



Oslo

Beredskapsetaten

Mal for
evalueringsrapport
Covid-19 håndteringen

Innholdsfortegnelse

Sammendrag	2
1.0 Innledning.....	3
1.1 Krav, forutsetninger og forventninger.....	3
1.2 Formål og avgrensning	3
2.0 Metode og prosess.....	4
3.0 Situasjonsbildet for virksomheten	5
4.0 Beredskap	6
4.1 Virksomhetens forberedelse på å håndtere en alvorlig krise.....	6
4.2 Virksomhetens forberedelse på å håndtere en langvarig krise	6
4.3 Virksomhetens nytte av beredskapsforberedelser	6
4.4 Oppsummering og læringspunkter	6
5.0 Krisehåndtering	7
5.1 Virksomhetens organisering av krisehåndteringen.....	7
5.2 Beslutnings- og kommunikasjonslinjer.....	7
5.3 Internt samvirke – koordinering, samarbeid og informasjonsdeling innenfor virksomheten	7
5.4 Ekstern samvirke – koordinering, samarbeid og informasjonsdeling utenfor virksomheten	8
5.5 Myndighetenes beslutninger, råd og tiltak.....	8
5.6 Mediehåndtering og krisekommunikasjon	8
5.7 Restriksjoner på fysiske møter og nettbasert kommunikasjon	8
5.8 Kontinuitetsplanlegging	8
5.9 Oppsummering og læringspunkter	8
6.0 Økonomiske og administrative forhold	9
6.1 Økonomiske forhold	9
6.2 Administrative forhold	9
6.3 Utvikling av nye løsninger	9
6.4 Oppsummering og læringspunkter	9
7.0 Oppsummering og oppfølging	10

Sammendrag

Kapittelet skal gi et sammendrag av virksomhetens evaluering med kort overordnet beskrivelse av følgende:

- Om virksomheten
- Virksomhetens påkjenninger under pandemien
- Identifiserte læringspunkter med hensyn til:
 - I hvilken grad virksomheten har håndtert påkjenninger innenfor eget beredskapssystem?
 - I hvilken grad virksomheten har klart å opprettholde kontinuitet i sine tjenester under pandemihåndteringen?
 - I hvilken grad virksomheten har klart å ivareta sine forpliktelser overfor brukere?
 - I hvilken grad har virksomheten klart å ivareta sine forpliktelser overfor ansatte?
 - I hvilken grad virksomhetens håndtering har fungert for å redusere konsekvensene av krisen?
 - I hvilken grad virksomheten har måttet utvikle nye løsninger/gjøre tilpasninger utover som allerede var på plass i virksomheten?

Det er viktig å fremheve både det som har fungert godt (nok) og det som kunne fungert bedre.

Oppsummeringen bør også på et overordnet nivå beskrive hvordan virksomheten kan bruke lærdommen fra denne krisen til å forebygge og bedre håndteringen av kommende hendelser.

- I hvilken grad er nye behov for beredskapstiltak og/eller svakheter i beredskapssystemet identifisert for videre arbeid?
- I hvilken grad kan erfaringer fra krisehåndteringen overføres til andre risikoområder?
- Hva har virksomheten lært og hvilke refleksjoner tar virksomheten med videre i helhetlig drift og utvikling, samt styring, ledelse og organisering (ikke bare knyttet til beredskap)?

1.0 Innledning

Kapittelet skal gi en samlet kontekst for evalueringen: informasjon om virksomheten, ansvarsområder, organisering, plassering i kommunen, krav og forventninger til beredskap mv.

Kapittelet om ansvarsområde fra årsberetning kan benyttes som innledende del.

1.1 Krav, forutsetninger og forventninger

Kapitlet skal gi informasjon om krav til og forutsetninger for krisehåndtering, herunder beredskapsplikter.

Her beskrives hva som er det formelle grunnlaget for arbeidet til virksomheten knyttet til beredskap og krisehåndtering.

Med utgangspunkt i kravene beskriver virksomheten hva som er forventningene til virksomheten når det gjelder:

- å være forberedt på beredskapshendelser/kriser?
- når beredskapshendelser/kriser oppstår?

For ytterligere veiledning om utfylling av kapitlet, se Veileder til evaluering av Covid-19 håndteringen side 11.

1.2 Formål med evalueringen

Formålet med denne evalueringen er å evaluere [sett inn virksomhetens navn] evne til krisehåndtering ved å:

- synliggjøre hvilke påkjenninger [sett inn virksomhetens navn] har hatt under pandemien og hvordan [sett inn virksomhetens navn] har ivaretatt sine forpliktelser under disse påkjenningene
- synliggjøre hva [sett inn virksomhetens navn] kan lære av hendelsen gjennom kunnskap og erfaringer fra håndtering
- benytte læring fra pandemihåndteringen til å
 - forebygge og forbedre håndteringen av tilsvarende og andre hendelser i virksomheten, herunder utvikling av planverk og beredskapssystem
 - utvikle organisasjonen, styring og ledelse, slik at dette kommer kommunens innbyggere og næringsliv til gode

2.0 Metode og prosess

I dette kapitlet beskrives hvordan virksomheten har gjennomført evalueringen: Datainnsamlingsprosess, kildegrunnlag og hvilke roller/funksjoner har vært involvert i evalueringen.

Følgende funksjoner anbefales som minimum å delta i evalueringen: virksomhetens kriseledelse, beredskapsansvarlige/koordinatorer på virksomhets- og tjenestestedsnivå eller tilsvarende roller, tillitsvalgte og vernetjenesten

Virksomhetens gjennomføring

Virksomheten beskriver kort i metodekapittelet i hvor stor grad felles tematiske føringer og evalueringsspørsmål er benyttet. Hvis virksomheten har gjort noen utvidelser i sin evaluering skal det beskrives hvordan dette er gjennomført under hvilke tema med en kort begrunnelse

For ytterligere veiledning om utfylling av kapitlet, se *Veileder til evaluering av Covid-19 håndteringen* side 13-14.

3.0 Situasjonsbildet for virksomheten

Beskrivelse (ikke evaluerende) av virksomhetens drift i perioden. Formålet med dette kapitlet er å bringe frem informasjon om påkjenninger virksomheten har hatt under pandemien.

For ytterligere veiledning om utfylling av kapitlet, se Veileder til evaluering av Covid-19 håndteringen side 15-16.

4.0 Beredskap

Kapittelet skal samlet gi innsikt i virksomhetens beredskapsforberedelser for en alvorlig krise og i hvilken grad virksomheten har hatt nytte av disse forberedelsene under pandemihåndteringen.

Et sentralt underlag for beskrivelsene i dette kapittelet er resultater fra felles spørreundersøkelse, som anbefales aktivt blir benyttet sammen med utdypende beskrivelser.

Virksomheten avgrenser eller utvider beskrivelser under de forskjellige hovedspørsmålene etter behov. Der hvor det blir funnet hensiktsmessig å utvide med hoved-/underspørsmål gjøres dette som egne delkapitler, slik at det som blir lagt til av virksomheten utover fellesmalen blir synliggjort. Husk å beskrive slike endringer i metodekapittelet.

Det er ønskelig å få frem hva som har fungert bra og mindre bra, om dette var godt nok/kunne fungert bedre, læringspunkter og om det er identifisert behov for tiltak. Begrunn tiltakene og hvem som skal ha ansvaret for oppfølging.

For ytterligere veiledning om utfylling av kapitlet, se *Veileder til evaluering av Covid-19 håndteringen* side 17-18.

4.1 Virksomhetens forberedelse på å håndtere en alvorlig krise

Kapittelet skal gi innsikt i hvor forberedt virksomheten var på å håndtere en alvorlig krise/alvorlig pandemiutbrudd.

4.2 Virksomhetens forberedelse på å håndtere en langvarig krise

Kapittelet skal gi innsikt i hvor forberedt virksomheten var på å håndtere en langvarig krise.

4.3 Virksomhetens nytte av beredskapsforberedelser

Kapittelet skal gi innsikt i hvilken grad beredskapsforberedelser har blitt nyttiggjort av virksomheten under pandemihåndteringen.

4.4 Oppsummering og læringspunkter

Kapittelet skal fremheve de sentrale læringspunktene og beskrive om det er behov for tiltak, herunder om det er identifisert behov for videre evalueringer. Svar fra delkapitler 4.1 til 4.3 oppsummeres kort og identifiserte behov stilles opp i tabell.

5.0 Krisehåndtering

Kapittelet skal samlet gi innsikt i hvordan virksomheten har håndtert krisen (covid-19 utbrudd og smitteverntiltak).

Et sentralt underlag for beskrivelsene i dette kapittelet er resultater fra felles spørreundersøkelse, som anbefales aktivt blir benyttet sammen med utdypende beskrivelser.

Virksomheten avgrenser eller utvider beskrivelser under de forskjellige hovedspørsmålene etter behov. Der hvor det blir funnet hensiktsmessig å utvide med hoved-/underspørsmål gjøres dette som egne delkapitler, slik at det som blir lagt til av virksomheten utover fellesmalen blir synliggjort. Husk å beskrive slike endringer i metodekapittelet.

Det er ønskelig å få frem hva som har fungert bra og mindre bra, om dette var godt nok/kunne fungert bedre, læringspunkter og om det er identifisert behov for tiltak. Begrunn tiltakene og hvem som skal ha ansvaret for oppfølging.

For ytterligere veiledning om utfylling av kapitlet, se *Veileder til evaluering av Covid-19 håndteringen side 19-20.*

5.1 Virksomhetens organisering av krisehåndteringen

Kapittelet skal gi innsikt i virksomhetens organisering av kriseledelse/krisestab, i hvilken grad beredskapsplanverk ble fulgt/fulgt opp/oppdatert underveis i krisen, viktige hendelser som påvirket organiseringen, variasjoner mellom driftsorganisasjon og beredskapsorganisasjon, hvordan virksomheten har holdt seg løpende oppdatert mv.

5.2 Beslutnings- og kommunikasjonslinjer

Kapittelet skal gi innsikt i hvilken grad eksisterende beslutnings- og kommunikasjonslinjer, herunder samvirke med interne (innenfor kommunen) og eksterne aktører (utenfor kommunen) fungerte for virksomheten. Hvis det er etablert nye samarbeidsrelasjoner fremheves erfaringer/konsekvenser av dette for de etablerte beslutnings- og kommunikasjonslinjene.

5.3 Internt samvirke – koordinering, samarbeid og informasjonsdeling innenfor virksomheten

Kapittelet skal gi innsikt i virksomhetens interne samvirke, i hvilken grad virksomhetens kompetanse ble utnyttet på tvers av virksomhetens fagområder, omdisponeringer for å sikre nødvendig kompetanse, kapasitet mv.

5.4 Ekstern samvirke – koordinering, samarbeid og informasjonsdeling utenfor virksomheten

Kapittelet skal gi innsikt i virksomhetens eksterne samvirke med andre virksomheter i kommunen, andre offentlige og private virksomheter og frivillige organisasjoner, etablerte samarbeidsarenaer virksomheten deltar i og i hvilken grad samarbeid, koordinering og informasjonsdeling har fungert innenfor etablerte samarbeidsarenaer, tverrsektorielt i kommunen, med eksterne aktører mv.

5.5 Myndighetenes beslutninger, råd og tiltak

Kapittelet skal gi innsikt i virksomhetens erfaringer med nasjonale og kommunale beslutninger om råd og tiltak, herunder endringer i forskriftene og kommunikasjon rundt endringene, og hvordan disse har påvirket og blitt håndtert av virksomheten mv.

5.6 Mediehåndtering og krisekommunikasjon

Kapittelet skal gi innsikt i virksomhetens erfaringer med egen mediehåndtering og krisekommunikasjon, herunder kommunikasjon gjennom etablerte informasjonsrapporteringskanaler, bruk av kommunikasjonskanaler mv.

5.7 Restriksjoner på fysiske møter og nettbasert kommunikasjon

Kapittelet skal gi innsikt i virksomhetens erfaringer med nettbaserte kommunikasjonsløsninger, fjernarbeidsløsninger og hvordan disse har påvirket tjenestene og krisehåndteringen mv.

5.8 Kontinuitetsplanlegging

Kapittelet skal gi innsikt i virksomhetens forberedelser og erfaringer med kontinuitetsplanlegging for å; opprettholde kritiske tjenester, for å sikre nødvendig kompetanse, håndtere mulige samtidige hendelser ved økning av smitte, håndtere strenge smitteverntiltak, håndtere høyt sykefravær og sikre kontinuitet uten tilgang på digitale løsninger mv.

5.9 Oppsummering og læringspunkter

Kapittelet skal fremheve de sentrale læringspunktene og beskrive om det er behov for tiltak, herunder om det er identifisert behov for videre evalueringer. Svar fra delkapitler 5.1 til 5.8 oppsummeres kort og identifiserte behov stilles opp i tabell.

6.0 Organisasjon, styring, ledelse og administrative forhold

Kapittelet skal samlet gi innsikt i hvordan krisen har påvirket virksomhetens organisasjon, styring og ledelsen samt administrative forhold.

Et sentralt underlag for beskrivelsene i dette kapittelet er resultater fra felles spørreundersøkelse, som anbefales aktivt blir benyttet sammen med utdypende beskrivelser.

Virksomheten avgrenser eller utvider beskrivelser under de forskjellige hovedspørsmålene etter behov. Der hvor det blir funnet hensiktsmessig å utvide med hoved-/underspørsmål gjøres dette som egne delkapitler, slik at det som blir lagt til av virksomheten utover fellesmalen blir synliggjort. Husk å beskrive slike endringer i metodekapittelet.

Det er ønskelig å få frem hva som har fungert bra og mindre bra, om dette var godt nok/kunne fungert bedre, læringspunkter og om det er identifisert behov for tiltak. Begrunn tiltakene og hvem som skal ha ansvaret for oppfølging.

For ytterligere veiledning om utfylling av kapitlet, se *Veileder til evaluering av Covid-19 håndteringen* side 22-23.

6.1 Økonomiske forhold

Kapittelet skal gi innsikt i hvordan krisen har påvirket virksomhetens økonomi, økonomiske prioriteringer og hvordan pandemiens konsekvenser for økonomi har påvirket krisehåndteringen.

6.2 Organisasjon, styring og ledelse

Kapittelet skal gi innsikt i virksomhetens erfaringer med organisasjon, styring og ledelse under pandemien.

6.3 Utvikling av nye løsninger

Kapittelet skal gi innsikt i om virksomhetens har utviklet nye løsninger/gjort tilpasninger i driften for å ivareta tjenestene/brukerne under pandemien.

6.4 Oppsummering og læringspunkter

Kapittelet skal fremheve de sentrale læringspunktene og beskrive om det er behov for tiltak, herunder om det er identifisert behov for videre evalueringer. Svar fra delkapitler 6.1 til 6.3 oppsummeres kort og identifiserte behov stilles opp i tabell.

7.0 Oppsummering og oppfølging

Kapittelet skal helhetlig oppsummere virksomhetens erfaringer. Få frem hva som har fungert bra og mindre bra, om dette var godt nok/kunne fungert bedre, læringspunkter og om det er identifisert behov for tiltak.

For ytterligere veiledning om utfylling av kapitlet, se Veileder til evaluering av Covid-19 håndteringen side 24-25.

Begrunn tiltakene og hvem som skal ha ansvaret for oppfølging.