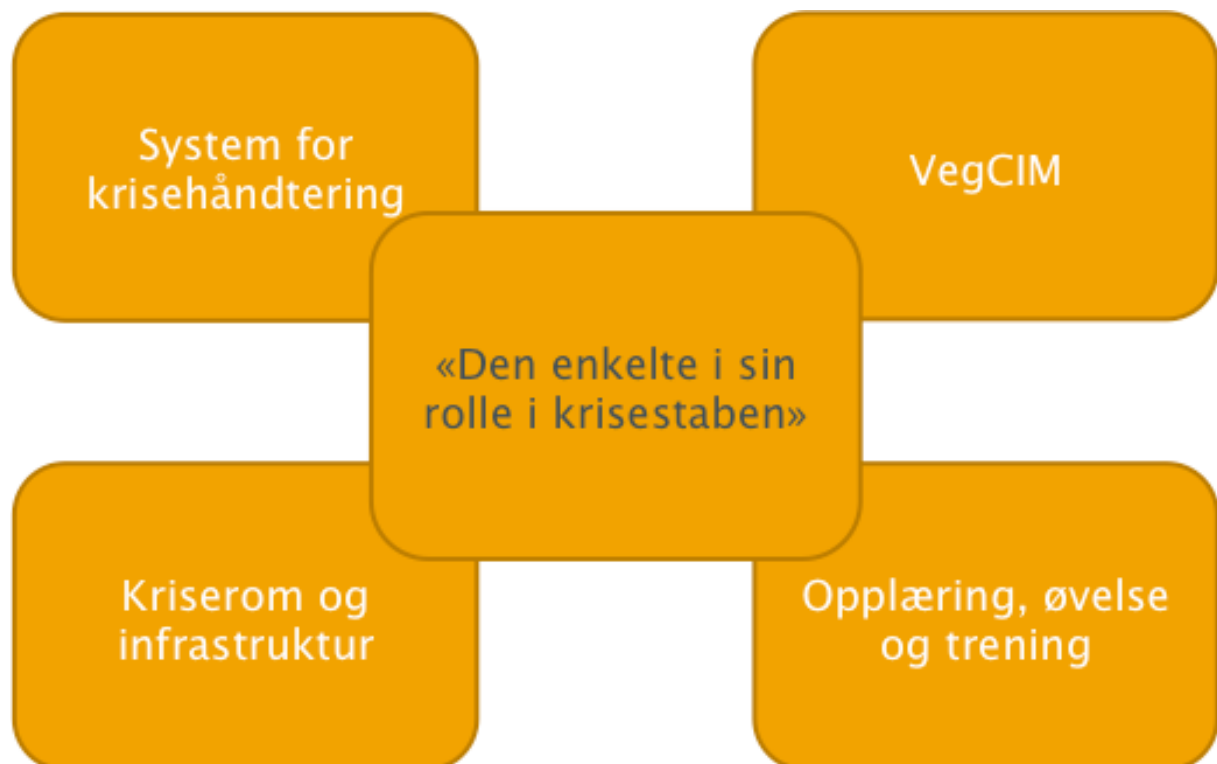
CIM er et norskutviklet styringssystem for sikkerhet og beredskap, som kom på markedet i 2006. Det web-baserte verktøyet dekker alle deler av hendelse- og krisehåndteringen i en organisasjon eller virksomhet. CIM inneholder verktøy for risiko- og sårbarhetsvurdering, kvalitetssikring, beredskapsplanlegging, daglig avviks- og hendelseshåndtering, daglig mediehandtering, opplæring og trening, varsling, krisehåndtering og -evaluering.

CIM er ett av flere verktøy beredskapsorganisasjonen kan benytte i krisehåndtering, sammen med eller istedenfor tradisjonelle verktøy som tavler og loggskjemaer. CIM kan også benyttes for håndtering av daglige oppgaver, som mannskapsinnkallinger, mediehandtering og -logg, etc.

CIM er valgt av DSB som standard beredskapsverktøy hos fylkesmenn, kommuner og helseforetak. Samtlige departement benytter også CIM. Statens Vegvesen har benyttet CIM siden 2009. NVE og Jernbaneverket har nylig besluttet implementering av CIM og skal ha verktøyet på plass i løpet av 2014.

CIM som del av organisasjonens beredskap

CIM er et verktøy som understøtter organisasjonens håndtering av hendelser og kriser, og må ses som en del av organisasjonens helhetlige system for krisehåndtering.



Illustrasjon: Forutsetninger for god krisehåndtering. Statens Vegvesen. VegCIM er Statens Vegvesens versjon av CIM.

Erfaring fra OneVoice sine øvrige installasjoner, viser at det er avgjørende at alle elementene i beredskapsarbeidet ses i sammenheng. En innføring av CIM uten at øvrig system for krisehåndtering, infrastruktur og opplæring/trening er på plass, vil ikke være hensiktsmessig og kan i flere tilfeller gi dårligere samlet krisehåndtering enn om verktøyet ikke benyttes.

De enkelte "boksene" forstås slik:

System for krisehåndtering

- Gir ansvarsavklaring
- Generisk; «takle det som oppstår»
- Enkel arbeidsprosess
- Systematisk metodikk
- Roller og oppgaver

Den enkelte i krisehåndtering

- Personlig egnethet
- Lyst til å bidra, og «ta i et tak»
- Egenskaper som passer
- Faglig kunnskap

Kriserom og infrastruktur, tilrettelagt for:

- Samhandling
- Krisestabsarbeid iht prosess og metodikk
- Bruk av beredskapsverktøy (CIM)
- TV, radio, telefoni i andre rom

CIM

- Tilrettelagt etter organisasjonens prosess og metodikk for krisehåndtering
- Oppstart av hendelse – valg av hendelse
- Varsling/melding
- Loggføring
- Utsjekk av tiltakskort /planverk

Opplæring, øvelse og trening

- System for krisehåndtering
 - Forståelse, bakgrunn
 - Prosess og metodikk
 - Roller og ansvar
 - Mandat og ansvar
- Bruk av kriserom og infrastruktur
 - Tavler, datatavler, prosjektorer, forskjellige telefoner
- CIM
 - Forståelse av funksjonalitet og bruk

8 Erfaringer

Leverandøren av CIM, OneVoice AS, har nå samlet levert mer enn 800 installasjoner av verktøyet til offentlige og private virksomheter. Deres erfaringer fra disse installasjoner og tilbakemeldinger fra kunders bruk av verktøyet bør tillegges betydelig vekt når Jernbaneverket og NVE nå skal starte arbeidet med implementering av CIM. Likeså når de tre etatene eventuelt skal beytte CIM som kanal for utveksling av informasjon under hendelser.

Erfaring fra andre organisasjoner viser at utfordringene rundt CIM i stor grad ligger på manglende generell beredskapskompetanse, mangler i planverk og manglende infrastruktur. Det er derfor viktig at organisasjonens helhetlige system for krisehåndtering er på plass før eller i det minste parallelt med implementering av CIM.

Følgende punkter er av OneVoice listet som avgjørende kriterier for vellykket implementering av CIM i organisasjonen;


- Beslutning om implementering av CIM må være godt forankret i ledelsen.
- Organisasjonen må ha en lik oppfatning, forståelse og definisjon av sentrale forhold, som beredskapsnivå og ansvarsområder.
- Det må etableres en strukturert prosess for CIM-implementering med et definert prosjektmål og avsluttende evaluering av prosjektet samt evaluering av bruk.
- Det må legges opp til en helhetlig forvaltning, administrasjon og videreutvikling av verktøyet.
- Det må stilles klare krav til opplæring, videre læring og trening i CIM og beredskapshåndtering generelt.
- Det bør identifiseres daglige oppgaver og rutiner som kan håndteres i CIM slik at verktøyet brukes ofte. Eksempelvis medielogg.

Dette sammenfaller godt med erfaringer fra Statens Vegvesen under implementering av deres CIM (VegCIM). De har erfart at opplæring av brukere i både generelt beredskapsarbeid, så de kjenner sin plass og sine oppgaver, samt i verktøyet for bruk, er avgjørende for vellykket implementering.

Statens Vegvesen har tidligere forsøkt en modell med opplæring over totalt fire dager (2+1+1). Dette var en opplæringsmodell som ga gode resultater. (Se illustrasjon).

VegCIM prosjektet - Opplæringsprogram i System for krisehåndtering i Statens vegvesen						
					Foretrukket mellomrom er 2-3 uker mellom dag 2 og 3	Her kan mellomrommet være større, og tilpasses regionenes øvelsesplanlegging
		Dag 1	Dag 2		Dag 3	Dag 4
09:00	09:45	Innledning - presentasjon av programmet og arbeidsmetodikk + System for krisehåndtering	Repetisjon fra dag 1 Gjennomgang av krisehåndteringsprosessen		Oppfriskning og repetisjon fra dag 1 og 2 + forberedelse til øvelse	Øvelse Selvstendig gjennomføring av øvelse i regi av regionene - gjennomføres med støtte fra VegCIM prosjektet/kursholdere
10:00	10:45	System for krisehåndtering	Gjennomgang av krisehåndteringsprosessen			
11:00	11:45		Gjennomgang av krisehåndteringsprosessen			
11:45	12:30	Lunch	Lunch		Lunch	
12:30	13:15	Introduksjon av VegCIM	Gjennomgang av krisehåndteringsprosessen		Øvelse/tabletop Gjennomføres i regi av VegCIM prosjektet i samarbeid med regionene - fasiliteres av VegCIM prosjektet/kursholderne	
13:30	14:15	Detaljert gjennomgang av moduler i VegCIM	Gjennomgang av krisehåndteringsprosessen			
14:30	15:15		Oppsummering dag 1 og 2			

De har også gjennomført opplæringen som en blanding av selvstudie og trening, med 1+2+1, der første og siste del er selvstudie (illustrasjon under).



Statens vegvesen

System for krisehåndtering i Statens vegvesen Opplæringsplan VegCIM utrulling vegavd. 2012

Oppgaver tilsendt i VegCIM (1 uke før)	Dag 1 VegCIM og krisehåndtering	Dag 2 Repetisjon og øvelse i prosess og VegCIM	Oppgaver og oppfølging tilsendt i VegCIM (1-2 uker etter)
<ul style="list-style-type: none"> Brukernavn, passord og link Oppgaver i forhold til pålogging og gjennomgang av kriseplanverk 	<ul style="list-style-type: none"> Introduksjon til VegCIM Introduksjon til krisehåndtering Gjennomgang av prosess og metodikk for krisehåndtering Detaljert gjennomgang av hovedfunksjonene i VegCIM Oppsummering Fokus på tasting og prøving 	<ul style="list-style-type: none"> Repetisjon fra dag 1 <ul style="list-style-type: none"> Prosess og metode Verktøy Øvelse «i sakte fart» 	<ul style="list-style-type: none"> Repetisjon Oppgaver i VegCIM (pålogging, loggføring, melding)

Tilpasses regionsvis etter behov, alle bør gjennom en grunnpakke
Vegvdelingene bør gjennomføre en samøvelse med region i etterkant

Heinga/20120531

SVV har definert følgende CIM-funksjoner som grunnleggende for alle med beredskapsroller, som det forventes at de behersker;

- Oppstart av hendelse – valg av hendelse
- Varsling/melding
- Loggføring
- Utsjekk av tiltakskort / planverk

Dedikerte brukere skal i tillegg kunne bruke følgende funksjoner:

- Møtetavle
- Fokus og Aksjonstavle
- Statusmøte
- Faktatavle
- Situasjonsrapportering
- Evalueringsrapport
- Media - mediesvar

Dette er tilsvarende det flere andre organisasjoner som har tatt i bruk CIM har definert og synes som en fornuftig tilnærming.

Det er også entydige tilbakemeldinger på at verktøyet er intuitivt og rimelig logisk oppbygget, men likevel krevende for brukerne dersom det benyttes sjeldent. Skal brukerne oppleve CIM som et reelt hjelpemiddel i en krisesituasjon, krever det at de føler seg trygge på verktøyet og har jevnlig øvelser. CIM krever dermed ikke bare solid opplæring i forkant av at det tas i bruk, men det er en forutsetning at brukerne trenes jevnlig for å holde brukerferdighetene ved like. De organisasjonene som har tatt i bruk CIM som et verktøy også til daglige oppgaver som medielogg, etc. har bedre erfaringer enn de som kun bruker verktøyet ved kriser.

Erfaringene fra mange av organisasjonene som har tatt i bruk CIM, er at det ikke er selve bruken av CIM som er problemet, men mangler i struktur og plan, samt opplæring i beredskapsarbeid generelt, som kan være en utfordring.

Organisasjoner som benytter CIM sjeldent, opplever at brukere har problemer med oppstart av verktøyet. Spesielt er det knyttet usikkerhet til innlogging og oppstart, med glemte passord og brukernavn. Det tar derfor ekstra tid å få startet opp krisehåndteringen, noe som kan være svært forstyrrende i en reell krisesituasjon, og faktisk sinke arbeidet i krisehåndterings kritiske første fase (the golden hour).

OneVoice har listet opp disse kriteriene som noen av de vanligste utfordringene i organisasjoner som implementerer CIM:

- Omfanget av, og dermed også tiden det tar å implementere verktøyet CIM, undervurderes.
- Behovet for og nødvendigheten av en strukturert og målrettet implementering undervurderes.
- Interne utfordringer, blant annet knyttet til beredskapsplan og -håndtering i egen organisasjon i forbindelse med implementering undervurderes.

- Innføring av CIM griper inn i både planverk, organisasjon og infrastruktur, samt personalhåndtering, og må derfor defineres som et organisasjonsutviklingsprosjekt, ikke et IT-prosjekt. Ressursbruken er tilsvarende større.
- Behovet for opplæring og trening i egen organisasjon er gjennomgående langt større enn det som prosjektene legger opp til.

Flere organisasjoner som har valgt CIM, har kommet kort i implementeringen og har ikke tatt i bruk alle muligheter i verktøyet. CIM fungerer derfor i mange tilfeller ikke optimalt som verktøy som skal avlaste beredskapsorganisasjonen. Årsaken til dette kan være flere, men manglende opplæring, manglende interesse/engasjement og generelt mangler i kunnskap om beredskap og krisehåndtering er mulige årsaker.

Når CIM velges som sentralt verktøy for beredskap og krisehåndtering, er det avgjørende at det fungerer optimalt. En viktig erfaring fra andre installasjoner, er at organisasjonen raskt må komme opp i et visst minimum antall dedikerte brukere. Ved flere installasjoner baseres CIM i for stor grad på en eller noen få ildsjeler i organisasjonen som driver prosjektet videre. Som virksomhetskritisk beredskapssystem er ikke dette godt nok og manglende forankring og ressurser kan raskt føre til at verktøyet ikke får nødvendig vedlikehold og oppdatering, samt at brukere ikke får nødvendig løpende oppfølging og trening.

Erfaring fra andre installasjoner viser at det er avgjørende at CIM blir en del av organisasjonens helhetlige system for krisehåndtering, og at verktøyet får kontinuerlig vedlikehold, at det evalueres etter bruk i øvelser og hendelser.

Den kanskje viktigste erfaring fra andre installasjoner, er at manglende ressurser til drift/administrasjon, opplæring, trening og løpende oppfølging og forvaltning, gjør at CIM ikke fungerer optimalt som verktøy for krisehåndtering. CIM som verktøy for en utrent organisasjon kan forsinke arbeidet og i kritiske situasjoner faktisk være til hinder for effektiv krisehåndtering.

9 Informasjonsdeling og samordning

Deling av informasjon var et viktig kriterie for at JBV og NVE har valgt å anskaffe og implementere CIM. Informasjonsdeling opp til departementsnivå er et klart krav. I tillegg er det uttrykt ønsker om informasjonsdeling på tvers mellom de ulike aktørene involvert i en hendelse, ved bruk av CIM. Dette kan være mellom de tre etatene, NVE, SVV og JBV for bedre situasjonsforståelse og deling av status samt ressursoversikt. Men det kan også være aktuelt for deling med kommuner, fylke, helsesektor, politi, etc.

Tilbakemeldingene fra øvelser og hendelser de siste årene, går ut på at situasjonsbilde/-rapport er det som er mest etterspurt av delt informasjon. Dette ble også etterspurt under CIM-seminaret som ble arrangert av Delprosjekt 2 i april. Mediebilde og -svar og -oppfølging er et annet område det er interesse for å ha tilgang til. Det er også uttrykt behov for tilgang til kontaktregister for nøkkelpersoner.

CIM har flere løsninger for deling av informasjon i egen organisasjon, men også mellom ulike CIM-installasjoner. Med tilleggsmoduler for informasjonsdeling, er det mulig å definere egne logger og situasjonstavler som henter informasjon fra ulike aktører involvert i hendelsen, som kommune, fylkesmann, helse, samt fra de tre etatene.

Situasjonsrapporter er det laget løsninger for deling av, men da som rapporter oppover i linjen. Teknisk er det ingen problemer med å dele disse rapportene også på tvers mellom involverte aktører, slik at alle får tilgang til informasjonen. Det samme kan gjøres med medielogger, mediesvar, situasjonsbilde, kart, fokusområder, etc.

En slik åpning av de respektive etaters logger for hverandre, er imidlertid ikke nødvendigvis hensiktsmessig eller ønskelig. Det vil kunne føre til informasjons-overflod for mottager og også bli krevende i forhold til tolkning/forståelse av loggpunkter. Det samme gjelder til en viss grad status- og fokustavler.

Slik informasjonsdeling mellom etatene er imidlertid per dags dato ikke definert i etatenes ROS-analyser eller eksisterende beredskapsplaner. Hvilket informasjonsbehov den enkelte etat har fra de øvrige, er derfor ikke definert. Det er heller ikke definert hvilken informasjon som kan frigis på tvers av etater, eller hvem som skal ha tilgang til informasjonen.

Det bør derfor utarbeides egne beskrivelser av hvilken informasjon som skal deles med hvem, og hvordan, før det åpnes for felles informasjon og informasjonsdeling i CIM.

10 Fordeler med bruk av CIM

Gitt at de øvrige deler av organisasjonens helhetlige system for krisehåndtering er på plass, vil CIM kunne tilføre organisasjonen betydelige effektiviserings- og samordningsgevinster når verktøyet tas i bruk.

CIM er bygget opp rundt prinsippene for det som kalles en funksjonell linjeorganisasjon med stabsfunksjoner, og følger i stor grad Forsvarets prinsipper for effektiv stridsledelse. Dette innebærer at verktøyet legger opp til at alle har en tildelt spesifikk oppgave (funksjon) og klare ansvarsforhold.

I all krisehåndtering er det av avgjørende betydning å sikre kritisk informasjonsflyt. Dette for å sikre utnyttelse av tilgjengelige ressurser på en mest mulig hensiktsmessig måte, samt gjennom en fleksibel og dynamisk informasjonsutveksling sikre oppfølging av gitte oppdrag. Med CIM implementert ivaretas dette langt lettere enn ved bruk av tradisjonelle verktøy. Ikke minst er mulighetene for distribuert ledelse (at ledelse kan utføre sine oppgaver uten fysisk tilstedeværelse i beredskapsrommet) og deling av informasjons- og statusavler nyttig.

Verktøyet er derfor spesielt nyttig for taktisk ledelse, der logg, statusrapporter og fokustavler gir ledelsen en god situasjonsoversikt. Intern informasjonsflyt og ikke minst informasjonskontroll blir også ivaretatt når CIM benyttes. Det er med bruk av CIM langt enklere å holde kontroll på bekreftet og ubekreftet informasjon, og alle enheter vil være oppdatert med det samme situasjonsbildet, uavhengig av fysisk tilstedeværelse i beredskapsrommet.

CIM inneholder i tillegg en rekke funksjoner som systematiserer og forenkler arbeidet for beredskapsorganisasjonen. Eksempler på dette er varslingsløsning med tilbakemelding og hendelselogg.

Sporbarhet i forhold til logg, beslutninger og iverksatte tiltak, er en annen klar gevinst ved bruk av krisestøtteverktøy som CIM. Dette forenkler og systematiserer evalueringsarbeidet etter en hendelse, og gir godt underlag for senere revisjoner av ROS og beredskapsplaner.

Brukt riktig, og med nødvendig opplæring, vil derfor CIM kunne bidra til å strukturere og effektivisere organisasjonens beredskapsarbeid.

11 Vedlegg

Forvaltningsregime for forvaltning og drift av VegCIM i Statens vegvesen

VegCIM

Forvaltningsregime for forvaltning og drift av VegCIM i Statens vegvesen

Versjon 1.2

Dato 2013-03-21



Innholdsfortegnelse

1. Roller i VegCIM	2
2. Brukere	3
2.1. Beskrivelse	3
3. Superbrukere	4
3.1. Beskrivelse	4
4. Innholdsadministrator Region/Vegdirektoratet	5
4.1. Beskrivelse	5
5. Brukerforum	6
5.1. Beskrivelse	6
6. Endringsråd	7
6.1. Beskrivelse	7
7. Systemadministrator	8
7.1. Beskrivelse	8
8. Systemforvalter IKT	9
8.1. Beskrivelse	9
9. Systemeier	10
9.1. Beskrivelse	10
Vedlegg Prosessbeskrivelse	11

1. Roller i VegCIM

Rolletype	Rolle	Funksjon
	VegCIM Krise	
Bruker	VA5	Opprettet som rolle nummer 2 for alle brukere innen organisasjonen for å ivareta et eventuelt behov for skjerming av informasjon/logg
Bruker	VA5 Kriseleder	Utføre rollen kriseleder på vegavdeling
Bruker	VA5 Operativ kontakt	Utføre rollen operativ kontakt på vegavdeling
Bruker	VA5 Informasjon- og mediakontakt	Utføre rollen informasjon- og mediekontakt på vegavdeling
Bruker	VA5 Personell- og pårørende kontakt	Utføre rollen personell- og pårørendekontakt på vegavdeling
Bruker	VA5 Logg/tavlefører	Utføre rollen logg-/tavlefører på vegavdeling
Bruker	VA5 Fagressurs	Utføre rollen fagressurs på vegavdeling
Bruker	VA5 Fylkeskommune	Funksjon tiltenkt fylkeskommunerepresentant
	<i>(VA5 viser til en gitt vegavdeling)</i>	
Bruker	R1	Opprettet som rolle nummer 2 for alle brukere innen organisasjonen for å ivareta et eventuelt behov for skjerming av informasjon/logg
Bruker	R1 Kriseleder	Utføre rollen kriseleder på region/ i Vegdirektoratet
Bruker	R1 Operativ kontakt	Utføre rollen operativ kontakt på region/ i Vegdirektoratet
Bruker	R1 Informasjon- og mediakontakt	Utføre rollen informasjons- og mediekontakt på region/ i Vegdirektoratet
Bruker	R1 Personell- og pårørende kontakt	Utføre rollen personell- og pårørendekontakt på region/ i Vegdirektoratet
Bruker	R1 Logg/tavlefører	Utføre rollen logg-/tavlefører på region/ i Vegdirektoratet
Bruker	R1 Fagressurs	Utføre rollen fagressurs på region/ i Vegdirektoratet
Bruker	Sikkerhets- og beredskapsleder	Defineres på et senere tidspunkt
	<i>(R1 viser til en gitt region/Vegdirektorat)</i>	
Superbruker	SUPERBRUKER KRISEHÅNTERING	Superbruker er brukerens støtteperson og skal kjenne systemet godt og kunne veilede brukeren.
	VegCIM ROS	
Bruker	ROS Analyseleder	
Bruker	ROS Analysemedarbeider	
Superbruker	SUPERBRUKER ROS	Superbruker er brukerens støtteperson og skal kjenne systemet godt og kunne veilede brukeren.
	VegCIM Media	
Bruker	Kommunikasjon	Rollen består av medarbeidere som arbeider med presse og informasjon i det daglige
Superbruker	SUPERBRUKER KOMMUNIKASJON	Rollen består av utpekte medarbeidere (1-3) som har et særskilt ansvar i å oppdatere VegCIM Media med riktige maler og innholdsdokumentasjon. Rollen har dessuten et særskilt støtteansvar ifm medarbeideres generelle bruk av VegCIM Media
	VegCIM (overordnet)	
System-administrator	Systemadministrator	Se beskrivelse kap 7.1
Innholds-administrator	INNHALDSADMINISTRATOR	Se beskrivelse kap 4.1

2. Brukere

2.1. Beskrivelse

Bruker skal ha kunnskap om egen rolle (f. eks operativ kontakt), løse tilhørende oppgaver, samt kjenne til hvordan VegCIM skal brukes for å ivareta egen rolle. Videre er det ønskelig at bruker opparbeider en helhetlig forståelse i bruk av VegCIM.

En bruker må med andre ord inneha:

- Grunnleggende fagkompetanse
- Kunnskap om Statens vegvesens System for krisehåndtering
- Forstå egen funksjon og hvordan en skal benytte VegCIM for å utfylle denne rollen.

3. Superbrukere

Se også: Kap. 4 Innholdsadministrator Region/Vegdirektoratet

3.1. Beskrivelse

Superbruker er brukerens støtteperson og skal kjenne systemet godt og kunne veilede brukeren.

Kompetansekravet til superbruker er å kjenne egen virksomhet, ha fagkunnskap om de fagområder VegCIM skal brukes innenfor, for eksempel krisehåndtering, kommunikasjonsarbeid og ROS-analyser. Superbruker bør ha autoritet i egen organisasjon og kan ha beslutningsmyndighet knyttet til VegCIM. Superbrukers kompetanse og myndighet er avgjørende for vellykket implementering og bruk.

Superbruker vil kunne bestå av personer fra Vegdirektoratet, region og vegavdelinger.

Superbrukerne er delt inn i tre fagområder:

- SUPERBRUKER KOMMUNIKASJON
- SUPERBRUKER KRISEHÅNTERING
- SUPERBRUKER ROS

Superbrukerne skal:

- Bistå i rådgivning av VegCIM Konfigurasjon
- Delta på brukerforum
- Teknologisk/systembasert VegCIM spisskompetanse
- Utøve brukerstøtte mot brukere
- Ansvarlig for at opplæring gis brukere iht fastlagt opplæringsprogram
- Administrere brukere
- Administrere/vedlikeholde distribusjonslister
- Utgjøre kontaktledd mot systemforvalter

4. Innholdsadministrator Region/Vegdirektoratet

Se også: Kap.3 Superbrukere

4.1. Beskrivelse

INNHALDSADMINISTRATOR tar et overordnet ansvar for VegCIM i regionen/Vegdirektoratet gjennom at han/hun skal:

- Inneha en superbrukerrolle
- Administrere / vedlikeholde tiltakskort
- Administrere / vedlikeholde ressursoversikt
- Administrere / vedlikeholde planer
- Administrere / vedlikeholde maler og rapporter
- Administrere / vedlikeholde definerte brukere i spesifikke roller
- Administrere / vedlikeholde distribusjonslister
- Utgjør kontaktledd mot systemforvalter/systemadministrator

Avklaring:

- INNHALDSADMINISTRATOR-rollen tildeles en av de tre superbrukerne.

5. Brukerforum

5.1. Beskrivelse

Brukerforumet skal sikre erfaringsutveksling blant brukerforumets medlemmer. Det skal være en arena for presentasjon av nye løsninger/endrede løsninger, samt endringsforslag som har blitt spilt inn som forbedringsforslag i siste periode.

Brukerforumet skal:

- Brukerforumet møtes halvårlig og er under ledelse av operativ systemeier.
- Brukerforumet skal kunne komme med anbefalinger til Endringsrådet.
- Brukerforumet skal bestå av totalt 10 stk medlemmer;
 1. Reg Nord - Utpekt SUPERBRUKER/INNHOLDSADMINISTRATOR(Alt 1. eller 2. vara)
 2. Reg Midt - Utpekt SUPERBRUKER/INNHOLDSADMINISTRATOR (Alt 1. eller 2. vara)
 3. Reg Vest - Utpekt SUPERBRUKER/INNHOLDSADMINISTRATOR (Alt 1. eller 2. vara)
 4. Reg Sør - Utpekt SUPERBRUKER/INNHOLDSADMINISTRATOR (Alt 1. eller 2. vara)
 5. Reg Øst - Utpekt SUPERBRUKER/INNHOLDSADMINISTRATOR (Alt 1. eller 2. vara)
 6. Vegdirektoratet – SUPERBRUKER KOMMUNIKASJON (Alt 1. eller 2. vara)
 7. Vegdirektoratet – SUPERBRUKER ROS-analyser (Alt 1. eller 2. vara)
 8. Vegdirektoratet – SUPERBRUKER
KRISEHÅNDTERING/INNHOLDSADMINISTRATOR
 9. Systemforvalter (Alt 1. eller 2. vara)
 10. Operativ systemeier (Alt 1. eller 2. vara)

6. Endringsråd

6.1. Beskrivelse

Endringsrådet utgjør VegCIMs besluttende enhet i forhold til behov for endring spilt inn fra brukerforumet.

Endringer i VegCIM vil f.eks være endringer som krever dedikert opplæring (f.eks nye moduler eller funksjoner)

Endringsrådet består av 5 personer;

- Systemeier
- Systemforvalter(IKT)
- Operativ systemeier
- En SUPERBRUKER/INNHOLDSADMINISTRATOR representant fra regionene (Deltakelse går på rundgang blant regionene)
- SUPERBRUKER/INNHOLDSADMINISTRATOR Vegdirektoratet (har ansvar for å administrere saker til endringsrådet)

7. Systemadministrator

7.1. Beskrivelse

Systemadministrator skal ha nok kunnskap om produktet til å kunne administrere det. Hovedoppgavene er å utføre konfigurasjon, administrere roller og tilganger, samt utøve support ovenfor rollene SUPERBRUKER/INNHOLDSADMINISTRATOR.

Systemadministrator skal ha et nært samarbeid med systemforvalter(IKT) i forhold til systemets tekniske krav og drift.

8. Systemforvalter IKT

8.1. Beskrivelse

Systemforvalter har ansvar for livssyklus håndtering av systemet (forvaltning og videreutvikling ved systemintegrasjon) på oppdrag fra systemeier. Budsjett for drift- og forvaltning ligger hos IKT og budsjett for videreutvikling av systemet ligger hos systemeier.

Systemforvalter skal ivareta planlegging og oppfølging slik at systemet til en hver tid tilfredsstillter krav gitt fra systemeier, dvs at det tas hensyn både til funksjonelle og tekniske krav.

Dette innebærer at det må være et nært og tett samarbeid mellom systemforvalter og systemadministrator/systemeier, og mellom systemforvalter og andre IKT fagmiljø.

Systemforvalter vil ha den løpende oppfølgingen mot leverandør ift å følge opp support og vedlikeholdsavtale.

Systemforvalter har de kontraktsmessige kontaktene med leverandører.

Systemforvalter er dedikerte personer på IKT-avdelingen i Vegdirektoratet.

Pål Tvedt og Mariann T. Østby er systemforvaltere for VegCIM.

9. Systemeier

9.1. Beskrivelse

Systemeier har ansvar for hvordan man skal oppnå de overordnede målsettinger ved bruk av IKT. Systemeier har ansvaret for at et IKT-system med tilhørende rutiner dekker brukernes behov for funksjonalitet og brukervennlighet, samt at systemet anvendes etter forutsetningene. Det innebærer at systemeier har ansvaret for å planlegge og budsjettere for anskaffelse, utvikling, videreutvikling og innføring av nye systemer, samt at det finnes et brukerstøtteapparat.

Systemeier er fast representant i endringsrådet.

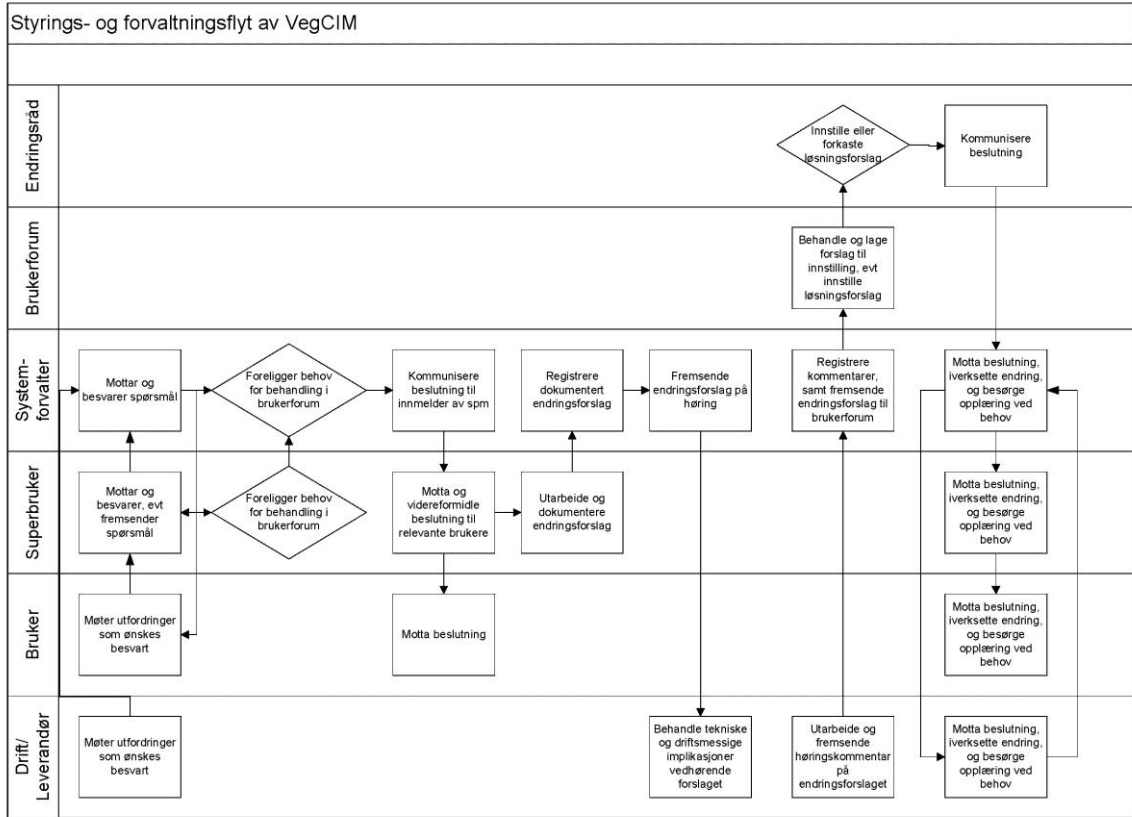
Systemeier er Morten Rannem, leder av vegforvaltning og utvikling.

Se også Vegveven:

Etat > Støttefunksjoner > IT > Arbeidsprosesser > Forvalte og videreutvikle IKT-system

Vedlegg

Prosessbeskrivelse



Program og deltagerliste CIM-seminar

NIFS DP2 CIM Seminar

Rica Nidelven Hotel, Trondheim, 23. - 24. april 2014

Program og deltagerliste

Onsdag 23 april

- 11:00 – 12:00** **Lunsj**
- 12:00 - 12:15** **Velkommen**
NIFS og DP2 - en kort presentasjon
Bakgrunn og ønsket resultat av dagens seminar
Kari Øvrelid, NVE
- 12:15 – 12:45** **CIM i NVE**
Prosjekt mål, hva vi ønsker å oppnå, status på implementering
Roger Steen, NVE
- 12:45 - 13:15** **CIM i JBV**
Prosjekt mål, hva vi ønsker å oppnå, status på implementering
Trond Sandum, Jernbaneverket
- 13:15 - 13:45** **VegCIM**
Status i SVV. Mål oppnådd, veien videre
Hein Gabrielsen, Statens Vegvesen
- 13:45 - 1400** **Kaffepause**
- 14:00 - 14:30** **CIM i Trondheim kommune**
Status og erfaringer så langt. Bruk av CIM for kriseledelse og samhandling. Positive og negative erfaringer. Hva er nøkkelen til suksess?
Per Ketil Riisem, Trondheim Kommune
- 14:30 - 15:00** **CIM i Fylkesmannsembetet**
Status og erfaringer så langt. Bruk av CIM for kriseledelse og samhandling. Positive og negative erfaringer. Hva er nøkkelen til suksess?
Dag Otto Skar, Fylkesmannen i Sør-Trøndelag
- 15:00 - 15:30** **HelseCIM**
Hvordan brukes CIM i helsevesenet. Bruk av CIM for kriseledelse og samhandling. Positive og negative erfaringer. Hva er nøkkelen til suksess?
Erlend Vandvik, St. Olavs hospital
- 15:30 - 15:45** **Kaffepause**
- 15:45 - 17:00** **Diskusjon i plenum.**
Møteleder Hein Gabrielsen
- 17:00** **Avslutning dag 1**
- 19:00** **Middag**

Torsdag 24 april

- 09:00 – 10:00** **DSB-avtalen**
Hva er i avtalen - hva er utenfor. Muligheter/tillegg utenfor avtale
DSBs erfaringer med CIM så langt - hva er utfordringene
Samhandling/rapportering
Samordningskjeden kommune-fylkesmann-DSB-Justisdept
Tore Drtina, DSB
- 10:00 - 10:30** **OneVoice og CIM**
Selskapet bak CIM, verktøyet og modulene
Kompetanseoverføring på tvers av kunder - erfaringsoverføring
Eivind Moen, OneVoice
- 10:30 - 12:00** **Diskusjon i plenum**
Møteleder Hein Gabrielsen
- 12:00 - 13:00** **Lunsj**
- 13:30 - 15:00** **Omvisning Trondheim Kommune beredskapssenter**
Per Ketil Riisem, Trondheim Kommune
- 15:00** **Slutt**
- 15:30 - 18:00** **Eget prosjektmøte NIFS DP2**

Deltagere

NVE

Kari Øvrelid
Ingunn Bendiksen
Anne Britt Leifseth
Roger Steen

SVV

Hein Gabrielsen
Camilla Røhme
Tor-Arne Foss
Jan Husdal

JBV

Trond Sandum
Kristin Nørve
Mahmoud Farahmand
Jan Erik Kregnes
Jan Harald Buknotten

NIFS DP2

Bjørn H Stuedal

DSB

Tore Drtina

Trondheim Kommune

Per Ketil Riisem,

St. Olavs hospital

Erlend Vandvik

Fylkesmannen i Sør-Trøndelag

Dag Otto Skar

OneVoice

Jan Terje Sæterbø – prosjektleder SVV
Kristian Pettersen – prosjektleder NVE
Erlend Lunde – prosjektleder JBV
Eivind Moen – avdelingsleder kundeleveranser

Presentasjoner fra CIM-seminaret



NVE CIM

Roger Steen

CIM i NVE

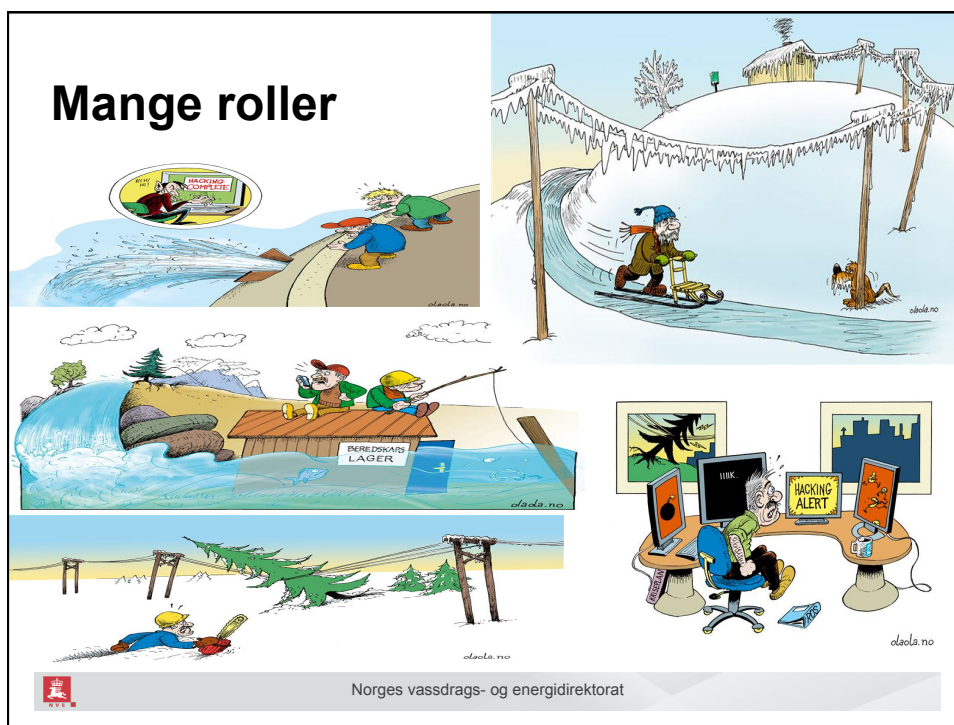
- Prosjektmål,
 - Et behov for å modernisere NVEs verktøyportefølje utløste diskusjonen om å finne alternative løsninger

Denne presentasjonen vil komme inn på:

- NVE rolle/ansvar
- Status på implementering av CIM
- Hva vi ønsker å oppnå

2





Om NVE

- NVE er et direktorat underlagt Olje- og energidepartementet med ansvar for å forvalte landets vann- og energiresurser
- NVE skal sikre en helhetlig og miljøvennlig forvaltning av vassdragene, fremme en effektiv kraftomsetning og kostnadseffektive energisystemer og bidra til en effektiv energibruk
- NVE har en sentral rolle i beredskapen mot flom og vassdragsulykker og leder den nasjonale kraftforsyningsberedskapen

4



Norges vassdrags- og energidirektorat

Her er vi!



5



Norges vassdrags- og energidirektorat

NVE rolle og ansvar

- NVE er *forvaltningsmyndighet* innen området flom, skred, energi og dam.
 - NVE forvalter ulike lover og forskrifter
- Beredskapsrollen til NVE varierer innen de ulike områder.
 - Oversikt, rådgi, instruere, beslutte, varsle, "gjøre"...
 - og i ekstraordinære situasjoner overta ansvar på enkelte områder
- "Kundene", "brukerne" og "pliktsubjektene" varierer også
 - 200 energiselskap
 - Kraftforsyningens beredskapsorganisasjon
 - 18 fylkesmenn, 428 kommuner
 - Mange andre myndigheter, institutt og virksomheter

6



Norges vassdrags- og energidirektorat

Synlige beredskapsroller

- Flom og skredvarslingstjenesten – tett samarbeid med metrologisk institutt
- Flom og skredhåndtering
 - kartlegge og informere om fareområder
 - bidra til at det blir tatt hensyn til flom- og skredfare i kommunale arealplaner
 - gi kommuner faglig og økonomisk bistand til planlegging og gjennomføring av sikringstiltak,
 - (også egen anleggsvirksomhet)
 - overvåke og varsle flom- og skredfare,
 - gi kommuner, politi og andre beredskapsmyndigheter faglig bistand under beredskaps- og krisesituasjoner, samt
 - frambringe og formidle kunnskap om flom og skred

7



Norges vassdrags- og energidirektorat

Synlige beredskapsroller

- Lede kraftforsyningsberedskapen
 - Oversikt, rådgi, instruere, beslutte, varsle, "gjøre"...
 - og i ekstraordinære situasjoner overta ansvar for hele den norske energiforsyning
 - KBO som virkemiddel
- Føre tilsyn med alle dammer
 - Kraftverksdammene, drikkvannsdammene, samt mange andre damkonstruksjoner
 - Også ta ansvar for eierløse damkonstruksjoner

8



Norges vassdrags- og energidirektorat

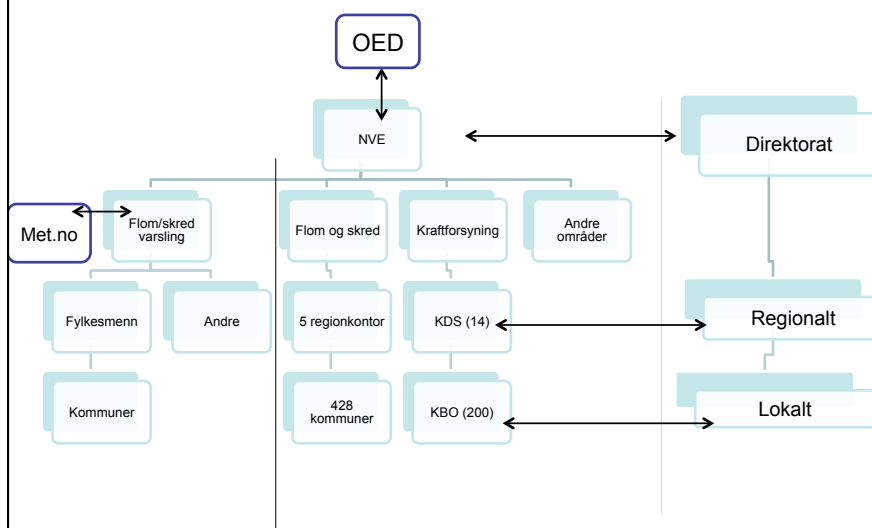
Andre beredskapsroller

- Egen ansatte
 - Mange i felt (flom, skred)
 - Stor internasjonal virksomhet



Norges vassdrags- og energidirektorat

Samhandling og informasjonsdeling



10



Norges vassdrags- og energidirektorat

Krisehåndtering - verktøy

- Verktøy frem til nå:
 - Egenutviklet kriselogg (K-nett),
 - Mye manuelle og trege (men robuste løsninger for varsling)
- NVE har sett over lengre tid behovet for å finne mer robuste løsninger for kriseverktøy.
- Spesielt på varslingsområdet (mange mottakere, økte forventninger til hurtig varsling)

11



Norges vassdrags- og energidirektorat

Status NVE CIM

- CIM overlevert fra OneVoice i april 2014

NVE har valgt disse moduler

- Krisehåndtering/logg
- Varlingsmodul (2 separate løsninger)
 - Flom/skredvarsling
 - NVE beredskap
- Vaktliste
- CIM-Mobil
- Off-line

12



Norges vassdrags- og energidirektorat

Drift

- NVE har valgt å organisere seg med en felles krisestøttefunksjon som understøtter hele NVE.
- Administrasjon, drift og opplæring i bruk av CIM ligger derfor naturlig til denne funksjonen

13



Fokus

- Vi prioriterer først å få opp varlingsmodulene
 - Som tidligere nevnt har NVE valgt to løsninger
 - Flom og skredvarsling
 - NVE beredskap (alle områder)
- Arbeidet godt i gang med å bygge opp varslingsmodulene. Men svært mange kontakter/respondenter skal legges inn i listene
- Første test ovenfor NVEs toppledelse gjennomført 10/4

14



Implementering

- Parallelt med varlingsmodulen jobber vi med å tilpasse kriselogg/krisetavler til NVEs beredskapsorganisasjon og planverk
 - Og i forlengelsen av dette forberede opplæringsplan
- Det er ønskelig å ha en kompetent CIM-miljø ved alle regionkontor samt ved hovedkontoret.

15



Norges vassdrags- og energidirektorat

Opplæring

- Vi håper at vi klarer å sette opp såpass mye av NVE-CIM at det er formålstjenelig med opplæring av regionkontorene rett over sommeren.
- Målet er at K-nett erstattes av CIM fra årsskiftet 2014/15
- Vi ser for oss intensiv opplæring med hyppige CIM øvelser i etterfølgende måneder.
- Dette vil kreve mye av de som skal læres opp. At alle setter av nødvendig tid til å lære og vedlikeholde kompetansen

16



Norges vassdrags- og energidirektorat

Ressurser

- Beredkapsseksjonen i NVE utgjør ca 17 årsverk
 - Majoriteten er knyttet til seksjonens kjernevirksomhet – tilsyn

- Ca 5 årsverk jobber med personkontroll, krypto, sambandssikkerhet (sat.com, nødnett, andre sambandsløsninger), forvalte KBO, veiledning (beredskap) ovenfor energiforsyningen, bistå med krisestøtte, forvalte NVEs beredkapsplanverk, forvalte mye av beredkapskontaktflate mot andre myndigheter, administrere CIM mv

17



Norges vassdrags- og energidirektorat

Hva vi ønsker å oppnå?

- Effektivt verktøy for loggføring og oversikt!
- Effektivt verktøy for varsling!

- Tilpasse et verktøy for å hjelpe NVEs ledelse til å få nødvendig oversikt under ekstraordinære situasjoner
- Vi håper at NVE-CIM vil bidra til å videreutvikle NVEs beredkapsrolle på alle områder
- Vi ser også på CIM som et kraftfullt verktøy for å tilby samordnet krisestøtte

- På sikt ser vi også potensialet i CIM til å styrke samhandlingen mellom NVE og våre nærmeste samarbeidsparter

18




Norges vassdrags- og energidirektorat

CIM/JBV - STATUS

- CIM – arbeidsgruppe
 - Mandat; vurdere implementering med aktuelle konsekvenser og hvilken påvirkning dette har for dagens Hendelseslogg
- Oppdragsgodkjenning for prosjektgruppe CIM
 - Eierskap
 - Policy (ett/flere systemer for krisestøtteverktøyet)
 - Kartlegge «Prosess krisehåndtering» – vurdere hvordan/ hvilke verktøy som skal understøtte prosessen
 - Vurdere CIMs egenskaper opp mot JBVs kriseprosesser, eventuelle prosessendringer
 - Kompetanseutvikling av eget personell ved implementering av CIM


STATUS - forts

- Hvem i JBVs nye organisasjon skal være ansvarlig for implementeringen?
 - Teknisk
 - Funksjonelt (operativt)
- Hvordan skal CIM ivaretas opp mot IKT rammeverk?
- Etablering av prosjektgruppe, mandat og budsjettmessige føringer for implementering
- Neste møte i AG; tirsdag 060514



Statens vegvesen

Så langt – erfaringer
VegCIM Kriselogg – CIM seminaret NIFS dp2



VegCIM

VegCIM Kriselogg

VegCIM Sikkerhet

VegCIM ROS

VegCIM Media



Statens vegvesen

Min agenda

- Kort om VegCIM historien
- Statens vegvesens System for krisehåndtering
- Forutsetninger for god krisehåndtering
- VegCIM kriselogg
- VegCIM prosjektet
- Hva har vi lært
- Veggen videre.....

Vi er der folk er
Organisert etter region

- Vegdirektorat
- Fem regioner
- 72 trafikkstasjoner
- 7000 ansatte


10 500 km riksveger
44 300 km fylkesveger

16.06.14 Statens vegvesen – trygt fram sammen

Slik er vi bygget opp
Organisasjonskart for Statens vegvesen

Eierskap System for krisehåndtering og VegCIM

16.06.14 Statens vegvesen – trygt fram sammen



Statens vegvesen

Instruks for Statens vegvesen

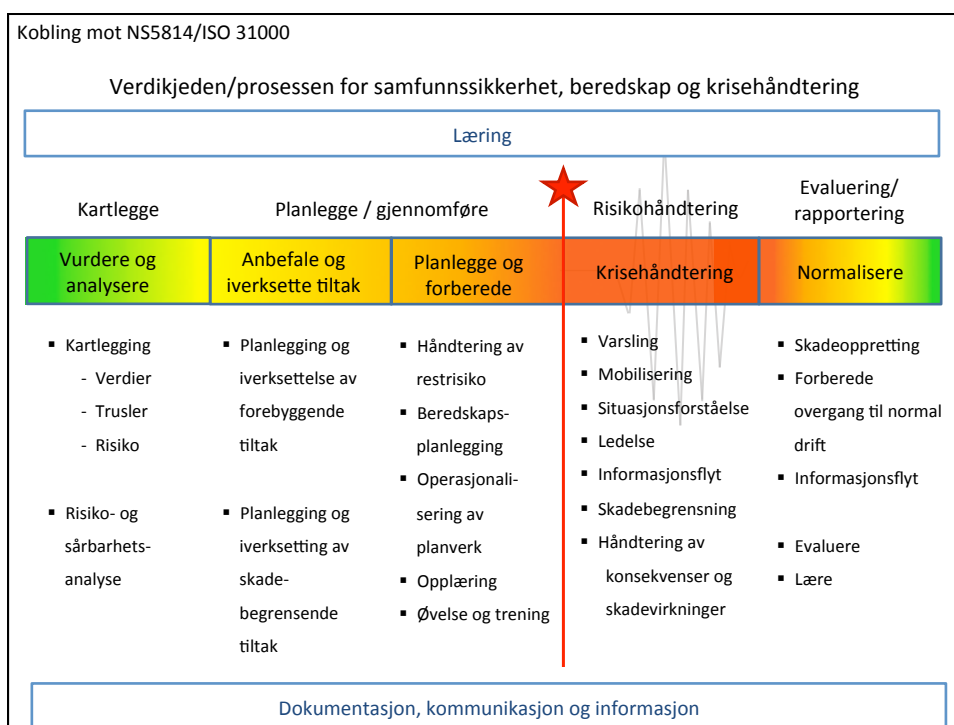
§ 3 Arbeidsoppgaver
Vegdirektoratet og regionene;


- ha oversikt over risiko-, trussel- og sårbarhetsbildet for vegnettet, samt arbeide tverrsektorielt med beredskapsplanlegging
- sørge for nødvendig beredskap for å sikre best mulig fremkommelighet på det viktigste vegnettet under ulike påkjenninger

Samferdselsdepartementets overordnede mål for arbeidet med samfunnssikkerhet og beredskap er:

A forebygge uønskede hendelser og minske følgene av disse hvis de skulle oppstå, for å kunne sikre samfunnets behov for transport og kommunikasjon.

5





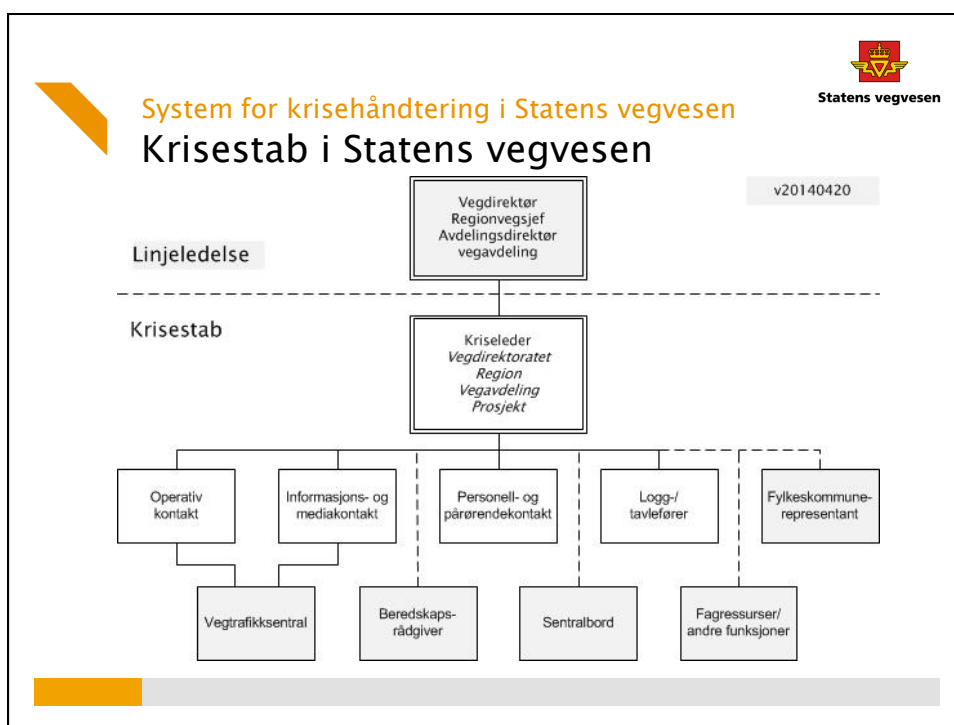
Statens vegvesen

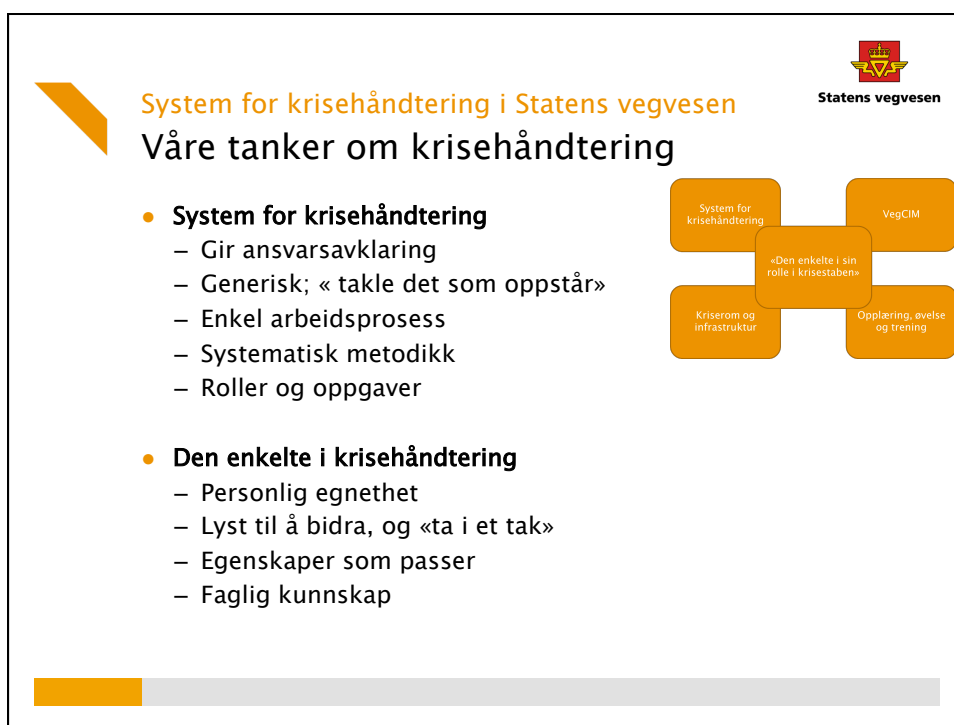
System for krisehåndtering i Statens vegvesen

Krav og føringer

- Statens vegvesen har som forvalter av kritisk infrastruktur, og som arbeidsgiver, et stort ansvar i forhold til å ha fokus på god krisehåndtering.
- *System for krisehåndtering* i Statens vegvesen har seks konsekvensområder som skal ivaretas:
 - Mennesker (liv og helse)
 - Miljø
 - Materielle verdier (egne bygg, installasjoner og infrastruktur)
 - Økonomi/drift
 - Fremkommelighet
 - Omdømme

7






Statens vegvesen

System for krisehåndtering i Statens vegvesen

Våre tanker om krisehåndtering, forts

- **Kriserom og infrastruktur, tilrettelagt for:**
 - Samhandling
 - Krisestabsarbeid iht prosess og metodikk
 - Bruk av VegCIM
 - TV, radio, telefoni i andre rom
- **VegCIM**
 - Tilrettelagt etter vår prosess og metodikk for krisehåndtering
 - Oppstart av hendelse – valg av hendelse
 - Varsling/melding
 - Loggføring
 - Utsjekk av tiltakskort /planverk



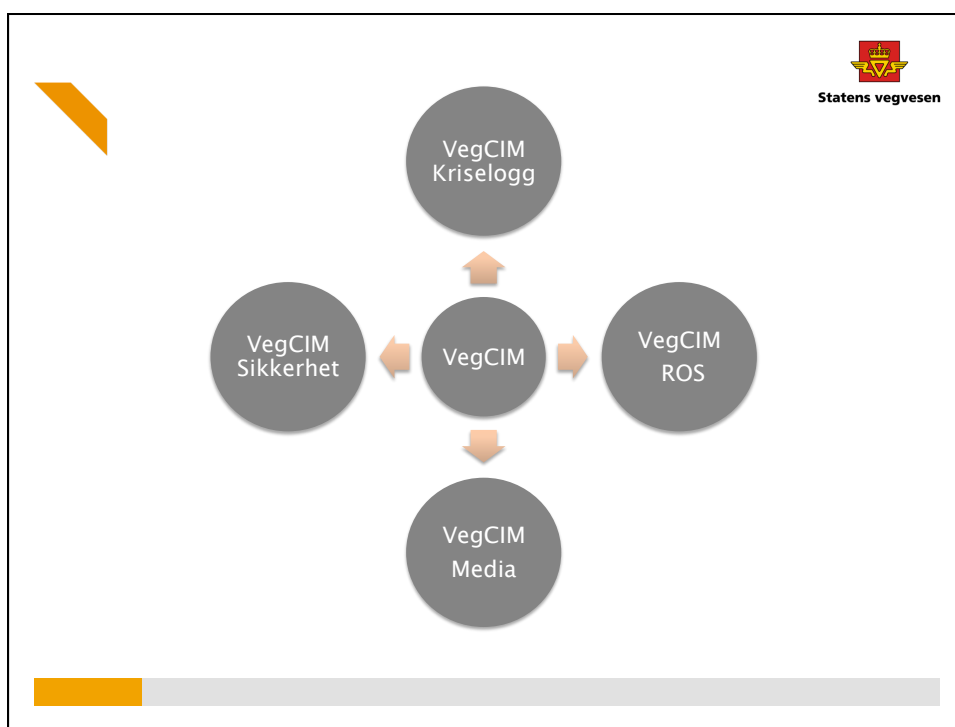
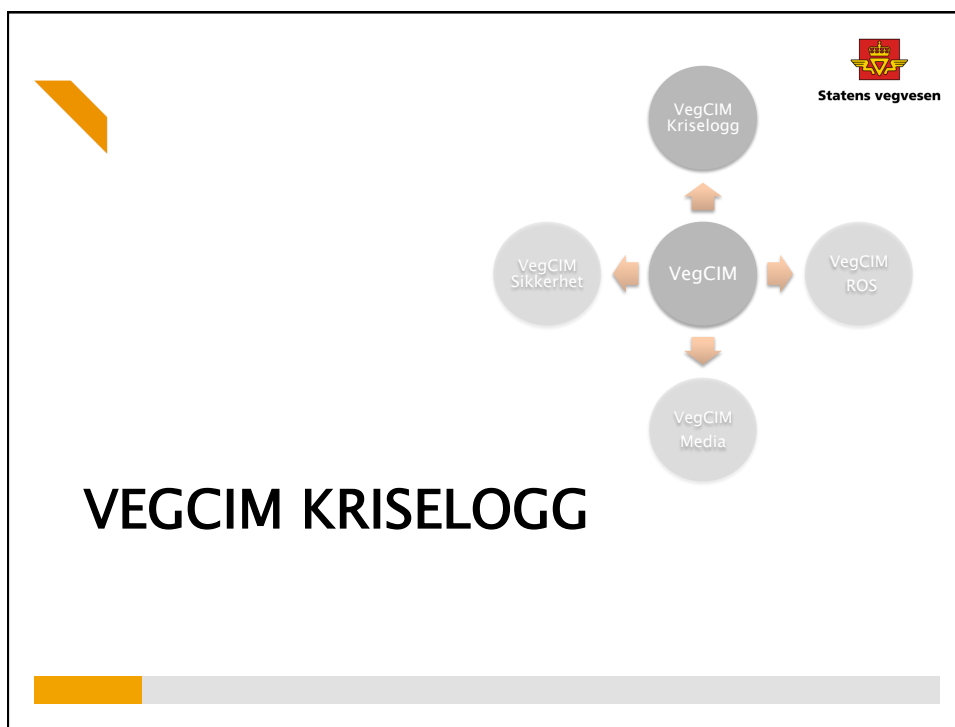

Statens vegvesen

System for krisehåndtering i Statens vegvesen

Våre tanker om krisehåndtering, forts

- **Opplæring, øvelse og trening**
 - System for krisehåndtering
 - Forståelse, bakgrunn
 - Prosess og metodikk
 - Roller og ansvar
 - Mandat og ansvar
 - Bruk av kriserom og infrastruktur
 - Tavler, datatavler, prosjektorer, forskjellige telefoner
 - VegCIM
 - Forståelse av funksjonalitet og bruk








Statens vegvesen




System for krisehåndtering i Statens vegvesen VegCIM prosjektet 2009–2012

- Prosjektets mandat og innhold
- Prosjektets omfang
- Forankring i ELM (ledelsen)

- Implementere – vi skal lære oss et verktøy – en metodikk – et system – vi bruker opplæring og mengdetrening i forhold til å implementere Krisehåndtering og VegCIM
- Klar forventning til prosjektets leveranse er å ta i bruk VegCIM som krisestøtteverktøy – som et uttalt første valg innen krisehåndteringsarbeid.

Statens vegvesen




System for krisehåndtering i Statens vegvesen Læringsmål

Overordnet læringsmål


- Innarbeide metodikk og prosess for krisehåndtering samt kunne anvende VegCIM som verktøy i krise.

Delmål

- At krisestaben er i stand til å håndtere en krise etter metodikk og prosess for krisehåndtering.
- Krisestabens medlemmer kan ivareta sine oppgaver på en mest hensiktsmessig måte.
- Krisestabens medlemmer tar i bruk og anvender VegCIM som støtteverktøy.



VegCIM prosjektet - Opplæringsprogram i System for krisehåndtering i Statens vegvesen					
				Foretrukket mellomrom er 2-3 uker mellom dag 2 og 3	Her kan mellomrommet være større, og tilpasses regionenes øvelsesplanlegging
		Dag 1	Dag 2	Dag 3	Dag 4
09:00	09:45	Innledning - presentasjon av programmet og arbeidsmetodikk + System for krisehåndtering	Repetisjon fra dag 1 Gjennomgang av krisehåndteringsprosessen	Oppfriskning og repetisjon fra dag 1 og 2 + forberedelse til øvelse	Øvelse Selvstendig gjennomføring av øvelse i regi av regionene - gjennomføres med støtte fra VegCIM prosjektet/kursholderne
10:00	10:45	System for krisehåndtering	Gjennomgang av krisehåndteringsprosessen		
11:00	11:45		Gjennomgang av krisehåndteringsprosessen		
11:45	12:30	Lunch	Lunch	Lunch	
12:30	13:15	Introduksjon av VegCIM	Gjennomgang av krisehåndteringsprosessen	Øvelse/taletop Gjennomføres i regi av VegCIM prosjektet i samarbeid med regionene - faciliteres av VegCIM prosjektet/kursholderne	
13:30	14:15	Detaljert gjennomgang av moduler i VegCIM	Gjennomgang av krisehåndteringsprosessen		
14:30	15:15		Oppsummering dag 1 og 2		





Statens vegvesen

System for krisehåndtering i Statens vegvesen Opplæringsplan VegCIM utrulling vegavd. 2012

Oppgaver tilsendt i VegCIM (1 uke før)	Dag 1 VegCIM og krisehåndtering	Dag 2 Repetisjon og øvelse i prosess og VegCIM	Oppgaver og oppfølging tilsendt i VegCIM (1-2 uker etter)
<ul style="list-style-type: none"> Brukernavn, passord og link Oppgaver i forhold til pålogging og gjennomgang av kriseplanverk 	<ul style="list-style-type: none"> Introduksjon til VegCIM Introduksjon til krisehåndtering Gjennomgang av prosess og metodikk for krisehåndtering Detaljert gjennomgang av hovedfunksjonene i VegCIM Oppsummering Fokus på tasting og prøving 	<ul style="list-style-type: none"> Repetisjon fra dag 1 Prosess og metode Verktøy Øvelse «i sakte fart» 	<ul style="list-style-type: none"> Repetisjon Oppgaver i VegCIM (pålogging, loggføring, melding)

Tilpasses regionsvis etter behov, alle bør gjennom en grunnpakke
Vegavdelingene bør gjennomføre en samøvelse med region i etterkant



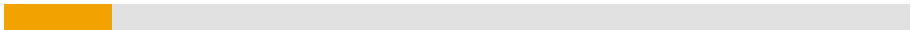
Heinga/20120531



System for krisehåndtering i Statens vegvesen

Arbeidsmetodikk under kurset


- Refleksjonsøvelser
- Diskusjoner
- Post it lapper
- Forelesning
- Egentrening i VegCIM




System for krisehåndtering i Statens vegvesen

VegCIM kriselogg inneholder

- Registrering av hendelser og loggføring
- Varsling og etablering av krisestab
- Planverk og tiltakskort (sjekklister)
- Informasjonstavler for beslutningsstøtte
- Situasjonsrapportering (horisontalt og vertikalt)





Statens vegvesen

System for krisehåndtering i Statens vegvesen

Hovedfunksjoner i VegCIM

- Oppstart av hendelse – valg av hendelse
- Varsling/melding
- Loggføring
- Utsjekk av tiltakskort / planverk

Alle brukere

- 1. møte tavle
- Fokus og Aksjonstavle
- Statusmøte
- Faktatavle
- Situasjonsrapportering
- Evalueringsrapport
- Media – mediesvar

Dedikerte brukere



Statens vegvesen

System for krisehåndtering i Statens vegvesen

Situasjonen i dag

- Vi har bare så vidt kommet i gang...
- Noen staber har kommet lengre enn andre...
- For dårlig sentral oppfølging

System for krisehåndtering

VegCIM

«Den enkelte i sin rolle i krisestaben»

Kriserom og infrastruktur

Opplæring, øvelse og trening

- Systemet er godt nok
- Kriserom og infrastruktur blir stadig bedre
- VegCIM, godt nok, kan og må forbedres, utfordringer ligger i stor grad på nok bruk – øvelse og trening

System for krisehåndtering i Statens vegvesen

Læring så langt.....

Statens vegvesen

Forberedelser:

- God planlegging
- Flere ting skal læres samtidig →
- Riktige/gode ressurser – forankring, opplæring, oppfølging

Gjennomføring:

- Riktig fokus – implementere – ta i bruk – gjøre til sitt
- Det tar tid å lære (2+1+1)
- Viktig med repetisjon

Kontinuerlig

- Oppfriskningsoppgaver, repetisjon og oppfølging
- Øvelse og trening.....
- VegCIM Forvaltning og drift i SVV
- Riktige ressurser
- Fasilitatorer – koordinatorene – drivkraft – interesserte

System for krisehåndtering og VegCIM

Veien videre

Statens vegvesen

- **Jobbe videre med forståelse for :**
 - Keep it simple!
 - Hvorfor bruk VegCIM, forståelse av funksjonalitet
 - Hvordan bruke VegCIM – opplæring, øvelse og trening
 - Nytteeffekten av et støtteverktøy i krisehåndteringen
- **VegCIM 2.0 prosjektet**
 - Revitalisering
 - Bygge på det samme for krisestabene
 - Nye muligheter og virkemåter for andre virksomhetsområder
 - Jobbe med helhetlig tilnærming til samfunnssikkerhet og beredskap via verdikjeden vår



TRONDHEIM KOMMUNE

Beredskapsrådgiver Per Ketil Riisem

CIM i Trondheim kommune

NIFS-seminar 23.april 2014



Mine bidrag

- Status og erfaringer så langt
 - Beskrivelse av noen tema og eksempler fra CIM
- Bruk av CIM for kriseledelse og samhandling
- Hva er nøkkelen til suksess?
- Oppsummering inkl. positive og negative erfaringer

Status og erfaringer I

- Status
 - Prosjekt for kriseweb i DDT..
 - DSB CIM gjort tilgjengelig for kommunene desember 2009
 - CIM ble lite brukt av TK i 2010 og 1. halvdel 2011
 - 22. juli 2011..
 - Etter 22. juli 2011 har TK håndtert 75 ”skarpe hendelser” gjennom CIM..
 - KIKS
 - TBRT
 - Trondheim Havn/IUA region Sør-Trøndelag

The screenshot shows the website 'Det digitale Trøndelag' with the following content:

- Header:** Det digitale Trøndelag - gjør det på nett
- Navigation:** Hjem • Om DDT • Webforum • SvarUt • Min side • EDU • App • Bli hørt • Digital forsendelse
- DDT Section:**
 - DDT på Wikipedia
 - DDT på Facebook
- Sist oppdatert:**
 - Samarbeidsprosjekt Digital forsendelse
 - Informasjonsmøte i Trondheim 9. April 2014
 - Årets gavepakke fra Fylkesmannen i Sør-Trøndelag og DDT
- Main Article: Samarbeidsprosjekt Digital forsendelse**

Publisert fredag 11. april 2014 11:04 | Skrevet av Nina Fossbakken | Treff: 42

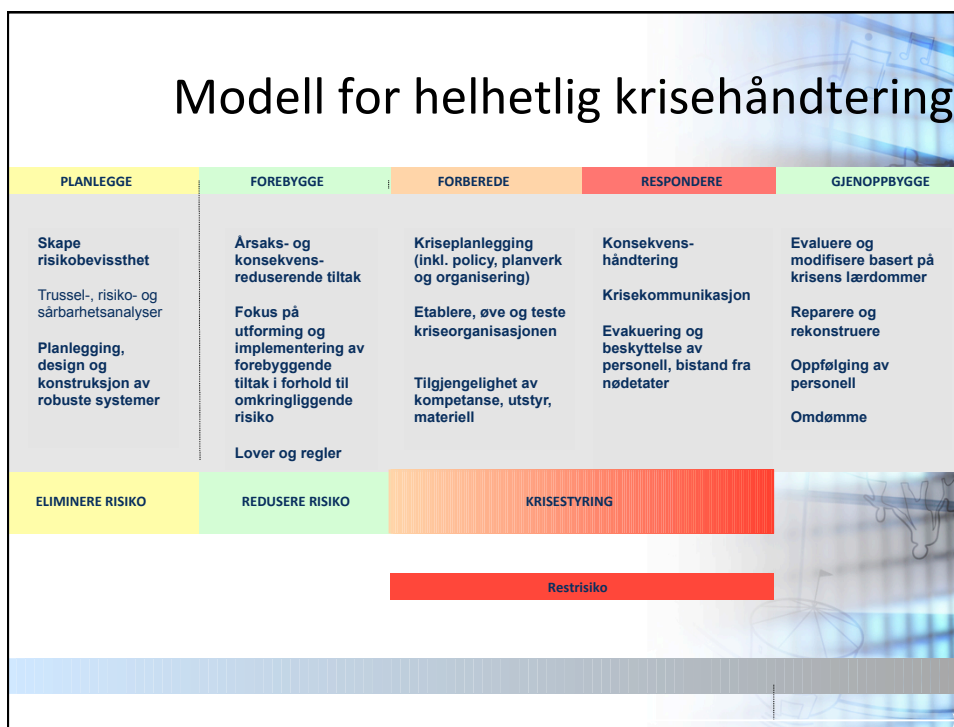
Prosjektet Digital forsendelse som er et samarbeidsprosjekt mellom Fylkesmannen i Sør-Trøndelag og DDT, og gir alle kommuner i Sør-Trøndelag og DDT kommuner i Nord-Trøndelag mulighet for å ta i bruk SvarUt og/eller EDU i 2014.

Det blir publisert informasjon under fanen Digital forsendelse på disse nettsidene.
- Main Article: Det Digitale Trøndelag Veien videre**

Publisert torsdag 23. januar 2014 13:03 | Skrevet av Anne Hofstad | Treff: 208

På siste styringsgruppemøte i Det Digitale Trøndelag ble spørsmålet om veien videre for DDT drøftet. Styringsgruppen vedtok følgende:

 1. Prosjektene Høringsportal og BrannApp avsluttes innen våren 2014
 2. For 2014 slås Svar ut og EDU sammen til prosjektet Ekspedering av post* (digital forsendelse) som innebærer en samlet innføring av EDU og Svar ut i DDT-kommunene. Prosjektet skal avsluttes innen utgangen av 2014 og knyttes til fylkesgrepet for kommunene i sør-Trøndelag.
 3. Det Digitale Trøndelag i sin nåværende form fases ut i løpet av 2014.
- Medler:**
 - Fvikesr
 - Fvikesr
 - Bjugn I
 - Frosta I
 - Klæbu
 - Levang
 - Malvik
 - Meldal
 - Meråke
 - Nord-T
 - Selbu I
 - Sør-Tr
 - Steinkj
 - Stierda
 - Trondh
 - Tvedal I
 - Verdal I



www.dsb-cim.no Gjeldende hendelse: Boligbrann på Heimdal med evakuering og etablering av mottakssenter (42 aktive hendelser)

Daglig drift Opplæring Nyhetsbildet Kriseinfo Risikostyring Prosjekter Planverk og øvelser Kart **Krisehåndtering** Mediahåndtering Eksterne ressurser Next

Krisehåndtering

	Rapportert	Hendelse	Alvorlighetsgrad
	02.06.12 16:00	Omstøtning kabotør og tap av beredningsmateriale for byggeteater i TK	Monitorering
	20.07.13 17:52	Epidemi på cruiseskipet Empress	Monitorering
	15.08.13 00:30	Mottatt varsel om flom fra NVE	Monitorering
	20.05.13 15:21	Drukningssulykke i Husebybadet	Monitorering
	17.05.13 21:56	Stor lekkasje av diesel i havnebassenget ved Pirbadet	Monitorering
	08.05.13 15:15	Brukollaps på E6 ved Rotvoll	Krise
	03.05.13 07:01	Brann i Innherredsveien 1C med evakuering av et større antall beboere	Krise
	07.01.13 15:36	Bekymring for massedeponi i Bratsberg - ukjent risiko/behov for evakuering	Monitorering
	24.08.12 13:52	Arbeid med ny beredningsplan for EPS og kommunale kriseteam	Beredskapsforbered...
	21.08.12 11:19	Bistand til politi ifm væpnet ran i Trondheim	Krise
	16.08.12 23:52	Koordinert beredskap mellom TP, legevakt, barnevernsvakt og sentral kriseledelse	Beredskapsforbered...
	16.08.12 12:59	Event-CIM	Beredskapsforbered...
	16.08.12 10:00	Samhandling mellom TK og Sør-Trøndelag fylkeskommune	Beredskapsforbered...
	09.07.12 07:40	Brann i Mellomveien 14	Krise
	16.06.12 17:20	Stor brann i Myrsnipveien 8 med spredning	Krise
	16.04.12 12:09	Etablert helseberedskap ifm rettsaken mot ABB	Monitorering
	01.01.12 11:12	Stort jordskred på Byneset	Krise
	24.12.11 16:00	Ekstremværet "Dagmar"	Beredskapsforbered...
	24.11.11 13:03	Mottatt varsel om ekstremværet "Berit" for Midt-Norge og Nordland	Beredskapsforbered...
	07.10.11 11:53	Koordinering av langsiktig oppfølgingsarbeid etter 22.7.2011	Monitorering
	22.07.11 18:39	Skyting på Uteya - mulig ungdommer fra Sør-Trøndelag berørt	Katastrofe
	22.07.11 16:17	Terrorangrep i Oslo sentrum	Katastrofe
	23.12.09 10:49	Standard	

Status og erfaringer II

- Erfaringer
 - Oppstart som krisestøtteverktøy
 - Er blitt vårt daglige styringssystem for sikkerhet og beredskap
 - Et større antall ROS-analyser ("skoleskyting" etc.)
 - Prosjektverktøy for beredskapsrelaterte prosesser
 - Verktøy for å ivareta TKs behov for håndtering av pårørende
 - CIM Event (et nasjonalt prosjekt)
 - Daglig medielogg
 - For å nevne noe..

Dagens situasjon



“CIM”
Krisestøtte-
verktøy

Arrangements-
koordinering



www.dsb-cim.no Gjeldende hendelse: Boligbrann på Heimdal med evakuering og etablering av mottakssenter (42 aktive hendelser)

Daglig drift

Daglig medielogg - KE

Registrert	ID	Emne	Medier	St
Registrert: To uker siden				
09.04.14 07:13	430	Henvendelse Ordet Fritt 8.4.2014 - Arbeidsmiljøunder...	Adresseavisen	B4
Registrert: Tre uker siden				
01.04.14 10:51	426	Medarbeiderundersøkelsen	NRK Her & Nå	Å
Registrert: Sist måned				
19.03.14 15:29	413	Sikkerhetsansvar ved Solsiden vedrørende fare for å f...	NRK Trøndelag	B4
Registrert: February				
25.02.14 14:52	399	Behandling av fosterfamilier	NRK brennpunkt	N
24.02.14 09:10	380	Trondheimsjente døde i trafikkulykke i Kenya lørdag 2...	NTB	N
17.02.14 18:42	374	Hvor mye penger brukte TK i 2013 eller 2012 på istan...	P4	N
17.02.14 12:38	372	Profilering av Trondheim kommune	Evrys kundemagasin	B4
12.02.14 09:49	368	Brannopplæring i regi av kommunen redder liv!	Adresseavisen?	N
03.02.14 14:05	354	Ungdomskriminalitet	NRK Trøndelag	N
Registrert: January				
22.01.14 13:54	350	Samhandlingsreformen.	NRK	N
21.01.14 14:01	345	Trondheims standpunkt til at fastleger reserverer seg	NRK, Aftenposten	N
21.01.14 13:57	344	Innsynsbejæring	Adressa	N
Registrert: 2013				
13.12.13 11:13	316	Hvilke enheter i Trondheim kommune er stengt i dag...	NRK Sør-Trøndelag	B4
12.12.13 11:36	315	Hvordan forbereder TK seg på Ivar?	Dagbladet	N
04.12.13 10:19	304	Utgifter i forbindelse overnattingstilbud til romfolket	Klassekampen	B4

Bruk av CIM for kriseledelse og samhandling

- Felles informasjonskilde vedrørende hendelsene og i hverdagen
- Felles situasjonsforståelse og beslutningsunderlag i hendelser
- Roller og ansvar internt i kriseledelse blir tydeliggjort
- Sentralbord blir satt i stand til å være sentralbord også ved beredskap..
- Mulighet for kriseledelse å fungere også på tvers av roller
- Setter oss i stand til å håndtere media profesjonelt
- Har gitt oss økt forutsetninger og forståelse for å samvirke med andre
- Felles språk..

Hva er nøkkelen til suksess?

- En plan for å implementere verktøyet
- En forankring hos virksomhetens ledelse
- Metodeopplæring
 - proaktiv metode for å håndtere kriser
- Teknisk opplæring
 - hvordan skal vi bruke verktøyet?
- Trening og øvelser
- Beredskap skiller seg ikke ut fra andre "fag" – det du bruker ressurser på – får du resultater på..

Oppsummering/avslutning

POSITIVE OG NEGATIVE ERFARINGER?

- For TK representerer verktøyet et skille – måten vi håndterte beredskap på før og etter CIM..
- Verktøyet har utfordret oss men også tilført kompetanse
- Verktøyet har utfordret kulturer og motivasjon for å arbeide på nye måter (mer strukturert..)
- Gitt oss en utvidet og tydeligere forståelse av vår egen samfunnsrolle ved beredskap
- Gjort oss mindre personavhengig og mer robuste som organisasjon

Spørsmål?

Takk for oppmerksomheten

Per Ketil Riisem
Beredskapsrådgiver
Trondheim kommune
Mobil 916 72 307

E-post; per-ketil.riisem@trondheim.kommune.no

Fylkesmannen i Sør-Trøndelag

**Status og erfaringer så langt.
Bruk av CIM for kriseledelse og samhandling. Positive og negative erfaringer. Hva er nøkkelen til suksess?**


NIFS samling Rica Nidelven 23.4.2014
Fylkesberedskapssjef Dag Otto Skar
Justis- og beredskapsavdelingen



Folk og samfunn Barnehage og opplæring Barn og foreldre Helse og omsorg Miljø og klima Landbruk og mat Kommunal styring Plan og bygg Samfunnsikkerhet og beredskap

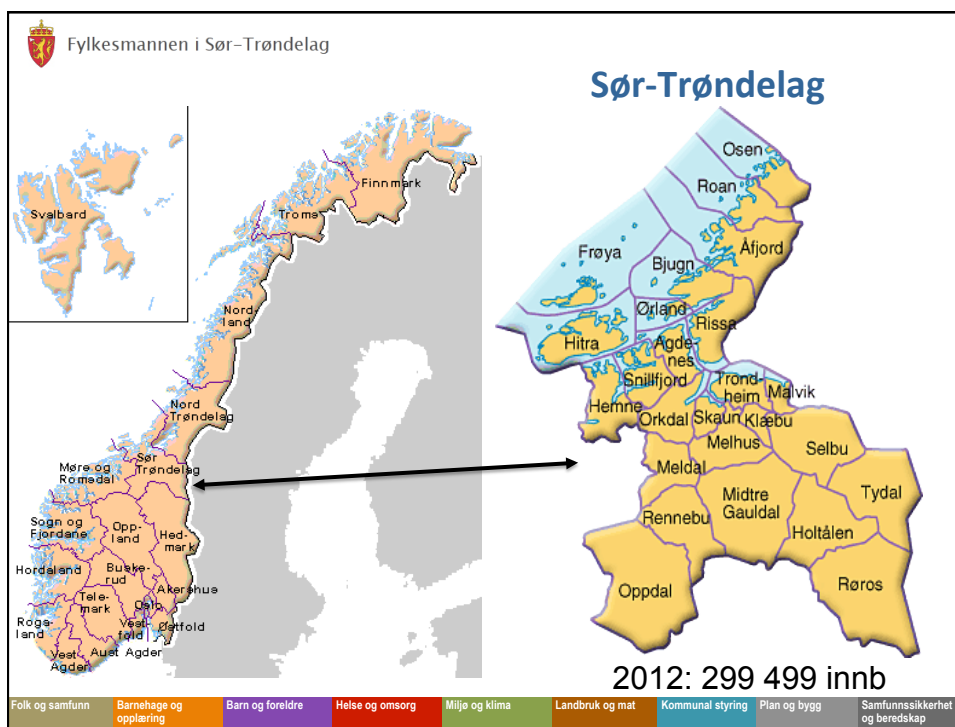
Fylkesmannen i Sør-Trøndelag

Fylkesmannsinstituttet



- **Kommuner:** 428
- **Fylker/ Fylkeskommuner:** 19
- **Fylkesmenn:** 18
- **Sysselemanden på Svalbard** 1
- **Lokalstyre på Svalbard** 1
- **Administrativt underlagt KMD -> Kommunal og moderniseringsdepartementet**
- **Rapporterer til 12 ulike dept. og direktoratet**

Folk og samfunn Barnehage og opplæring Barn og foreldre Helse og omsorg Miljø og klima Landbruk og mat Kommunal styring Plan og bygg Samfunnsikkerhet og beredskap



Fylkesmannen i Sør-Trøndelag

FOR 2008-04-18 nr 388: Instruks for samfunnsikkerhet og beredskap i fylket

Fylkesmannen har ansvar for å samordne, holde oversikt over og informere om samfunnsikkerhet og beredskap i fylket.

Fylkesmannen skal føre tilsyn med hjemmel i gjeldende lov- og forskriftsverk og gi råd, veilede og være pådriver for målrettet og systematisk arbeid med samfunnsikkerhet og beredskap i fylket.

Fylkesmannen skal legge til rette for at embetet kan utføre pålagte oppgaver innen samfunnsikkerhet og beredskap

Fylkesmannen skal oppnevne et fylkesberedskapsråd

Fylkesmannen skal utøve et samordningsansvar for krisehåndteringen på regionalt nivå for å sikre optimale og samordnede løsninger mellom kommunene

Folk og samfunn Barnehage og opplæring Barn og foreldre Helse og omsorg Miljø og klima Landbruk og mat Kommunal styring Plan og bygg Samfunnsikkerhet og beredskap

Fylkesmannen i Sør-Trøndelag 5

Fylkesberedskapsrådet

























Folk og samfunn Barnehage og opplæring Barn og foreldre Helse og omsorg Miljø og klima Landbruk og mat Kommunal styring Plan og bygg Samfunnsikkerhet og beredskap

Fylkesmannen i Sør-Trøndelag 6

Atomberedskap



Lov om strålevern §16

Atomberedskap – sentral og regional organisering (Kgl res 23. aug 2013).

Lov om helsemessig og sosial beredskap.

Folk og samfunn Barnehage og opplæring Barn og foreldre Helse og omsorg Miljø og klima Landbruk og mat Kommunal styring Plan og bygg Samfunnsikkerhet og beredskap

Fylkesmannen i Sør-Trøndelag 7

Atomberedskapsutvalget



FYLKESMANNEN I
SØR-TRØNDELAG



ST. OLAVS HOSPITAL
UNIVERSITETSSYKEHUSET I TRONDHEIM



FISKERIDIREKTORATET



NRK
Trøndelag



NTNU



Mattilsynet



POLITI



HV



SIVILFORSVARET



TRONDHEIM
KOMMUNE

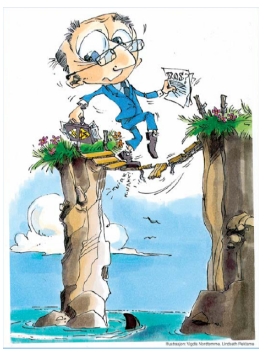


Bezodoloháidduš
Reindryftforvaltingen
Blástoe-buriej reereme


Folk og samfunn
Barnehage og opplæring
Barn og foreldre
Helse og omsorg
Miljø og klima
Landbruk og mat
Kommunal styring
Plan og bygg
Samfunnsikkerhet og beredskap

Fylkesmannen i Sør-Trøndelag 8


ROS Trøndelag



2003

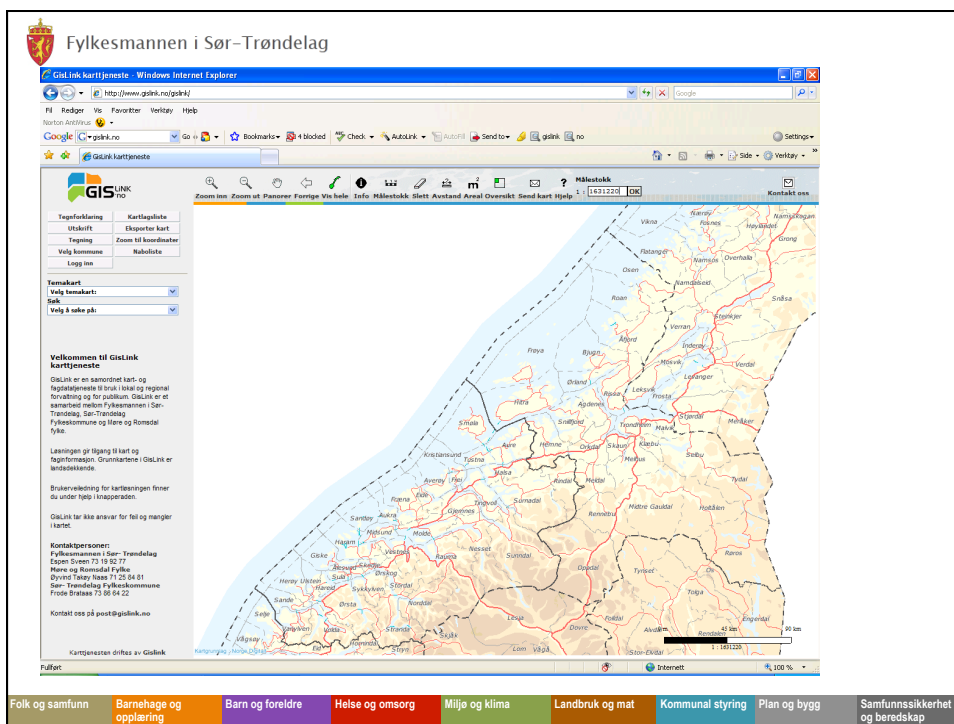
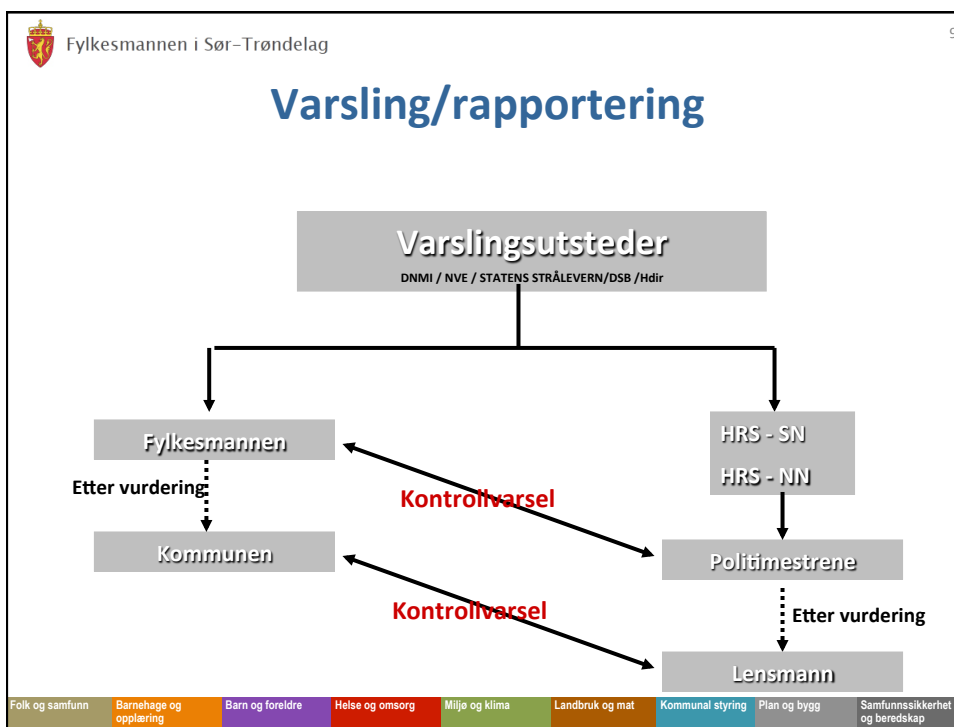


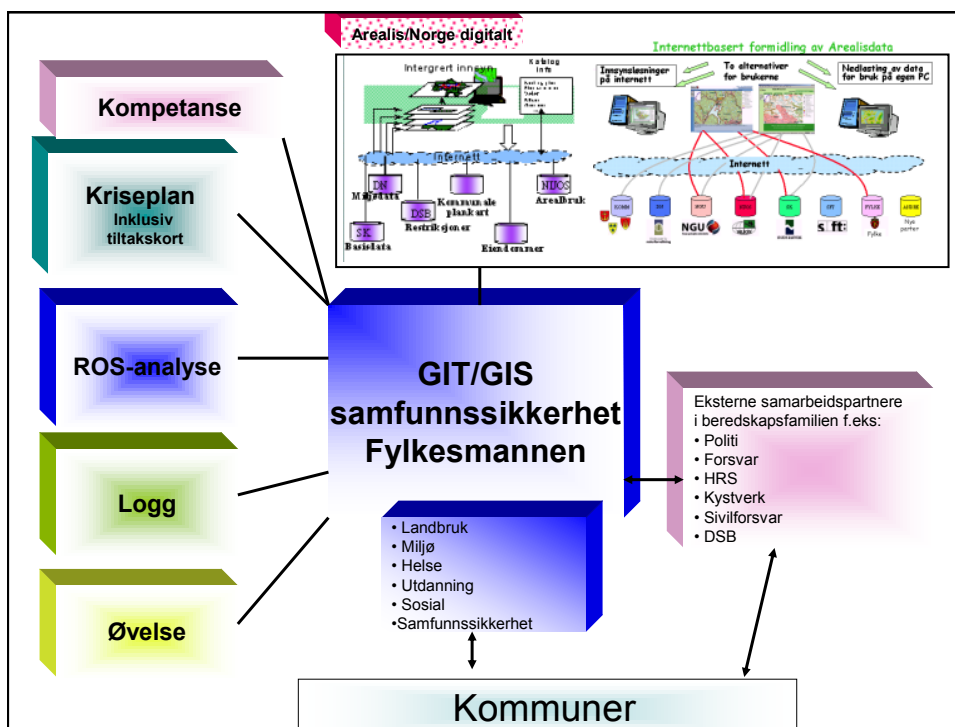
2009



2014

Folk og samfunn
Barnehage og opplæring
Barn og foreldre
Helse og omsorg
Miljø og klima
Landbruk og mat
Kommunal styring
Plan og bygg
Samfunnsikkerhet og beredskap





Fylkesmannen i Sør-Trøndelag 13


Fukushima Daiichi



Foto: Scanpix

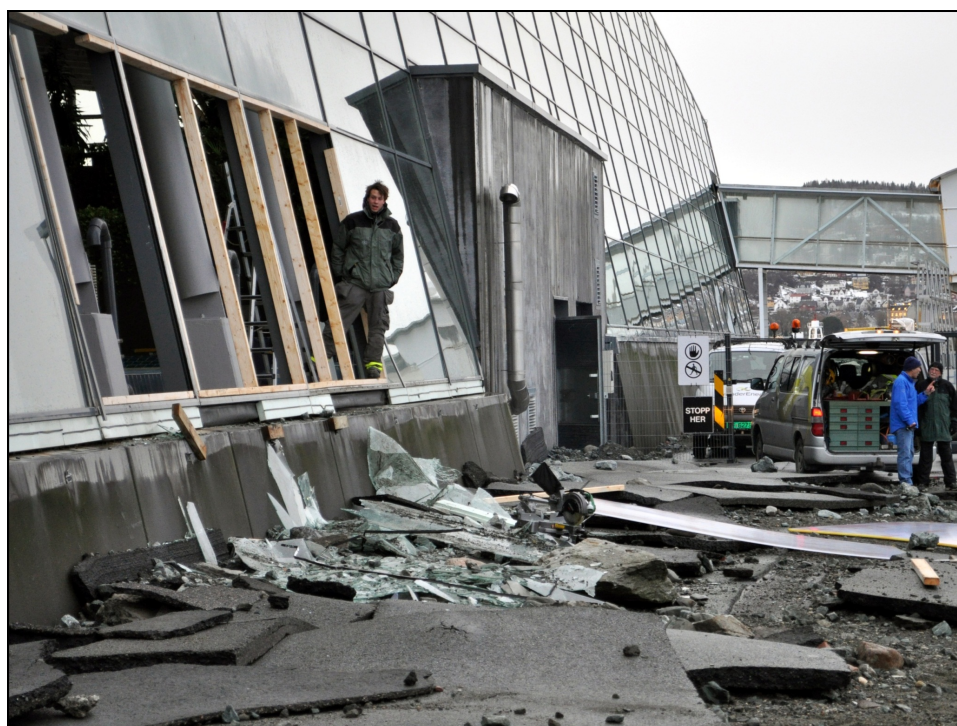
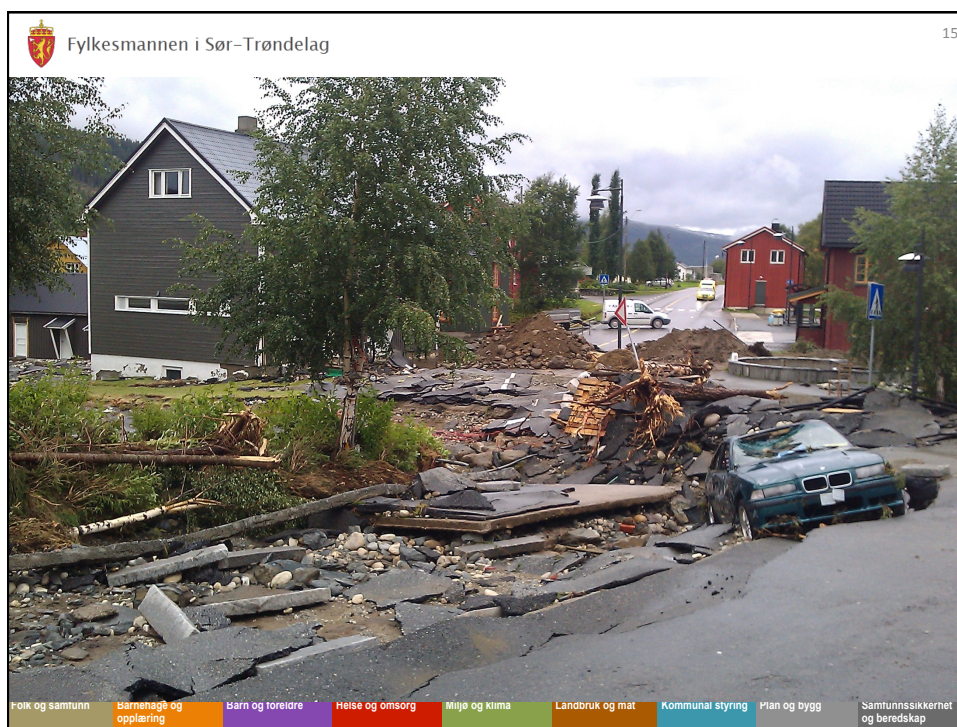
Folk og samfunn	Børnehage og opplæring	Barn og foreldre	Helse og omsorg	Miljø og klima	Landbruk og mat	Kommunal styring	Plan og bygg	Samfunnsikkerhet og beredskap
-----------------	------------------------	------------------	-----------------	----------------	-----------------	------------------	--------------	-------------------------------

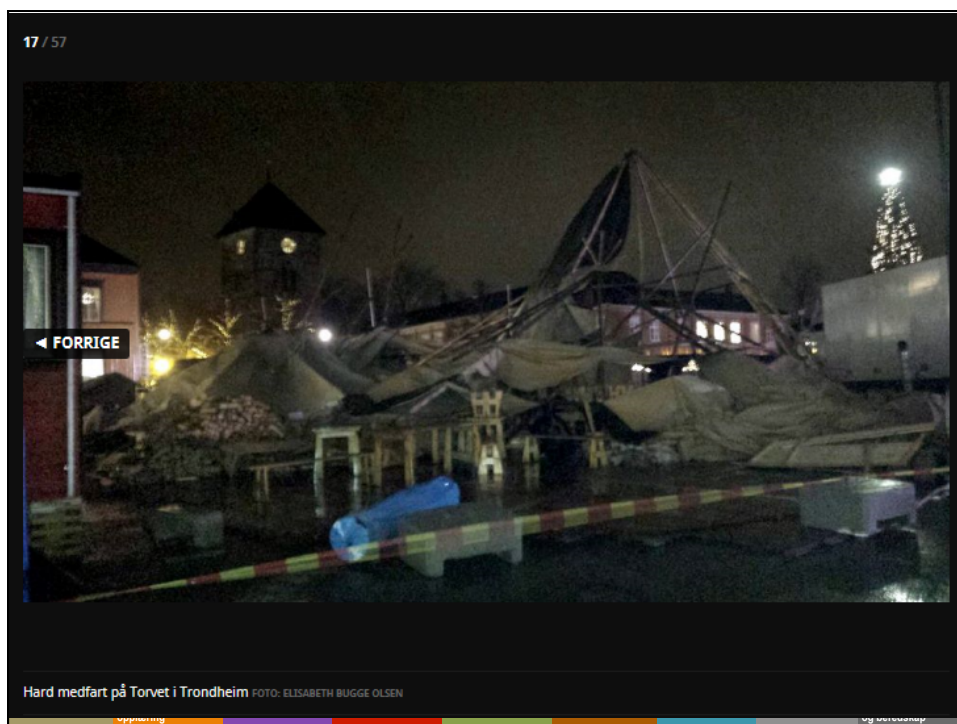
Fylkesmannen i Sør-Trøndelag 14



NOU Rapport fra 22. juli-kommisjonen

Folk og samfunn	Børnehage og opplæring	Barn og foreldre	Helse og omsorg	Miljø og klima	Landbruk og mat	Kommunal styring	Plan og bygg	Samfunnsikkerhet og beredskap
-----------------	------------------------	------------------	-----------------	----------------	-----------------	------------------	--------------	-------------------------------







Erfaringer

Positive.....

- 19 av 25 kommuner
- «Kunder» er positive
- Varsel om hendelser
- Gir god oversikt over situasjonen
- Deling internt i egen org
- Nyttig ressursbank - kontaktpersoner
- Fleksibilitet
- Notoritet
- Hva skjedde?
- 8 års perspektiv nå 😊

Negative.....

- Komplisert – hvis du ikke øver
- Pålogging – samme som kontor.....?
- Horisontal deling – flere med!
- Andre enn nøkkelpersoner?
- Rapporteringsregimet
- Backup
- Tale og SMS i kommuneløsningen
- ROS modulen



NIFS seminar *Hvordan brukes CIM i helsevesenet?*

Erlend Vandvik
Beredskapssjef

 **ST. OLAVS HOSPITAL**
UNIVERSITETSSYKEHUSET I TRONDHEIM

 Helsedirektoratet

Bakgrunn for innføring av CIM i Helse

- Evalueringer har pekt på at:
 - Direktoratet har et forbedringspotensiale innen dokumentasjon av beslutninger og oppfølging, mv
 - Informasjonsflyten internt under kriser har ikke vært god nok
- Helsedirektoratet, RHF og HF manglet et felles loggførings- og rapporteringssystem

HelseCIM fra Helsedirektoratet

- Finansiering og koordinerings av anskaffelse
- Har utarbeidet basisinstallasjon med grunnleggende malverk
- Kursinstallasjon for hver region
- Prosjektweb www.helsecim.no/prosjektweb
- Utviklet kursmateriell
- Brukerforum
- Medielogg for daglige mediahåndtering
- På sikt – samhandling mellom spesialhelsetjenester og primærhelsetjenester

Verktøyet skal:

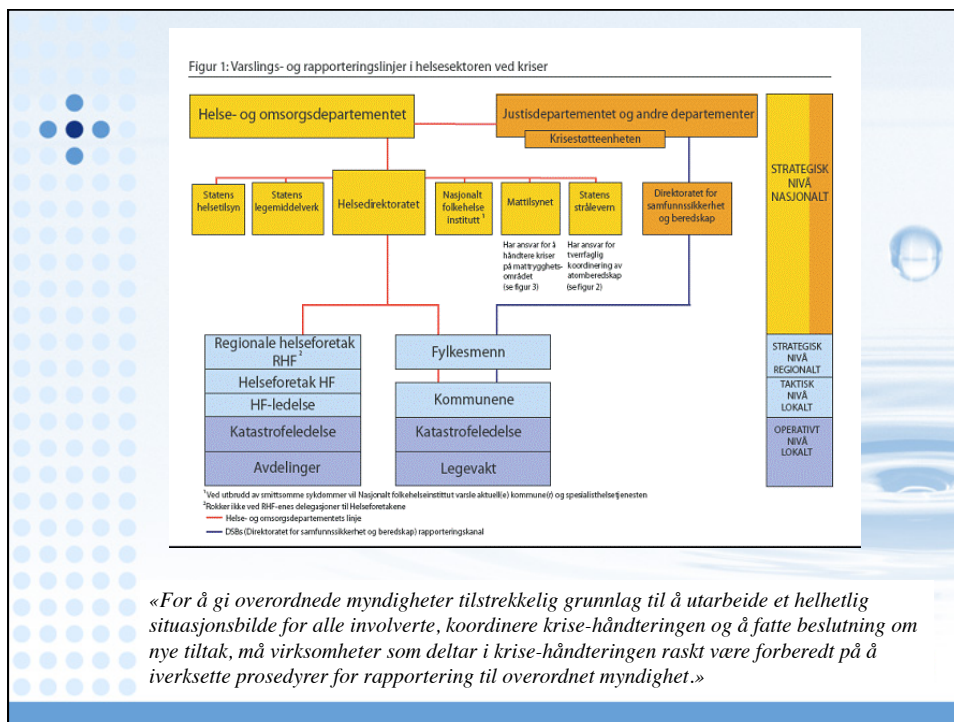
- Understøtte ledelse og stab under en krise
- Benyttes til intern varsling og mobilisering
- Utgjøre et felles system for loggføring og rapportering
- Anvendes til mediahåndtering i kriser
- Fungere som daglig medielogg for kommunikasjonsavdelingen
- Gi enkel tilgang til beredskapsplaner/tiltakskort
- Brukes til trening og øvelser

Kritiske suksesskriterier

- Forankre bruken av HelseCIM i ledelsen
- Beskrive bruken av HelseCIM i det respektive RHF/ HF sine ulike kriseplaner
- Opplæring
- Verktøyet benyttes i øvelser og under reelle hendelser, og evalueres
- Etablere forvaltningsregime etter avsluttet prosjektfase
- Samarbeid med andre offentlige aktører
- HelseCIM erstatter ikke beredskapsfaget, dette fagområdet må fortsatt læres og kunnes

Moduler HelseCIM

- Hendelser
- Hendelseslogg
- Register over ansatte/kontakter
- Varsling/meldinger
- Oppgavefunksjonaliteten
- Sjekklistene/tiltakskort
- Mediehåndtering
- Rapportering
- Informasjonstavler
- E-post innboks
- Planverksmodulen
- Oppsummering



St. Olavs Hospital

- 20 enheter på nivå 2
- 9 584 ansatte
- 1008 senger
- 131 547 Inneliggende pasienter
- 554 083 Polikliniske konsultasjoner
- Trondheim, Orkdal og Røros
- Psykisk helsevern

Beredskapsplan Nivå 1 – St. Olavs Hospital

Røler – Ansvær – Myndighet – Oppgaver – Varsling – Beredskapsgrupper – Forberede – Tiltak – Kommunikasjon – Responder – Sikkerhet – Støttoppgaver – Infrastruktur – Pasient
kjøretakster – Frivillige

ST. OLAVS HOSPITAL
UNIVERSITETSSYKEHUSET I TRONDHEIM

Kriseledelse ved St. Olav

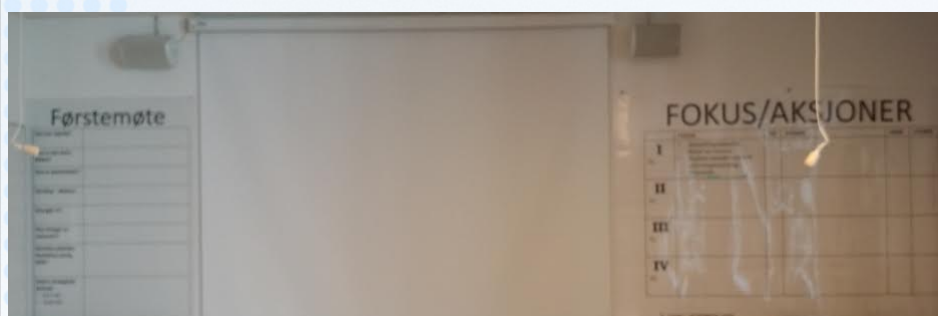
- Grønn: AMK
- Gul/Rød: Krisestab
- Strategisk: Kriseledelsen

St. Olavs Hospital
Kriseledelse

St. Olavs Hospital

- **Hva kan vi bruke CIM til når det skal innføres?**
 - Ikke et akuttmedisinsk driftssystem
- **Ta det i bruk når vi ser et behov:**
 - Rapportering til HF
 - Orkdal sykehus: tilkalling hjemmevakt
 - Sikkerhetsseksjon: tilkalling hjemmevakt
 - Sykehus: informasjon til ledere nivå 2
 - Ambulanse: veginformasjon og tilkalling ekstra bemanning
 - Kommunikasjon: kommunikasjonslogg

Krisetavle St. Olav



ORKDAL

ORKDAL

- Logg LV sentral - Orkda sjukehus
- Hjertestans - kir/ort
- Hjertestans - MED
- Akutt pasient - kir/ort
- Akutt pasient - MED
- Operasjonsteam
- RØD beredskap
- GUL beredskap
- Informasjonsmelding
- Varslingstest Orkdal Sjukehus
- Varsling og melding - Orkdal sjukehus

SIKKERHET

SIKKERHET

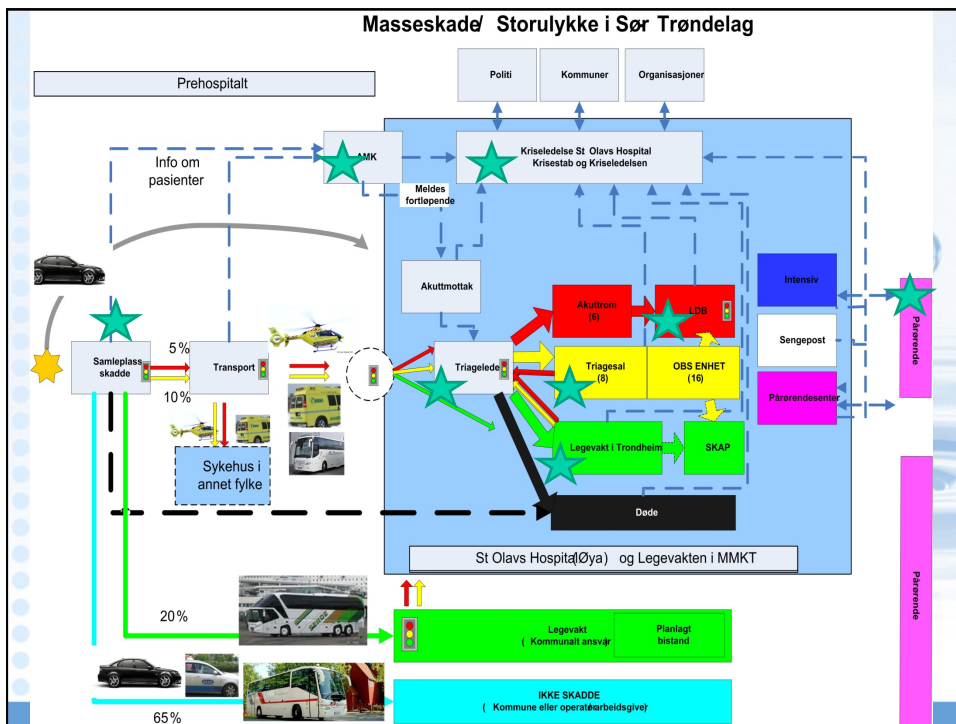
- Logg Sikkerhet
- 1. RØD beredskap St Olavs Hospital
- 2. GUL beredskap St Olavs Hospital
- 3. Informasjonsmelding St. Olavs Hospital
- 4. Varslingstest St. Olavs Hospital
- 5. Rørpost stans St. Olav - Øya
- S1. Tilkalling personell Sikkerhetsseksjon
- S2. Informasjonsmelding Sikkerhetsseksjon
- S3. Varslingsøvelse Sikkerhetsseksjon

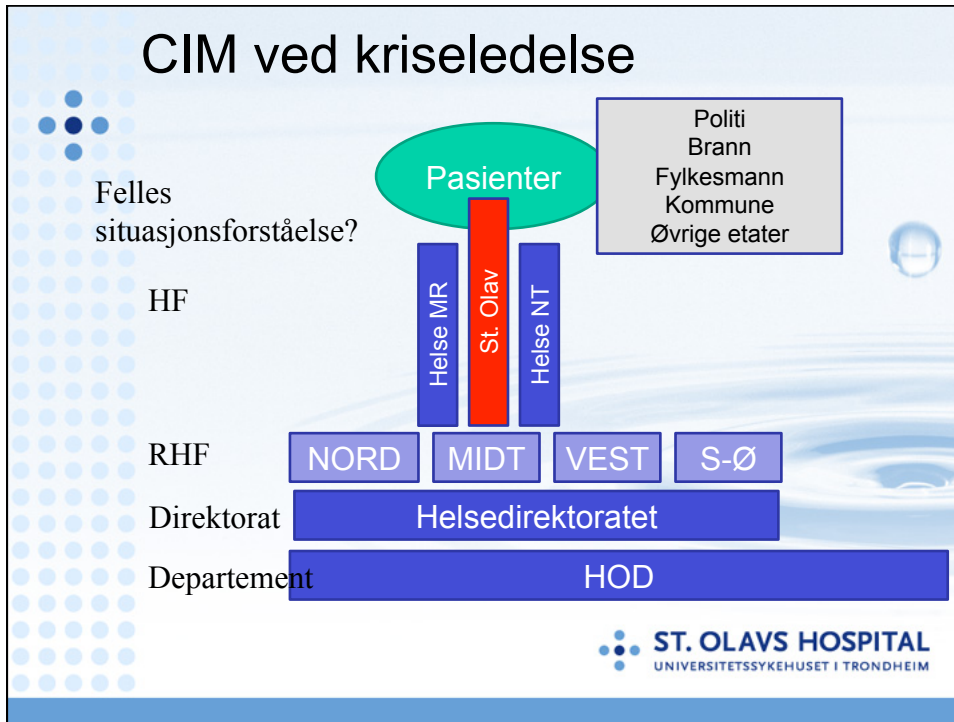
AMBULANSE MN

AMBULANSE MN

- Logg
- BEREDSKAPSMELDING
- TRAFIKKMELDING
- DRIFTSMELDING
- VARSLINGSTEST
- Varsling / Melding
- Kontakter
- Oppgave

ST. OLAVS HOSPITAL
UNIVERSITETSSYKEHUSET I TRONDHEIM





Neste gang skal...

Skal vi ha bedre felles situasjonsbilde

- Tele, el, veier
- nød etatene

Info push vs pull

Figur 1: Varslings- og rapporteringslinjer i helsesektoren ved kriser

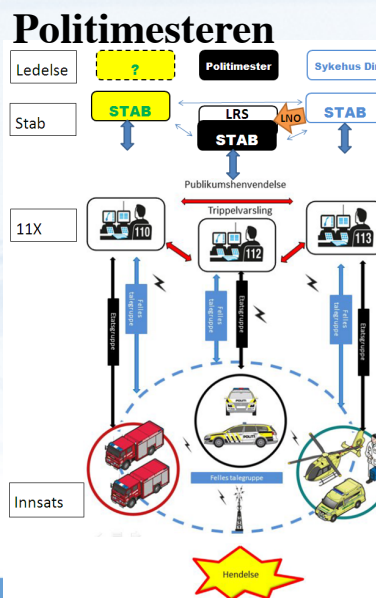
Utveksle rapporter på tvers – enhetlig rapportering fra Sør-Trøndelag = redusert usikkerhet på høyere nivå

«For å gi overordnede myndigheter tilstrekkelig grunnlag til å utarbeide et helhetlig situasjonsbilde for alle involverte, koordinere krise-håndteringen og å fatte beslutning om nye tiltak, må virksomheter som deltar i krise-håndteringen raskt være forberedt på å iverksette prosedyrer for rapportering til overordnet myndighet.»

EN krise - TO sjefer?¹⁹

Fylkesmannen
Fylkesberedskapsrådet

- FMST vs PMST
- FM samordningsinstruks vs Redningsinstruksen
 - Hvor skal «vi andre» møte?



Ambisjon

Sør-Trøndelag skal være “en foregangsregion på samordnet kriseinformasjon i forkant, under og etter en hendelse”.

- IVAR var en hendelse
- Gudvangen tunnelen
- Lærdalsbrannen
- Rissa raset
- Lillestrøm

= ROS Trøndelag?

Erfaringer

- Godt fornøyd med CIM som system
- Teknikk og prosedyrer påvirker hverandre
- Administrasjon av systemet krever ressurser
- Stegvis utbedring har vært en suksess – men vi har fortsatt en vei å gå.
- For få beredskapshendelser til å bli god på systemet

 **ST. OLAVS HOSPITAL**
UNIVERSITETSSYKEHUSET I TRONDHEIM

Erlend Vandvik
Beredskapssjef
St. Olavs Hospital
Mob 94340208

beredskap@stolav.no

 **ST. OLAVS HOSPITAL**
UNIVERSITETSSYKEHUSET I TRONDHEIM

CIM fra DSBs ståsted

Tore Drtina
Sikkerhetsleder DSB

1 Et trygt og robust samfunn - der alle tar ansvar



Utgangspunktet

- Anskaffelseskontrakten utløp 30/11-13
- Drift- og support kontrakten er løpende, men må fornyes
- Alle statlige og kommunale etater har anskaffet iht DSBs rammeavtale, følgelig vil rammeavtalene berøre alle.



2 Et trygt og robust samfunn - der alle tar ansvar



Prosess anskaffelseskontrakt

- Spesifikasjon, tilbud og intensjonskunngjøring
- Tildelt Onevoice A/S
- Tiltredelseserklæringer på plass
 - Hvis ikke: intensjonskunngjøring på Doffin må gjennomføres



3

Et trygt og robust samfunn - der alle tar ansvar

Direktoratet for
samfunnsikkerhet
og beredskap

Prosess support og drift

- Mål: Spesifikasjon, tilbud og intensjonskunngjøring
- Juridiske vurderinger er utført i stort omfang
- Viktig å få til velfungerende support og drift
 - Bør være samme leverandør
 - Mange skjær i sjøen hvis ikke



4

Et trygt og robust samfunn - der alle tar ansvar

Direktoratet for
samfunnsikkerhet
og beredskap

Viktige momenter ifm drift

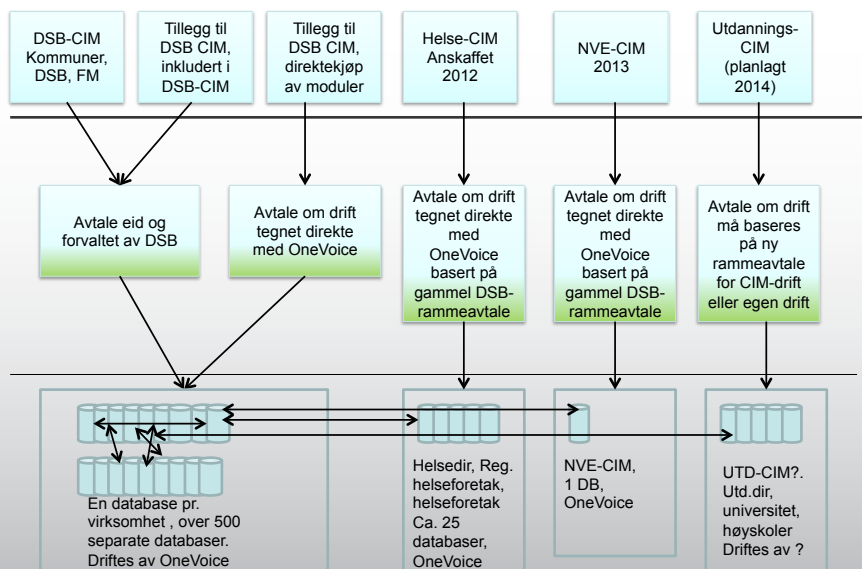
- **Tilgjengelighet**
 - Oppetidskrav
 - Overvåkning/varsling
 - Gjelder også nettverk
- **Sikkerhet**
 - Dataoverføring (kryptering)
 - NorCert /NSM – ta omsyn til krav/føringer
 - Sikring av infrastruktur
- **Support**
 - 24/7 – Hvordan sikre dette
 - SPOC
- **SLA**
 - Hvilke SLAer trenger vi
 - Oppetid
 - Responstid
 - Kundeoppfølging?
- **Dokumentasjon**
 - Driftsdokumentasjon
 - Sikkerhetsdokumentasjon
- **Testing**
 - Penetrering
 - Øvelser
- **Rapportering/Administrasjon**
 - Hyppighet og innhold på rapportering
 - Type rapporter
 - Møter
 - Strategiske møter- samordne med Løsning
 - Kontraktsmøter
 - Revisjoner/tilsyn gjennomført av DSB evt. I samarbeid med andre



5

Et trygt og robust samfunn - der alle tar ansvar

- ++++++


 Direktoratet for
samfunnsikkerhet
og beredskap


6

Et trygt og robust samfunn - der alle tar ansvar


 Direktoratet for
samfunnsikkerhet
og beredskap

Muligheter i avtalen

- Alle - slik som før.
 - Alle moduler, nå og i fremtiden (8 år)
- Prosjekteringsbistand
- Konsulentbistand

- Mao: som før, men nå i 8 (2+2+2+2) år



7

Et trygt og robust samfunn - der alle tar ansvar

Direktoratet for
samfunnsikkerhet
og beredskap

Erfaringer så langt med CIM.....

- Meget gode
- Lav brukerterskel
 - Lett å lære, krever kontinuitet over tid for å bli meget god
- God support
 - Gjelder alle nivå
- Vi kan fremdeles bli bedre på:
 - Kontraktoppfølging
 - Utrulling av nye versjoner
 - Påvirkning av leverandørens egenutvikling av CIM



8

Et trygt og robust samfunn - der alle tar ansvar

Direktoratet for
samfunnsikkerhet
og beredskap

Samhandling og rapportering

- Sivilt situasjonssenter er etablert i JD/KSE
- DSB rapporterer til KSE
- DSB anmoder andre sektorer om kopi av sit-rapporter i egen sektor
- Viktig å få på plass faste rapporteringstidspunkter, for eksempel til Dept kl 1200, 1700, 2200 hver dag
- Alle deling av sit-rapporter foregår i CIM
- Deling av kart utsnitt ønskes



9

Et trygt og robust samfunn - der alle tar ansvar

Direktoratet for
samfunnsikkerhet
og beredskap

Rapportering på samordningskanal

- Rapporteringskjede ved tverrsektorielle hendelser
- Kommune, Fylkesmann, DSB (+ andre sektormyndigheter), JD/KSE
- Felles mal, avtalte tidspunkter er et must..



10

Et trygt og robust samfunn - der alle tar ansvar

Direktoratet for
samfunnsikkerhet
og beredskap

Erfaringer fra implementeringen, så langt

- Mye info tidlig til brukerne er viktig
- Definere rolle struktur og hierarki i samarbeide med brukerne
 - Fleksibilitet mtp endringer
 - Søke å gjenspeile dagens rolle- og org struktur
- Populering av CIM
 - Adresser, kontakter, distribusjonslister, planverk, tiltakskort
- Jevnlig bruk av CIM
 - Vaktfunksjon, beredskapsoppgaver
 - Før hendelser, ROS, planverk etc
 - I hendelser
 - Evaluering etter hendelser



11

Et trygt og robust samfunn - der alle tar ansvar

Direktoratet for
samfunnsikkerhet
og beredskap

Erfaringer forts

- Tett dialog med leverandør er meget viktig
 - Endringer
 - Sikkerhet i løsningen
 - Ny funksjonalitet etc.



12

Et trygt og robust samfunn - der alle tar ansvar

Direktoratet for
samfunnsikkerhet
og beredskap



NIFS DP2 – 24. april 2014
 Erfaringer fra implementering av CIM
 Eivind Moen



CIM i offentlig sektor

- 2006 – Utenriksdepartementet anskaffer MFA-CIM for eget dep + 106 utenriksstasjoner
- 2007 – Statens vegvesen anskaffer Veg-CIM
- 2007 – KSE v/Justis- og beredskapsdepartementet anskaffer for samtlige departementer
- 2008 – Meteorologisk institutt
- 2009 – NSB (NSB-CIM)
- 2009 – DSB anskaffer DSB-CIM for samtlige kommuner, fylkesmenn, Sysselemanden på Svalbard og Sivilforsvaret, samt tegner rammeavtale for en rekke offentlige virksomheter
- 2010 – Post- og Teletilsynet
- 2011 – Helsedirektoratet (HelseCIM)
 - 2012 – De 4 regionale helseforetak + 29 helseforetak gjør avrop og blir en del av HelseCIM
 - 2013 – Folkehelseinstituttet blir en del av HelseCIM
- 2011 – Kystverket (KystCIM)
- 2012 – Statens strålevern (atomberedskap.no)
- 2012 – Direktoratet for nødkommunikasjon
- 2012 – Politidirektoratet (POD-CIM)
- 2013 – Politiets data- og materielltjeneste (senere Politiets IKT-tjenester)
- 2013 – Brønnøysundregistrene
- 2013 – Departementenes servicesenter
- 2013 – Finanstilsynet
- 2013 – Statens innkrevingssentral

One Voice AS

- 26 ansatte – 100% norskeid selskap etablert i 2006
- Utvikler og leverer CIM®
- Forestår IT-drift av systemet
- Gir prosjektstøtte og opplæring ifm implementering
- Support for lokale administratorer
 - Mellom kl 0800 og 1600 på ukedager
 - Vakt 24/7 for håndtering av driftsstans og kritiske feil

One Voice som leverandør

- Vi har i dag et styringssystem for kvalitet, sikkerhet og beredskap i vår egen virksomhet. For å enda bedre kvalitetssikre disse prosessene, jobber vi nå med sertifisering innen:
 - ISO 9001 «Krav til systemer for kvalitetsstyring»
 - ISO 27001 «Krav til styringssystem for informasjonssikring »
- Vi har i 5 år vært sertifisert på Achilles JQS som er et leverandørregister og en løsning for kvalifisering som brukes av innkjøperne i norsk og dansk olje- og gassektor
- Vi er i prosess med Justis- og beredskapsdepartementet om egen [leverandørklarering](#), som innebærer at vi kan levere varer og tjenester til virksomheter underlagt sikkerhetsloven



One Voice som leverandør

- One Voice har 8 prosjektressurser med erfaring fra implementering av CIM, og med variert bakgrunn fra beredskap, krisehåndtering, sikkerhet og kvalitet
- I tillegg har vi et formalisert partnersamarbeid med 5 virksomheter som representerer en kapasitet og en faglig kompetanse innen implementering generelt og innen ett eller flere fagområder spesielt
- I avtalen om anskaffelse av CIM til offentlig sektor er disse godkjent som leverandører av tjenester på CIM
 - Acona AS, org. nr.: 984 113 005
 - G4S Secure Solutions AS, org. nr.: 911 577 909
 - One World AS, org. nr.: 899 000 382
 - Safetec Nordic AS, org. nr.: 985 188 068
 - Scenariobase AS, org. nr.: 896 274 902



Sikkerhet og tilgjengelighet

- Personellsikring
 - Våre ansatte sikkerhetsklareres på nivå «Hemmelig»
 - Vi jobber mye med sikkerhetskultur blant våre ansatte for å skape bevissthet omkring det å ivareta kundenes interesser
 - Alle ansatte har signert taushetserklæring, og denne forplikter den enkelte også etter avsluttet arbeidsforhold hos oss
 - Vi stiller strenge krav til kompetanse til de som jobber med datasikkerhet og drift av CIM
 - Selv om våre ansatte er sikkerhetsklarert og har taushet ift det de får kjennskap til, er det likevel slik at tilgang på data får den enkelte først etter et tjenstlig behov (autorisasjon)

Sikkerhet og tilgjengelighet

- Fysisk sikring av lokaler og utstyr
 - Vi har streng adgangskontroll til våre servere, og de færreste vet hvor disse er fysisk lokalisert
 - Vi har høyt fokus på fysisk sikring for å forhindre innbrudd og sabotasje
 - Sensitiv informasjon låses inne på forskriftsmessig vis og kun de som er autorisert har tilgang
 - Vi gjennomfører årlige risikovurderinger på både lokaler og utstyrsplassering, og vi risikovurderer vår organisasjon

Sikkerhet og tilgjengelighet

- Systemteknisk sikkerhet – deles i to hovedområder:
 - Sikkerhet i datakommunikasjon på protokoll- og nettverksnivå
 - Logiske sikkerhetstiltak i selve databasen eller systemet
- En utfyllende beskrivelse av tiltakene for systemteknisk sikkerhet er gradert informasjon, men vi er langt innenfor kravene og vi har flere backupsystemer som sikrer strøm og datanettverk. I tillegg:
 - Vi eier selv våre servere og alle er fysisk lokalisert i Norge, slik at vi vet hvor alle data lagres og hvem som har tilgang
 - All datatrafikk går i Norge og vi eier vårt nettverk
 - Vi overvåker nettrafikken mot våre servere og vår infrastruktur er svært robust
 - Det er en rekke sikkerhetsmekanismer i programvaren
 - All trafikk mellom brukeren og CIM er kryptert



Prosjektarbeidet

- Med **implementering** mener vi det arbeidet som må planlegges, prioriteres, gjennomføres og evalueres i den virksomheten som anskaffer og skal ta CIM i bruk
- CIM er:
 - et verktøy (SYSTEM)
 - som tilpasses den enkelte virksomhet (ORGANISASJON)
 - og som skal støtte virksomhetens behov for å løse/ utføre oppgaver (FAG)
- Det er derfor viktig at disse tre elementene (SYSTEM – ORGANISASJON – FAG) henger sammen til en helhet, og dette oppnås gjennom en relevant og strukturert implementeringsprosess
- Det er med andre ord ikke tilstrekkelig å bare kunne brukes systemet

one voice

Prosjektarbeidet

Et størst mulig skjæringspunkt mellom CIM, organisasjonens politikk og retningslinjer, og fagmiljøets behov og ønskede arbeids-metodikk, gir et bedre utgangspunkt for å lykkes med implementeringen

The diagram consists of three overlapping circles. The top circle is dark grey and labeled 'SYSTEM'. The bottom-left circle is light grey and labeled 'ORGANISASJON'. The bottom-right circle is medium grey and labeled 'FAG'. A red arrow points from the text on the left to the central intersection where all three circles meet.

one voice

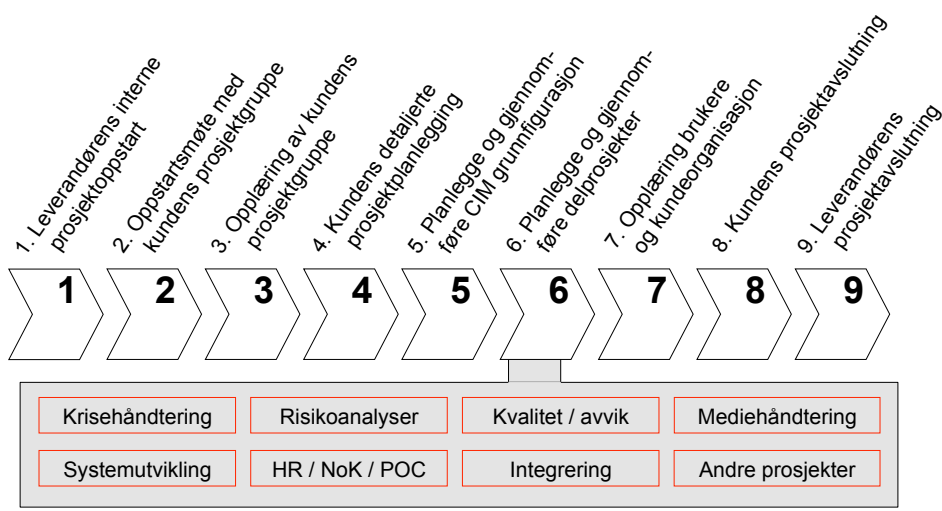
Prosjektarbeidet

- Mange undervurderer:
 - Tiden det tar å implementere et system
 - Omfanget med å implementere et system
 - Utfordringer man møter i egen organisasjon ifm implementering og nødvendige avklaringer
 - At innføring av CIM i mange tilfeller handler om virksomhetsstyring, og derfor ikke bør avgrensnes til et IT-prosjekt med utvides til å være et OU-prosjekt
 - Behovet for opplæring og trening i og av egen organisasjon
 - Mulighetene i CIM og derved utfordringene i å operasjonalisere dagens system til CIM
 - Behovet og nødvendigheten i å jobbe strukturert/etablere et strukturert prosjekt imf implementering

Prosjektarbeidet

- Vi anbefaler derfor et strukturert prosjektarbeid:
 - Implementeringen er inndelt i faser for å sikre en god og forutsigbar gjennomføring
 - For enkelte vil noen faser være korte og raske å gjennomføre, og for andre langvarige og mer komplekse
 - I enkelte sammenhenger vil faser kunne slås sammen og gjennomføres i ett, mens i andre sammenhenger er det viktig at fasene er klart adskilt og fullført før neste påbegynnes. Dette avklares i prosjektet og må være en kontinuerlig dialog med kunden om, slik at prosjektet tilpasses kundens behov og kapasitet
 - Som prosjektleder må man være forberedt på endringer i gjennomføringen av de ulike faser, etter hvert som både kunden og vi som leverandører erfarer og lærer hverandre å kjenne underveis

Prosjektarbeidet



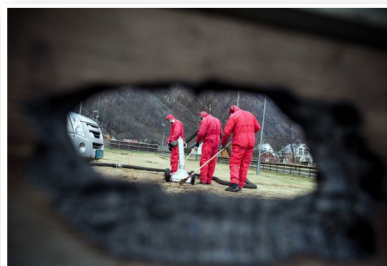
CIM som styringssystem

CIM som krisehåndteringssystem

VS

CIM som styringssystem for kvalitet, sikkerhet og beredskap

- Sikkerhet og beredskap ift hva?
 - Egen evne til å utføre sitt (samfunns-)oppdrag?
 - Ivareta eget personell?
 - Omdømmeutfordringer?
 - Annet?



GODE RÅD DYRE. Rådsmann Alf Oben legger ut om alle ekstrakostnadene Lærdal har pådratt seg som følge av brannen. Foto: Ervind Senneset

Politikk og samfunn Storbrannen i Lærdal

- Krisen er ikke over selv om røyken har lagt seg

Erfaringer fra gode prosjekter

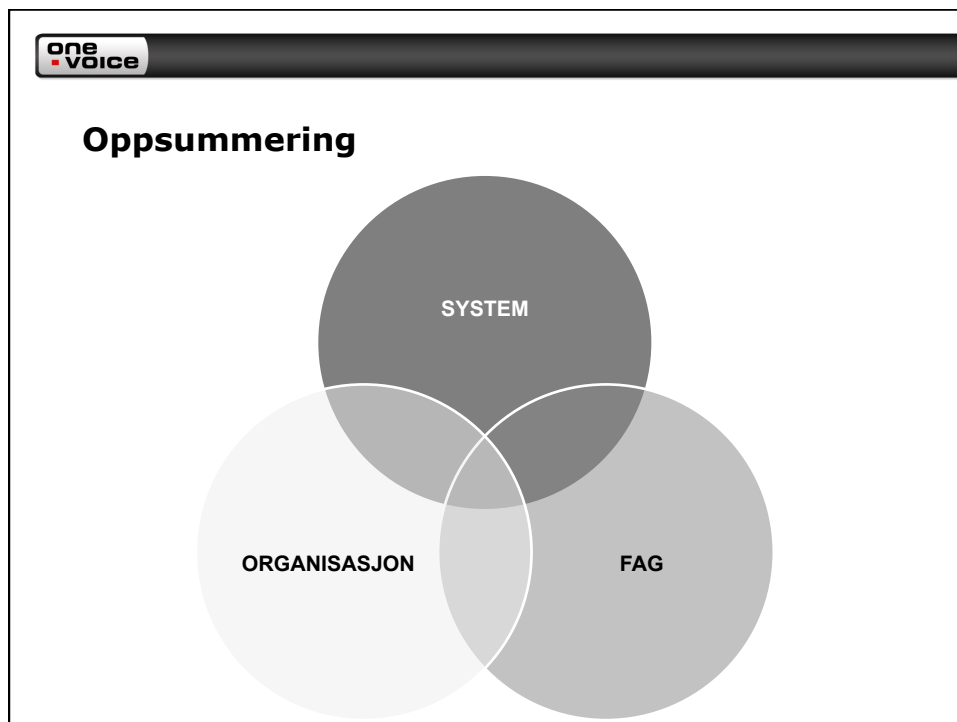
- Avklare en lik oppfatning/forståelse/definisjon av sentrale forhold, eks beredskapsnivå
- Etablere en strukturert prosess og definere et «end state»
- Definere kjerneprosesser og bli god i disse før utvidet/avansert bruk = ha lav terskel for bruk
- Gjøre de riktige tingene fremfor å gjøre ting riktig
- Involvere og engasjere riktige personer
- Bygge opp godt/gode fagmiljø som motiveres og anerkjennes for innsats og engasjement
- Stille krav til opplæring, videre læring og trening i CIM
- Stille krav til opplæring, videre læring og trening i beredskapsfaget
- Evaluere

Erfaringer fra gode prosjekter

- Finne gode daglige/rutinemessige/administrative oppgaver som kan håndteres i CIM. Ta utgangspunkt i verdikjeden/beredskapskjeden
 - Tilsyn/revisjoner/kvalitetsrelatert arbeid
 - Sikkerhetsstyring
 - Normalisering
 - Evaluering
 - Jevnlig rapportering/informasjonsdeling
 - Analysearbeid
 - Øvingsplanlegging
 - Driftsmessig håndtering
 - Evt spesialutvikling av funksjonalitet

Erfaringer fra gode prosjekter

- Helhetlig forvaltning/administrasjon av systemet samt godt forankret eierskap av systemet
- God struktur på videreutvikling av systemet og prosessene
 - CIM har mye funksjonalitet til å løse mange små utfordringer, men dere må ha en «sulten» og offensiv tilnærming for å utfordre både egen organisasjon og oss som leverandør





Norges
vassdrags- og
energidirektorat

Norges vassdrags- og energidirektorat

Middelthunsgate 29
Postboks 5091 Majorstuen
0301 Oslo

Telefon: 09575
Internett: www.nve.no

