

Aarhus Kommunes koncept for risikostyring



"Hvad er vores samfundskritiske funktioner og services? Hvad er vores risikoappetit?"

Inputs: Trusselsbillede, rådgivning, organisationens strategi og lovgivning
Outputs: **Risikovurdering**

"Hvad er vores kritiske aktiver (mennesker, processer, teknologi) Hvad skal der til for at mitigere risici?"

Inputs: Risikovurdering, rådgivning, organisationens strategi, sikkerheds- standarder og rammeværker
Outputs: **Mitigeringsstrategier**

"Hvordan realiserer og drifter vi i det daglige mhp. at indfri mitigeringsstrategierne?"

Inputs: Mitigeringsstrategier
Outputs: **Tekniske og organisatoriske foranstaltninger**



Kritiske ydelser i Aarhus Kommune

10. december 2025

Denne skabelon finder anvendelse som centralt styringsværktøj i Aarhus Kommunes strategiske risikostyring. Ydelser indplaceres i kategorier efter deres samfundskritikalitet, og tildeles herefter passende sikkerhedsforanstaltninger og beredskabsniveau.

Kriterierne for indplacering er følgende:

Kategori 1: Høj kritikalitet – samfundskritiske ydelser

Ydelser, hvis bortfald vil have alvorlige konsekvenser for borgernes liv og sikkerhed, forstyrre samfundets grundlæggende funktioner eller underminere tilliden til kommunens robusthed og styringsevne.

Meget højt sikkerhedsniveau.

Nøddrift skal være etableret inden for maksimalt **0-2 timer**.

Kategori 2: Moderat kritikalitet – vigtige ydelser

Ydelser, hvis bortfald vil kunne påvirke væsentlige velfærdsopgaver eller medføre betydelige driftsforstyrrelser for borgere eller medarbejdere, men uden at udgøre en umiddelbar trussel mod borgernes liv, sikkerhed eller samfundets grundlæggende funktioner.

Højt sikkerhedsniveau.

Nøddrift skal være etableret inden for maksimalt **2-24 timer**.

Kategori 3: Lav kritikalitet – mindre vigtige ydelser

Ydelser, hvis bortfald i en periode kun vil have begrænset eller ingen direkte betydning for borgernes velfærd eller kommunens kernefunktioner, og som kan håndteres manuelt eller udsættes uden større konsekvenser.

Basalt sikkerhedsniveau.

Nøddrift skal være etableret inden for maksimalt **24 timer-3 dage**.

	Kategori 1 (0-2 timer) Høj kritikalitet - samfundskritiske ydelser	Kategori 2 (2-24 timer) Moderat kritikalitet – vigtige ydelser	Kategori 3 (24 timer-3 dage) Lav kritikalitet – mindre vigtige ydelser	Kategori 4 (3-7 dage) Udgår af listen
Sociale forhold og Beskæftigelse	Organisation og Ledelse • Ledelse, krisestab og krisekommunikation • Personalejura For alle driftsområder gælder det, at der skal foretages en vurdering af serviceniveau/triagering af alle borgere i forhold til deres behov for ydelser. Børn, Familier og Fællesskaber • Specialpædagogiske børnetilbud (døgntilbud og aflastning) • Døgninstitutioner til børn og unge • Krisecenter og bosted til familier Unge, Job og Uddannelse • Døgntilbud til anbragte unge Voksne, Job og Handicap • Botilbud og bofællesskaber til voksne med handicap mv. Job, Udsatte og Socialpsykiatri	Børn, Familier og Fællesskaber • Visitering og underretning i forhold til børn i mistrivsel • Den sociale døgnvagt Unge, Job og Uddannelse • Bostøtte til unge med autisme • Rusmiddelbehandling og psykologbehandling • Kriminalpræventive opsøgende indsatser i boligsociale områder vurderes Voksne, Job og Handicap • Specialbostøtte senhjerneskadede Job, Udsatte og Socialpsykiatri • Indsatser til psykisk sårbare borgere (f.eks. gadeteam, udrykningsteam)	Organisation og Ledelse • Politisk betjening (udvalg mv.) Fagligt Sekretariat • Sundhedsteamet Job og Virksomhedsservice • Tilmelding af ledige +30 Unge, Job og Uddannelse • Tilmelding af unge ledige Job, Sundhed og Ydelse • Udbetaling af sygedagpenge, pensionsydelser, flekslønstilskud, ledighedsydelse, uddannelseshjælp og kontanthjælpsydelser Mål, Økonomi og Boliger • Den Sociale Boligtildeling (anvisning af boliger)	

	• Botilbud og bofællesskaber til voksne med sociale og psykiske problemstillinger • Forsorgstilbud, herberger, varmestuer (hjemløse og misbrugere) Job, Sundhed og Ydelse • Medicin- og antabusudlevering, Abstinensbehandling	• Bostøtte til voksne med sociale og psykiske problemstillinger Job, Sundhed og Ydelse • Bostøtte i eget hjem til voksne med senhjerneskade	• Særlige lønfunktioner. (bl.a. løn til handicaphjælpere, aflastningspersoner, familieplejere og tabt arbejdsfortjeneste) • Leverandørbetalinger (til selvejende institutioner, private leverandører m.v.).	
--	---	---	--	--

	Kategori 1 (0-2 timer) Høj kritikalitet - samfundskritiske ydelser	Kategori 2 (2-24 timer) Moderat kritikalitet – vigtige ydelser	Kategori 3 (24 timer-3 dage) Lav kritikalitet – mindre vigtige ydelser	Kategori 4 (3-7 dage) Udgår af listen
Teknik og Miljø	Rådmandssekretariatet og Kommunikation • Ledelse, krisestab og krisekommunikation • Personalejura Aarhus Ejendomme • Drift af rådhuset for krisestab • Brand i kommunale bygninger • Fysisk adgang til bygninger Plan og Byggeri • Sammenstyrtning af bygninger Natur og Miljø • Voldsomt vejr (storm, snestorm, oversvømmelser) • Drikkevandsberedskab Byrum • Sammenstyrtning af bygværker på offentlig vej (broer, tunneler osv) • Vejdrift (vejvagten, der håndterer hændelser udenfor normal arbejdstid) • Vintertjeneste (vinter-vagten, vagtordning som håndterer sne og saltning i vinterperioden)	Aarhus Ejendomme • Vagttjeneste (sikring af bygningsdrift) • Udbedring af skader i kommunale bygninger ifbm. voldsomt vejr (stormskader, oversvømmelser etc.) Natur og Miljø • Badevand (ved bakteriologisk forureninger) Byrum • Signalanlæg (højre vigepligt gælder) • Pumper til vejafvanding Byliv • Kapel og krematorium Klima og Energi • Rottebekæmpelse (anmeldelser, inden døre i beboelse og institutioner)	Rådmandssekretariatet • Politisk betjening (udvalg mv.) Aarhus Ejendomme • Genoprette adgangskontrolsystemer (bygninger) Plan og Byggeri • Legionella i private boliger Natur og Miljø • Spildevands-håndtering Byrum • Vejbelysning Byliv • Dyrepasning Klima og Energi • Affaldshåndtering	Aarhus Ejendomme • Vandkvalitet i kommunale bygninger • Tilsyn med bygningstekniske installationer Byliv • Tilsyn og kontrol af legepladser

	Klima og Energi			
--	------------------------	--	--	--

- | | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Miljøvagten (spild af kemikalier m.v.) | | | |
|--|--|--|--|--|

	Kategori 1 (0-2 timer) Høj kritikalitet - samfundskritiske ydelser	Kategori 2 (2-24 timer) Moderat kritikalitet – vigtige ydelser	Kategori 3 (24 timer-3 dage) Lav kritikalitet – mindre vigtige ydelser	Kategori 4 (3-7 dage) Udgår af listen
Sundhed og Omsorg	Staben for Politik, Udvikling og Kommunikation • Ledelse, krisestab og krisekommunikation • Personalejura Ældre og Omsorg, Pleje og Rehabilitering, Sundhed og Forebyggelse samt Digitalisering, Velfærdsteknologi og Hjælpemidler Triagering/prioritering af alle borgere i forhold til deres behov for ydelser (rød, gul og grøn) uanset hvilken beredskabshændelse, der er indtruffet: • Tekniske hjælpemidler ved it-nedbrud*/ strømsvigt • Nødkald, livsvigtige apparater, kørelister, elektroniske låse. • Pleje/sygepleje (levering af sygepleje, medicin, hjemme-sygepleje m.v.) • Mad til borgere i eget hjem (udfald på Madservice)	Ældre og Omsorg, Pleje og Rehabilitering, Sundhed og Forebyggelse samt Digitalisering, Velfærdsteknologi og Hjælpemidler • Hjælpemidler (nødvendige for borgere i eget hjem) • Transport til læge/behandling • Kritiske tandbehandlinger for borgere omfattet af omsorgs-tandpleje (som leveres af MBU, det er voksentandplejen, der foretager sundhedsfaglig vurdering)	Rådmandssekretariatet • Politisk betjening (udvalg mv.) Ældre og Omsorg, Pleje og Rehabilitering samt Sundhed og Forebyggelse • Vederlagsfri fysioterapiydelser (leverandøren foretager den sundhedsfaglige vurdering - kan både være praktiserende fysioterapeut og fysioterapeuten på plejehjemmet) • Træning (ved tidlig triagering kan det vurderes, at en borger skal tilbydes træning tidligere end de 3 dage) • Træning for at forebygge funktionstab • Træningshjælpemidler (kritisk træning og genoptræning) • Dagcenterfunktioner • Genoptræning (efter hospitalsindlæggelse)	Ældre og Omsorg, Pleje og Rehabilitering, Sundhed og Forebyggelse samt Økonomi og Borgervelfærd • Levering af praktisk hjælp (men kan vurderes til behov tidligere) • Leverandørbetalinger (til selvejende institutioner, private leverandører m.v.).

	• Indkøb (mad/dagligvarer til hjemmeboende) • Borgere, der rammes af konkurs/påbud hos private leverandører (der skal ske en tidlig triagering for at vurdere alle borgeres behov for ydelser, idet kommunen tager over som leverandør) • Praktisk hjælp • Sneberedskab (særlig fokus på snerydning ved folkehuse m.m. hvor hjemmeplejebiler er parkeret)		• Fodterapiydelser (sundhedsfagligt kritiske ydelser)	
--	--	--	---	--

	Kategori 1 (0-2 timer) Høj kritikalitet - samfundskritiske ydelser	Kategori 2 (2-24 timer) Moderat kritikalitet – vigtige ydelser	Kategori 3 (24 timer-3 dage) Lav kritikalitet – mindre vigtige ydelser	Kategori 4 (3-7 dage) Udgår af listen
Kultur og Borgerservice	Rådmandssekretariatet • Ledelse, krisestab og krisekommunikation • Personalejura Borgerservice • Telefoni (kommunens hovednummer) • Den digitale hotline	Borgerservice • Håndtering af kommunens centrale hovedpostkasse • Ekspeditioner af nødpas, nødkørekort, Mit-ID mm. • Nødvielser (f.eks. på hospice og hospital) • Valgsystem (i dagene op til en valgdag) Sport og Fritid • Nødindkvartering i sports- og idrætshaller	Rådmandssekretariatet • Politisk betjening af udvalg mv. Borgerservice • Valgløsning (på valgdag - fintælling) • Kritiske vielser (f.eks. ved livstruende sygdomme, udsendelser mv.)	Borgerservice • Kontantkassen i Borgerservice • Adgang til digital flytning • CPR-register • Adgang til NYSygesikring • Øvrige vielser

	Kategori 1 (0-2 timer) Høj kritikalitet - samfundskritiske ydelser	Kategori 2 (2-24 timer) Moderat kritikalitet – vigtige ydelser	Kategori 3 (24 timer-3 dage) Lav kritikalitet – mindre vigtige ydelser	Kategori 4 (3-7 dage) Udgår af listen
Børn og Unge	Administration og rådgivning • Kriseledelse og krisestab • Kommunikativ understøttelse af kriseledelsen • Pladsanvisning: Anvisning af beredskabspasningspladser ved større nedlukninger og udpegning af beredskabspasningsinstitutioner for børn i alderen 0-10 år samt børn i specialtilbud Skoler, daginstitutioner, klubber og specialtilbud • Beredskabspasning i dagtilbud, skoler og SFO/klubtilbud	Pædagogik, organisation og sundhed • Sundhedsplejen: Spædbørn og spædbørnsfamilier • Sundhedsplejen: Familier, børn og unge med særlige behov • Akut tandbehandling • Børn og Unge-læger Skoler, daginstitutioner, klubber og specialtilbud • Specialskoler, specialdagtilbud og specialklubber • Fritids- og klubtilbud i udsatte boligområder Administration og rådgivning • Betjening af rådmand	Administration og rådgivning • Betjening af Børn og Unge-udvalget. Pædagogik, organisation og sundhed • Børneterapien • Telefonisk rådgivning og egentlig behandling ved akutte og subakutte behov for tandbehandling	

	Kategori 1 (0-2 timer) Høj kritikalitet - samfundskritiske ydelser	Kategori 2 (2-24 timer) Moderat kritikalitet – vigtige ydelser	Kategori 3 (24 timer-3 dage) Lav kritikalitet – mindre vigtige ydelser	Kategori 4 (3-7 dage) Udgår af listen
Borgmesterens Afdeling	Sekretariat, Projekt og Analyse • Kriseledelsen og krisestab Kommunikation og fælles platforme • Krisekommunikations-team • Hjemmeside og intranet Fælles IT og Digitalisering • IT-infrastruktur, systemer og telefoni Byrådsservice og Jura • Personalejura Indkøb og Udbud • Indkøb	Sekretariat, Projekt og Analyse • Sekretariatsbetjening af borgmesteren Byrådsservice og Jura • Tvangsanbringelser Indkøb og Udbud • Kørselsplanlægning	Sekretariat, Projekt og Analyse • Magistrats- og byrådsmøder, udvalgsbetjening Fælles Økonomi og Løn • Lønudbetaling	Fælles Økonomi og Løn • Leverandørbetalinger, bankforbindelse • Ledelsesinformation

Begrundelser for indplacering af de enkelte ydelser:

Sociale forhold og Beskæftigelse

Kategori 1:

- Kriseledelse, krisestab og krisekommunikation: Aktiveres så snart, der er kendskab til krisen mhp. hurtig og effektiv håndtering af situationen. MSB deltager i de tværmagistratslige Krisekommunikationsteam, så kommunikation kan koordineres på tværs i Aarhus Kommune og med øvrige myndigheder.
- Personalejura: MSB deltager i de tværmagistratslige Personalejuridiske Kriseteam (PKT), så der kan foretages koordineret udmelding til medarbejderne i Aarhus Kommune i tilfælde af krisesituationer.
- Vurdering af serviceniveau/triagering: Det er afgørende, at der indenfor de første to timer foretages en vurdering af hvilke ydelser, det er mest kritisk at opretholde eller prioritere, alt efter hvilken krise, der er indtruffet.
- Døgntilbud i MSB og driften af disse ud fra en triagering/prioritering af ydelser vurderes generelt placeret i kategori 1, da borgere i MSBs døgntilbud er kritisk afhængig af hjælp.

Kategori 2:

- Ydelser til borgere, der ikke bor i MSBs døgninstitutioner, der fx modtager bostøtte eller behandling, der ikke er kritisk, og øvrige indsatser, der har opsøgende karakter (fx gadeteam m.m.) placeres i kategori 2, da borgerne i en vis grad kan klare sig selv.

Kategori 3:

- Ydelser og funktioner, der har administrativ karakter placeres i kategori 3. Det er ydelser og funktioner, som er væsentlige, men kan udsættes, da det ikke akut påvirker borgernes liv og helbred.
- Politisk betjening (udvalg mv.): Politisk betjening omfatter forberedelse af sager, mødemateriale og betjening af udvalg og råd. Funktionerne kan midlertidigt udsættes eller håndteres manuelt, uden at det har betydning for borgernes velfærd eller den kommunale drift på kort sigt. Vigtig for den demokratiske proces og beslutningsgrundlag, men ikke kritisk i en akut krisesituation. Drift kan genoptages inden for få dage uden væsentlige konsekvenser.

Kategori 4:

- Ingen.

Teknik og Miljø

Kategori 1

- Ledelse, krisestab og krisekommunikation: Uundværlig for ledelsesmæssig styring og samfundsberedskab under alle former for hændelser. Krisestaben og den ledelsesmæssige koordinering udgør fundamentet for den samlede krisehåndtering. Funktionen sikrer

et aktuelt situationsbillede som beslutningsgrundlag under hændelser og understøtter fortsat drift af kritiske funktioner gennem koordinering af personale- og organisationsopgaver. Derudover sikres rettidig og tilgængelig krisekommunikation til interne beslutningstagere og eksterne interessenter for at sikre effektiv krisehåndtering.

- Personalejura: MTM deltager i de tværmagistratslige Personalejuridiske Kriseteam (PKT), så der kan foretages koordineret udmelding til medarbejderne i Aarhus Kommune i tilfælde af krisesituationer.
- Drift af rådhuset for krisestab: Det er afgørende, at Rådhuset kan fungere som et fysisk samlingspunkt for kriseledelsen og krisestab i en krisesituation. Bygningen er forsynet med nødstrømsanlæg, der sikrer fortsat drift ved strømafbrydelser.
- Brand i kommunale bygninger: Ved brand i kommunale bygninger rekvireres AaK af Østjyllands Brandvæsen. Hurtig indsats er nødvendig for at begrænse skader, iværksætte genhusning og sikre fortsat drift af berørte funktioner. Væsentlig for borgernes sikkerhed og beskyttelse af kommunens ejendomme og serviceydelser.
- Fysisk adgang til bygninger: Adgang til kommunale bygninger er afgørende for at kunne udføre kritiske drifts- og beredskabsopgaver. Ved afbrydelser i adgangssystemer skal der hurtigt sikres alternativ adgang for medarbejdere og redningsberedskab.
- Sammenstyrtnng af bygninger: Sammenstyrtninger kræver øjeblikkelig indsats for at redde liv og forhindre yderligere skader. Funktionen sikrer aktivering af relevante beredskaber, koordinering med redningsmyndigheder og iværksættelse af tekniske vurderinger.
- Voldsomt vejr: Kan have stor betydning for samfundskritiske ydelser, f.eks. fremkommelighed for udrykningskøretøjer, kommunalt serviceniveau i forhold plejehjem og institutioner samt strøm og varmemforsyning.
- Drikkevandsforurening: Forurening af drikkevand kan have alvorlige sundhedsmæssige konsekvenser, og er derfor omfattet af døgnberedskab. Kritisk for folkesundhed og kræver øjeblikkelig handling.
- Sammenstyrtnng af bygværker på offentlig vej: Ved sammenstyrtnng af broer, mure eller andre konstruktioner på offentlige veje er hurtig indsats afgørende for at redde liv, afspærre området og genetablere sikker trafik.
- Miljøvagten: døgnbemandet beredskab der skal være på ulykkesstedet inden for ½ time.
- Vejdrift: Sikring af farbare veje er en forudsætning for, at beredskab og redningskøretøjer kan nå frem. Vevagten aktiveres inden for 0–2 timer ved særlige hændelser som væltede træer, huller i vejen eller stormskader.
- Vintertjeneste: Vintertjenesten sikrer fremkommelighed på kommunens veje i tilfælde af sne- og isglatte forhold. Manglende indsats kan forringe borgernes mobilitet, påvirke arbejdsgange og forsinke beredskabets fremkommelighed. Ydelsen er vigtig for trafiksikkerhed, tilgængelighed og beredskabets funktion, men kortvarigt bortfald kan håndteres uden umiddelbar fare for liv og samfundets funktioner.

Kategori 2

- Vagttjeneste (sikring af bygningsdrift): Efter storme, oversvømmelser eller andre vejrhændelser er hurtig udbedring nødvendig for at forebygge yderligere skader og genoprette normal drift. Udbedring sker i forlængelse af vagttjenestens indsats.

- Udbedring af skader i kommunale bygninger ifbm. voldsomt vejr (stormskader, oversvømmelser etc.): Skal gøres relativt hurtigt af hensyn til bygning. Kommer i umiddelbar forlængelse af vagttjenesten.
- Badevandsforurening: Ved mistanke om forurening af badevand skal der reageres hurtigt for at beskytte borgernes sundhed. Indsatsen består i analyse, varsling og etablering af forbud mod badning (rødt badeflag). Reaktionen sker inden for 2–24 timer for at minimere risiko for sygdomsudbrud.
- Signalanlæg: I tilfælde af signalanlæg er ude af drift gælder højre vigepligt. På trods af dette forventes det ikke, at alle borgere er bevidste herom, hvorfor ydelsen er placeret i denne kategori, da manglende handlen kan medføre trafikkaos. Det er afgørende at vi sikrer, at vejene er farbare i en krisesituation, så beredskab kan fungere.
- Pumper til vejafvanding: Sikrer, at vand kan ledes væk fra veje og byområder ved kraftig regn. Ved funktionssvigt kan der opstå oversvømmelser, som forhindrer trafik og beskadiger infrastruktur. Vejvagten aktiveres ved hændelser. Ydelsen er central for at forebygge driftsforstyrrelser og materielle skader, men kortvarigt bortfald kan håndteres uden direkte risiko for liv og sikkerhed.
- Kapel og krematorium: Krematoriedriften sikrer en værdig og forsvarlig håndtering af afdøde under alle omstændigheder. I en samfundsmæssig krisesituation kan et stigende antal dødsfald hurtigt skabe kapacitetsudfordringer, som kræver kontinuerlig drift. Driften er derfor afgørende for bl.a. folkesundhed og hygiejne.
- Rottebekæmpelse: Rottebekæmpelsen forebygger og håndterer forekomst af rotter for at undgå sygdomsudbrud og hygiejneproblemer. Indsatsen skal igangsættes hurtigt for at forhindre spredning.

Kategori 3

- Politisk betjening (udvalg mv.): Politisk betjening omfatter forberedelse af sager, mødemateriale og betjening af udvalg og råd. Funktionerne kan midlertidigt udsættes eller håndteres manuelt, uden at det har betydning for borgernes velfærd eller den kommunale drift på kort sigt. Vigtig for den demokratiske proces og beslutningsgrundlag, men ikke kritisk i en akut krisesituation. Drift kan genoptages inden for få dage uden væsentlige konsekvenser.
- Genoprette adgangskontrolsystemer (bygninger): Ved udfald i adgangskontrolsystemer kan der opstå driftsforstyrrelser, men manuel adgang kan sikres midlertidigt gennem nøglehåndtering eller bemanding. Systemerne skal dog genetableres inden for få dage for at sikre fortsat kontrol og sikkerhed.
- Legionella i private boliger: Legionella i badevand kan være livstruende for især ældre mennesker. Vi skal sikre at ejer hurtigt iværksætter forebyggende indsats samt fjerner problemet.
- Vejbelysning: Vejbelysning bidrager til tryghed og orientering for borgere, men et midlertidigt udfald påvirker ikke trafiksikkerheden eller kommunens kernefunktioner væsentligt.
- Dyrepasning: Dyrepasning i Dyrehaven er en kritisk ydelse, da dyrene af hensyn til dyrevelfærden kun kan undvære fodring i maksimalt 1–2 døgn. En krisesituation kræver derfor tilsyn inden for perioden 24 timer til 3 dage for at sikre, at dyrene ikke udsættes for sult, stress eller helbreds-mæssige problemer.

- Affaldshåndtering: Et bortfald i en kortere periode vurderes at have begrænset betydning for borgernes velfærd og påvirker ikke kommunens kernefunktioner direkte. Opgaven kan midlertidigt udsættes eller løses manuelt uden væsentlige konsekvenser.

Kategori 4

- Vandkvalitet i kommunale bygninger: Vurderes at være mindre væsentlig i en krisesituation. Aarhus Ejendomme kan kun sikre vandkvaliteten i bygninger, såfremt vandkvaliteten generelt (fra forsyningsselskabet) er god.
- Tilsyn med bygningstekniske installationer: Regelmæssige tekniske tilsyn er nødvendige for driftssikkerhed og vedligehold på længere sigt, men de har ingen akut betydning i en krisesituation. Tilsyn kan udsættes i en periode uden at påvirke borgernes sikkerhed eller kritiske funktioner.
- Tilsyn og kontrol af legepladser: Tilsyn med legepladser er ikke en kritisk ydelse i en krisesituation, da selv den mindst kritiske kategori 4 opererer med et tidsperspektiv på 3–7 dage. Vores nuværende tilsyn ligger med intervaller på mere end 7 dage, hvilket betyder, at en kortvarig udsættelse ikke har afgørende betydning for sikkerheden, da ydelser med et tidsperspektiv over 7 dage betragtes som ikke-kritiske.

Sundhed og Omsorg

Kategori 1: Ledelse, krisestab og krisekommunikation

Ved større hændelser er det afgørende at etablere en effektiv krisestyring, der sikrer overblik og koordination på tværs af organisationen. Dette indebærer:

Ledelse, krisestab og krisekommunikation

- Sikrer et samlet situationsbillede som grundlag for beslutninger under hændelser og understøtter fortsat drift af kritiske funktioner gennem koordinering af personale- og organisationsopgaver.
- Sikrer rettidig og tilgængelig krisekommunikation til interne beslutningstagere og eksterne interessenter for at sikre effektiv krisehåndtering.

Triagering og prioritering af borgere

Identificering af borgere med akut behov for kritiske ydelser:

- Personlig pleje og omsorg
- Sundhedsydelser f.eks. medicin, smertelindring
- Kritisk strømafhængigt udstyr f.eks. respiratorer, iltapparater
- Nødkaldssystemer
- Adgang til hjemmet via elektroniske låse
- Levering af madservice

Kategori 2: Beredskabsplejehjem, nøddrift i hjemmeplejen og på plejehjem

Ved behov for evakuering eller midlertidig indkvartering af borgere skal der hurtigt etableres beredskabsplejehjem og iværksættes nøddrift i både hjemmeplejen og på plejehjem. Indsatsen omfatter:

Oprettelse af midlertidige beredskabsplejehjem

- Klargøring af faciliteter, der kan modtage borgere fra øvrige plejehjem, bosteder eller i særlige tilfælde borgere fra eget hjem.
- Vurdering af, hvilke borgere der har akut behov for evakuering, baseret på helbred, funktionsevne og sikkerhed.
- Mobilisering af ressourcer herunder indkaldelse af ekstra personale, organisering af transport til og fra beredskabsplejehjem, fremskaffelse af nødvendigt materiel og hjælpemidler (senge, forplejning m.v.)

Nøddrift i hjemmeplejen

Ved nøddrift i hjemmeplejen tilpasses indsatsen for at sikre, at borgere i eget hjem fortsat modtager de mest nødvendige ydelser:

- Prioritering af besøg: Kørelister justeres, så borgere med akut behov prioriteres først. Vurdering af om der er borgere i eget hjem, der bør evakueres til et beredskabsplejehjem.
- Reduktion af ikke-kritiske ydelser. Vurdering af at f.eks. rengøring og tøjvask midlertidigt kan udskydes.
- Kommunikation med borgere og pårørende (information om ændringer i besøg fra hjemmeplejen m.v.)
- Fleksibel ressourceanvendelse. Medarbejdere kan flyttes på tværs af distrikter for at dække akutte behov.
- Dokumentation og opfølgning. Opdatering af data i pleje- og omsorgssystem samt opfølgning, når normal drift genoptages.

Nøddrift på plejehjem

På plejehjem handler nøddrift om at opretholde tryghed og omsorg under begrænsede ressourcer:

- Prioritering af kritiske ydelser: Fokus på personlig pleje, medicinadministration, ernæring m.v. Vurdering af om der er borgere i eget hjem, der bør evakueres til et beredskabsplejehjem.
- Kommunikation med borgere og pårørende (information om ændringer i aktiviteter og daglig drift på plejehjemmet – evt. anmodning om hjælp fra de pårørende.
- Fleksibel ressourceanvendelse. Medarbejdere kan flyttes på tværs af distrikter for at dække akutte behov f.eks. personale til beredskabsplejehjem.
- Dokumentation og opfølgning. Opdatering af data i pleje- og omsorgssystem samt opfølgning, når normal drift genoptages.

Kategori 3: Kritisk træning og genoptræning

Træning og genoptræning er afgørende for at bevare borgernes funktionsevne og livskvalitet – også under kriser. Prioritering af borgere med størst risiko for funktionstab eller behov for genoptræning, så ressourcerne anvendes mest effektivt. Indsatsen fokuserer på:

Genoptræning efter hospitalsindlæggelse

- Borgere skal hurtigt tilbage til et funktionsniveau, der muliggør selvstændighed og reducerer behovet for pleje.
- Nødvendig og kritisk genoptræning efter f.eks. operation.

Forebyggende og kritisk træning

- Træning der forhindrer funktionstab og sikrer, at borgerne kan klare sig i eget hjem.
- Træning f.eks. i dagcentre eller selvtræning i eget hjem via virtuelle løsninger.

Politisk betjening (udvalg mv.)

- Politisk betjening omfatter forberedelse af sager, mødemateriale og betjening af udvalg og råd. Funktionerne kan midlertidigt udsættes eller håndteres manuelt, uden at det har betydning for borgernes velfærd eller den kommunale drift på kort sigt. Vigtig for den demokratiske proces og beslutningsgrundlag, men ikke kritisk i en akut krisesituation. Drift kan genoptages inden for få dage uden væsentlige konsekvenser.

Kategori 4: Praktisk hjælp i hjemmet og data og ledelsesinformation

Under en krise kan behovet for praktisk hjælp i hjemmet stige. Selvom behovet ikke er akut i de første dage, vil det typisk vokse i takt med krisens udvikling og fortsatte varighed. Samtidig øges behovet for overblik og ledelsesunderstøttelse, især i forhold til beslutningstagning og genopretning af den daglige drift.

Vurdering af behov

- Vurdering af, hvilke borgere der har mest akut behov for hjælp til daglige gøremål, fx rengøring, tøjvask og indkøb.
- Fokus på borgere uden netværk eller med nedsat funktionsevne, hvor manglende hjælp kan føre til helbreds- eller sociale problemer.

Data og ledelsesinformation

Effektiv krisehåndtering kræver adgang til relevante og opdaterede data:

- Deling af data på tværs af myndigheder og systemer: Fx via Sundhed.dk, kommunale ledelsesinformationssystemer og interne platforme.
- Brug af data til beslutningsstøtte: Data skal understøtte triagering, ressourceallokering og kommunikation, og sikre gennemsigtighed og dokumentation.

Kultur og Borgerservice

Kategori 1:

- Kriseledelse, krisestab og krisekommunikation: Aktiveres så snart, der er kendskab til krisen mhp. hurtig og effektiv håndtering af situationen. MKB deltager i de tværmagistratslige Krisekommunikationsteam, så kommunikation kan koordineres på tværs i Aarhus Kommune og med øvrige myndigheder.
- Personalejura: MKB deltager i de tværmagistratslige Personalejuridiske Kriseteam (PKT), så der kan foretages koordineret udmelding til medarbejderne i Aarhus Kommune i tilfælde af krisesituationer.
- Telefoni og Den Digitale Hotline sikrer borgernes telefoniske adgang til Aarhus Kommune. Nedbrydning af telefonien og kommunens hovednummer kan derfor betragtes som højkritisk, da en manglende mulighed for kontakt til Aarhus Kommune kan underminere tilliden til kommunens robusthed. Der udarbejdes en nødplan for, hvor telefonien skal placeres i tilfælde af strømsvigt på eller evakuering af Dokk1. Den Digitale Hotline kan aktiveres som det tværkommunale borgerrettede kontaktcenter som supplement til Aarhus Kommunes hovednummer.

Kategori 2:

- Håndtering af kommunens centrale hovedpostkasse: Der modtages mange forskellige henvendelsestyper i kommunens hovedpostkasse, som lovmæssigt skal behandles inden for en given frist afhængig af sagens karakter. Der kan i krisesituationer også komme beskeder, instruktioner m.v. fra myndigheder, som er kritiske at håndtere inden for få timer. Nedbrud eller manglende adgang til postkassen kan derfor underminere tilliden til Aarhus Kommune.
- Ekspeditioner af nødpas, nødkørekort, MitID mm.: Det er nødvendigt for borgerne at kunne blive betjent af Borgerbetjeningen i nødsituationer, da de kan vurdere et evt. akut behov for pas (fx ved tilfælde af akut livstruende behandling i udlandet), kørekort (fx kørsel i udlandet i tjenestilig funktion eller erhvervs- og ambulancekørsel), MitID (fx nødvendigheden af underskrivelse af offentlige dokumenter).
- Nødvielser – F.eks. vielser, hvor den ene part er døende eller alvorligt syg, og hvor det vurderes at vielsen ikke kan udsættes (f.eks. på hospice eller hospital).
- Nødindkvartering i sports- og idrætshaller: Østjyllands Brandvæsen har udpeget 7 idrætshaller i Aarhus Kommune til nødindkvartering. Afhængig af krisens karakter kan det være afgørende at kunne etablere nødindkvartering i sports- og idrætshaller inden for få timer og til det første døgn.
- Valgsystemet og Valgløsningen: Kritikalitet afhænger her af krisens karakter. I tilfælde af stor national krise bliver valghandlingen formentlig ikke relevant og vil afvente instruks fra de nationale myndigheder. Hvis der derimod er tale om evt. hackerangreb af selve valgsystemet, eller længerevarende lokal forhindring for et valgs afvikling.

Kategori 3:

- Kritiske vielser: Disse vielser sker også under særlige hastende omstændigheder. Det kan være pga. livstruende sygdomme, hvis den ene part skal udsendes for forsvaret, vielser forud for akutte operationer og lignende.
- Betjening af politiske udvalg mv.: For at sikre beslutningskraften er det vigtigt at kunne fremsende beslutningspunkter til politiske udvalg, magistratsafdelingens rådmandsmøder, chefruppemøder mv. indenfor 24 timer-3 dage.

Kategori 4:

- Kontantkassen i Borgerservice: Nationalbanken har udsendt anbefaling om, at alle borgere hjemme har en mindre beholdning af kontanter. Hvis kontaktkassen i Borgerservice ikke kan holdes åben, vil borgere f.eks. ikke kunne betale gæld til det offentlige med kontanter.
- Adgang til digital flytning/CPR-register: CPR ajourføres løbende og er et kritisk system, da alle offentlige myndigheder kan se, hvor borgeren bor og opholder sig. Hvis systemet ikke kan tilgås, er konsekvensen, at man som myndighed ikke kan få et aktuelt billede af fx borgerens adresse, forældremyndighed, om borgeren er afgået ved døden, eller andet. Derudover indeholder CPR-registret i sig selv grundlæggende personoplysninger om kommunens, såvel som Danmarks borgere.
- Adgang til NYSygesikring: Sygesikringssystemet er kritisk, da det indeholder personhenførbare oplysninger på borgerne og samtidig er borgernes sikkerhed til dækning af udgifter til nødvendig lægehjælp og medicin, både i Danmark og i andre EU-lande. Hvis systemet ikke kan tilgås, kan borgeren ikke skifte læge eller sikringsgruppe, ligesom der ved registrering af indrejse af borgere ikke kan tildeles en læge.
- Øvrige planlagte vielser, der umiddelbart vil kunne udsættes.

Børn og Unge

Kategori 1:

- Kriseledelse og krisestab: Sikre fortsat drift af Børn og Unge, samt opretholdelse af kritiske funktioner, herunder personale – og organisationsopgaver, som understøtter levering af kritiske ydelser rettet mod borgere og tilknyttet personale. Aktiveres så snart, der er kendskab til krisen mhp. hurtig og effektiv håndtering af situationen.
- Kommunikativ understøttelse af kriseledelsen: Skal sikre relevant, rettidig og tilgængelig kommunikation til de væsentligste interne interessenter såsom kriseledelse og lokale ledere samt eksterne interessenter såsom borgere. MBU deltager i de tværmagistratslige Krisekommunikationsteam, så kommunikation kan koordineres på tværs i Aarhus Kommune og med øvrige myndigheder.
- Pladsanvisning (anvisning af nødpasningspladser): For at sikre, at forældre med samfundskritiske funktioner (fx læger, politi, sygeplejersker, brandmæng m.v.) kan få passet deres børn, så de fortsat kan arbejde.
- Beredskabspasning i dagtilbud, skoler og SFO/klubtilbud: Pasning af børn er en forudsætning for, at personer med samfundskritiske funktioner kan varetage deres job.

Kategori 2:

- Sundhedsplejen: Spædbørn og spædbørnsfamilier: Barselsbesøg, etableringsbesøg og akutte/subakutte behovsbesøg. Opsporer og forebygger fysiologiske og mentale problematikker hos barnet samt støtter forældre i relation til deres barns trivsel og udvikling.
- Sundhedsplejen: Familier, børn og unge med særlige behov: Støtter familier, børn og unge med særlige behov, forebygger mistrivsel, og sikrer den rette faglige indsats.
- Akut tandbehandling: Akutte og hurtigt udviklende infektioner/abscesser ("bylder") kan være akut livstruende.
- Børn og Unge-lægerne: Lægefaglig rådgivning og vejledning til skoler, dagtilbud og SFO/klub af børn med særlige trivselsvanskeligheder og/eller helbredsmæssige problematikker.
- Specialskoler, specialdagtilbud og specialklubber: Den kritiske funktion skal varetage trivslen for børn og unge med specialbehov, herunder at sikre så få påvirkninger i rutiner som muligt, tage vare på familier med børn og unge med specialbehov og modvirke potentiel mistrivsel. Ydelsen er en forudsætning for, at forældre til børn med specialbehov, som bestrider samfundskritiske funktioner, kan varetage deres job.
- Fritids- og klubtilbud i udsatte boligområder: Den kritiske ydelse tager vare på børn og unge i udsatte boligområder samt modvirker potentiel mistrivsel blandt disse. Derudover er det en del af den kriminalpræventive indsats.
- Betjening af rådmand: Sekretariatsbetjening af rådmanden indebærer forberedelse af mødemateriale, håndtering af post, kalender m.v. Ved kortvarige udfordringer i sekretariatsbetjeningen af rådmanden kan betjeningen håndteres manuelt.

Kategori 3:

- Børneterapien: Genoptræning sikrer at barnet/den unge modtager behandling mhp. at opnå fuldt eller højest mulige funktionsniveau og opsporer behov for viderehenvisning Indsatser i henhold til Barnets Lov: Sikrer at børn/unge med varigt nedsat funktionsevne får korrekt terapeutisk støtte for fortsat udvikling og forebyggelse af funktionsfald. Indsatser med vederlagsfri fysioterapi: Sikrer at børn/unge med varigt nedsat fysisk funktionsniveau forbedrer eller vedligeholder funktionsniveau og forebygger funktionstab. Indsatser på folkeskole/dagtilbudslovgivning støtter pædagogisk personale vedr. børn/unge med særlige behov.
- Telefonisk rådgivning og egentlig behandling ved akutte og subakutte behov for tandbehandling: Ubehandlet tandsygdom kan medføre smerter, påvirket almentilstand og varigt tab af funktion (et funktionelt tandsæt).
- Betjening af Børn og Unge-udvalget: Politisk betjening omfatter forberedelse af sager, mødemateriale og betjening af Børn og Unge-udvalget. Funktionerne kan midlertidigt udsættes eller håndteres manuelt, uden at det har betydning for borgernes velfærd eller den kommunale drift på kort sigt. Vigtig for den demokratiske proces og beslutningsgrundlag, men ikke kritisk i en akut krisesituation.

Kategori 4:

- Ingen.

Borgmesterens Afdeling

Kategori 1:

- Kriseledelsen og krisestab: Kriseledelsen varetager den tværgående ledelse og koordinering, og den er dermed central for den samlede krisehåndtering. Kriseledelsen sikrer et aktuelt situationsbillede som beslutningsgrundlag under hændelser og understøtter fortsat drift af kritiske funktioner gennem koordinering af personale- og organisationsopgaver.
- Krisekommunikationstemaet: Krisekommunikationstemaet sikrer, at relevant information om hændelser kommunikeres til interne beslutningstagere. Yderligere sikrer crisekommunikationsteamet, at information kommunikeres rettidigt til Aarhus Kommunes medarbejdere samt eksterne parter såsom kommunens borgere.
- Hjemmeside og intranet: På Aarhus Kommunes hjemmeside kan relevant information f.eks. kontaktmuligheder og nyheder med opdatering af status om det aktuelle situationsbillede videreformidles til borgere og andre eksterne interessenter. På AarhusIntra kan information til alle medarbejdere om håndtering af den aktuelle situation og personalejuridiske meddelelser m.m. publiceres. Det er også muligt at kommunikere til udvalgte, præcise målgrupper med potentielt livsvigtig information om tilrettelæggelse af arbejde og borgerkontakt.
- Sikker drift af IT-infrastruktur og telefoni (sikkerhedsniveau 1): En del af Aarhus Kommunens IT-infrastruktur og telefoni er en forudsætning for drift af flere af kommunes mest kritiske ydelser. Konsekvensen ved nedbrud vil derfor være, at ydelserne ikke kan leveres ved normal drift.
- IT-systemer (vedrører både kategori 1, 2 og 3): IT-beredskabsplanerne er struktureret i henhold til kritikaliteten af de ydelser, som er påvirket af nedbrud eller driftsforstyrrelser. IT-systemerne er en forudsætning for drift af størstedelen af ydelserne i både kategori 1, 2 og 3, hvorfor funktionaliteten af IT-systemer er relevant i alle tre kategorier. Livsvigtige funktioner prioriteres højest (kritikalitet 1). IT-systemer, som er nødvendige for ydelserne i kritikalitet 1, har derfor højere prioritet end ydelser i hhv. kategori 2 og 3.
- Personalejura: BA Byrådsservice og Jura varetager formandskab for det tværmagistratslige Personalejuridiske Kriseteam (PKT), så der kan foretages koordineret udmelding til medarbejderne i Aarhus Kommune i tilfælde af krisesituationer (fremmøde, tjenesteder, arbejdstider etc.).
- Indkøb: Indkøb af kritiske varer og tjenesteydelser (mad, vand, sygepleje- og hygiejneartikler m.v.) til ældre og handicappede på kommunens institutioner (plejehjem, døgninstitutioner, bosteder etc.). BA understøtter MSO i indkøb, og der kan være mange kritiske ydelser og produkter, som der hurtigt skal kunne etableres aftaler på, for at der kan gennemføres indkøb. Indkøb placeres derfor i kritikalitet 1. Plejehjem, døgninstitutioner og bosteder har i forvejen indkøbt vand og fødevarer til 3 dages beredskab, som opbevares på den enkelte institution.

Kategori 2:

- Sekretariatsbetjening af borgmesteren: Sekretariatsbetjening af borgmesteren indebærer forberedelse af mødemateriale, håndtering af post, kalender m. v. Ved kortvarige udfordringer i sekretariatsbetjeningen af borgmesteren kan betjeningen håndteres manuelt, og det vurderes ikke som en umiddelbar trussel mod borgernes liv, sikkerhed eller samfundets grundlæggende funktioner.
- Tvangsanbringelser: Udvalget for Børn- og Unge (tvangsforanstaltninger) sikrer anbringelse af børn, hvis der er en risiko for alvorlig mistrivsel. Sekretariatsbetjeningen af udvalget herunder udsendelse af dagsorden med bilag, afvikling af møderne m. v. er nødvendig for arbejdet med anbringelser.
- Kørselsplanlægning: Kørsel af børn med fysiske handicap/funktionsnedsættelse pga. f.eks. autisme, ADHD m.v. til specialskoler, SFO m.v. med taxa/minibus. Børn som ikke selv kan transportere sig til/fra skole eller tilbud, og som har behov for struktureret hverdag, rutiner, og som ikke kan tåle ændringer.
- Sikker drift af IT-infrastruktur og telefoni (sikkerhedsniveau 2): En del af Aarhus Kommunes IT-infrastruktur og telefoni er en forudsætning for drift af flere af kommunes kategori 2 ydelser. Ydelserne er omfattet af et højt sikkerhedsniveau, dog balanceret således, at det højeste sikkerhedsniveau altid kan opretholdes på kategori 1.

Kategori 3:

- Magistrats- og byrådsmøder samt udvalgsbetjening: Betjeningen af magistrats- og byrådsmøder og udvalg indebærer udarbejdelse af dagsorden, forberedelse af mødemateriale og afvikling af møderne. For at sikre beslutningskraften er det vigtigt at kunne afvikle de politiske møder, men betjeningen af møderne har ikke umiddelbar påvirkning på borgernes velfærd eller kommunens kernefunktioner, og de kan midlertidigt udsættes.
- Lønudbetaling: Sikringen af lønudbetaling til fastansatte medarbejdere, timelønnede m.v., herunder medarbejdere med kritiske funktioner inden for ældrepleje, sygepleje, vejvæsen etc.
- Sikker drift af IT-infrastruktur og telefoni (sikkerhedsniveau 3): En del af Aarhus Kommunes IT-infrastruktur og telefoni er en forudsætning for drift af flere af kommunes kategori 3 ydelser. Sikkerhedsniveauet på kategori 3 balanceres således, at det ønskede sikkerhedsniveau på kategori 2 og 3 altid kan opretholdes.

Kategori 4:

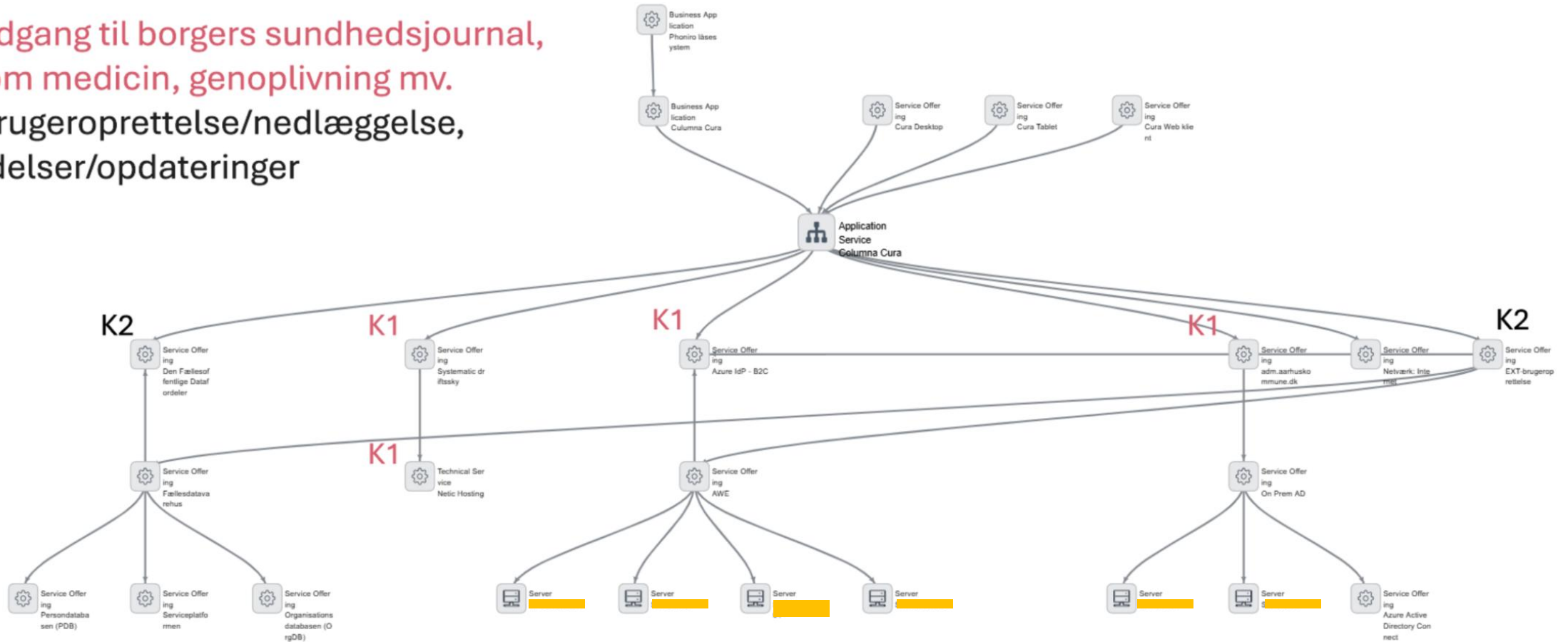
- Leverandørbetalinger og bankforbindelse: Kommunens standardbetalingsbetingelser er 30 dage, og det vurderes derfor ikke kritisk for en kortere periode.
- Ledelsesinformation: Ledelsesinformation omfatter sygefravær, antal flygtninge m.v. Under en hændelse kan der midlertidig laves begrænsede, fysiske papirløsninger/pdf/Excel-løsninger.

Eksempel på produkt: Servicemap

Columna Cura

K1: Adgang til borgers sundhedsjournal, info om medicin, genoplivning mv.

K2: Brugeroprettelse/nedlæggelse, hændelser/opdateringer



Udkast til spørgeramme for kritiske ydelser

Kritisk ydelse

Formål:

Indsamle information om **mennesker, processer og teknologi**, der understøtter de udpeget kritiske ydelser, så vi kan dokumentere og vedligeholde viden samlet.

- Ydelsesnavn: “Udbetaling af kontanthjælp”
- Ansvarlig enhed og kontakt: “Borgerservice – Ydelsesafdelingen, Teamleder NN”
- Kort beskrivelse: “Rettidig udbetaling af kontanthjælp til berettigede borgere.”
- Hvorfor er ydelsen kritisk (hvad sker der, hvis den stopper)? “Borgerne får ikke udbetalt ydelser; risiko for lovbrud.”

Aktiviteter: Mennesker

Hvad mener vi? “Mennesker” dækker de roller og personer, som ydelsen reelt hviler på i hverdagen (drift, faglige vurderinger, koordination, godkendelser og kompetencer).

Hvorfor spørger vi? Hvis nøglepersoner eller særlige kompetencer mangler, kan ydelsen gå i stå. Vi skal kende roller, tilgængelighed og evt. personafhængighed for at kunne planlægge backup og træning.

Spørgsmål:

- Hvilke nøglepersoner eller roller er nødvendige for at levere ydelsen?
- Er der særlige kompetencer eller viden, som kun få har?

Forklaring:

Nogle ydelser afhænger af nøglemedarbejdere eller specialiserede kompetencer. Hvis disse ikke er tilgængelige, kan ydelsen ikke leveres.

Eksempler:

- “IT-driftsmedarbejder med adgang til at genstarte økonomisystemet.”
- “Socialrådgivere, der kan beregne ydelser korrekt i fagsystemet.”
- “Sygeplejersker med medicin-autorisation til akutte hjemmebesøg.”

Aktiviteter: Processer

Hvad mener vi? “Processer” er de faste arbejdsgange, trin og rutiner, der får ydelsen til at fungere (f.eks. hvordan en sag starter, hvem der godkender, og hvordan fejl håndteres).

Hvorfor spørger vi? Klare, dokumenterede processer gør driften stabil og gør det muligt for andre at hjælpe ved sygdom, ferie eller nedbrud

Spørgsmål:

- Hvilke processer understøtter ydelsen?
- Er processerne dokumenteret, og følges de i praksis?
- Er der lovkrav eller regler, der regulerer arbejdsgangen for denne kritiske ydelse, hvor er de beskrevet og hvad er konsekvenserne i tilfælde af nedbrud?

Forklaring:

Processer er de arbejdsgange og rutiner, der sikrer stabil drift af ydelsen. Dokumentation gør det muligt for andre at træde til, hvis nøglepersoner mangler.

Eksempler:

- **Kontanthjælp:** "Fast månedlig proces for at udbetale kontanthjælp – dokumenteret i ydelsesvejledning. Lov om aktiv socialpolitik: udbetaling senest sidste bankdag. Konsekvens ved manglende efterlevelse: forsinkede udbetalinger, klager, risiko for lovbrud."
- **Aula:** "Daglig proces for at opdatere Aula med nye skemaændringer – ikke dokumenteret."
- **Hjemmeplejen:** "Rutine for at pakke medicin til hjemmeplejen, udføres af specifikke medarbejdere, men ikke nedskrevet. Sundhedsloven/journalpligt. Konsekvens: patientsikkerhedsrisiko, mangelfuld dokumentation."

Aktiviteter: Teknologi

Hvad mener vi? "Teknologi" er de **it-systemer (løsninger?)**, integrationer og enheder, der skal virke for, at ydelsen kan leveres.

Hvorfor spørger vi? De fleste ydelser afhænger af teknologi. Vi skal vide, hvad der er uundværligt, hvor hurtigt det skal være oppe igen, og hvem der ejer det – så vi kan planlægge beredskab.

Spørgsmål:

- Hvilke systemer, applikationer eller enheder er nødvendige for ydelsen?
- Hvilke krav er der til tilgængelighed (fx max nedetid, svartid)?
- Er der særlige dele af systemerne der er mere kritiske end andre?

Forklaring:

Vi skal kortlægge afhængigheder mellem systemer og hvor følsomme de er i tilfælde af at de ikke er tilgængelige.

Eksempler:

- "Økonomisystemet KMD Opus – krav: skal være tilgængeligt inden for 4 timer (RTO)."

- “Aula – hvis utilgængeligt i mere end én dag, skaber det kaos i undervisningsplanlægningen.”
- “Hjemmeplejens mobile enheder – kritisk for at sikre korrekt medicinering. Appen og enhederne skal være tilgængelige **under alle vagter**. Nedetid over **2–4 timer** skaber hurtigt efterslæb og øget risiko for fejl i medicinbehandling. **Medicinbehandling/kvittering** og **adgang til borgerjournal** er mest kritisk i det daglige. **Planlægningsoversigten** er kritisk ved vagtstart.”