Regionstyrelsen
Rotel I

REMISS
2025-05-20

Diarienummer
RS 2024-0775

Plan för kriskommunikation

Rotel I remitterar för yttrande bilagt förslag Plan för kriskommunikation.

I remissen ligger att roteln vill ha remissinstansernas synpunkter på förslaget. I remissvaren bör framgå vilka eventuella ekonomiska konsekvenser som det förslaget kan komma att medföra för verksamheten och varför.

Remissen är ett led i beredningen av ett ärende avsett att beslutas vid regionfullmäktiges sammanträde den 9 december 2025.
Mer information om förslaget finns i bilagd promemoria från regionledningskontoret daterad den 2025-04-28.

Remisstiden sträcker sig till den 2025-08-29.
Yttranden ska skickas till regionledningskontorets registrator, e-post: registrator.rlk@regionstockholm.se. Ange diarienummer RS 2024-0775.

Frågor kring remissen kan besvaras av Elin Berlin, kommunikationsdirektör, elin.berlin@regionstockholm.se, 070-324 31 71.

Rozgar Watmani
Kanslichef

REMISS
2025-05-20

Diarienummer
RS 2024-0775

Sändlista

Samtliga nämnder och bolag
Centrala samverkansgruppen
Regionrevisorerna

Regionledningskontoret
Josefine Bergenholtz-Gröndahl

PM
2025-04-28

Diarienummer
RS 2024-0775

Plan för kriskommunikation

Förslag

Regionledningskontoret föreslår att regionstyrelsen föreslår att regionfullmäktige fastställer Plan för kriskommunikation (RS 2024-0775). Som en följd av förslaget föreslås nu gällande Plan för kriskommunikation(LS 1412-1457) upphöra att gälla.

Bakgrund

Region Stockholms nuvarande Plan för kriskommunikation är från 2015. Sedan dess har kris- och säkerhetsfrågorna, i och med det ändrade säkerhetspolitiska läget och med erfarenhet av aktuella krishanteringar såsom covidpandemin, fått en större tyngd och prioritet i regionen. Det finns därmed ett behov av att modernisera och uppdatera nuvarande plan. Den reviderade kriskommunikationsplanen ska även vara en utgångspunkt för samtliga verksamheters framtagande av lokala kriskommunikationsplaner. Därför behöver den vara formulerad på ett sådant sätt att den kan användas i alla Region Stockholms nämnder och bolag.

Sammanfattning av förändringar

Ändringar i det remitterade förslaget syftar till att modernisera, uppdatera och renodla den befintliga kriskommunikationsplanen.

Följande ändringar har gjorts i planen:

- Innehållet har renodlats genom att till exempel mallar och bilagor flyttats från kriskommunikationsplanen till checklistor.
- Ansvaret för kriskommunikationen har förtydligats genom beskrivningar av roller och ansvar för de centrala och lokala kriskommunikationsfunktionerna.
- Principer för kriskommunikationen har lagts till för att vägleda förvaltningar och bolag i hur Region Stockholms kriskommunikation ska utformas.

Arbetsprocess och förankring

Utarbetandet av förslaget har skett parallellt med, och är underordnat, Riktlinjer civil beredskap (RS 2023-0854), vilken är underordnad Policy för verksamhetsskydd (RS 2020-0147). Kommunikationsansvariga vid Region Stockholm nämnder och bolag har informerats under arbetets gång.

Regionledningskontoret har tagit del av liknande dokument som används av andra organisationer inom kommunsektorn.

I utarbetandet av det slutliga förslaget kommer regionledningskontoret att ta hänsyn till de synpunkter som lämnas inom ramen för föreliggande remittering.

Ekonomiska konsekvenser
Beslutet om att revidera nuvarande Plan för kriskommunikation bedöms inte medföra ökade kostnader.

Region Stockholm

Diarienummer
RS 2024-0775

Plan för kriskommunikation

Beslutad av regionfullmäktige, den X

Gäller tillsvidare

Gäller för Region Stockholm

Innehåll

1. INLEDNING....3

2. SYFTE OCH OMFATTNING....3

3. TILLÄMPNING....3

4. PRINCIPER FÖR KRISKOMMUNIKATION....3

5. ANSVAR OCH ORGANISATION....4

5.1 Ansvar för krisledning....4

5.2 Ansvar för kriskommunikation....5

5.3 Central kriskommunikationsfunktion....5

5.4 Lokal kriskommunikationsfunktion....6

6. KRISKOMMUNIKATIONENS GRUNDFÖRUTSÄTTNINGAR....7

7. MÅLGRUPPER....7

7.1 Interna målgrupper....7

7.2 Externa målgrupper....8

7.3 Målgrupper med särskilda behov....8

7.4 Kanaler....8

8. KRISKOMMUNIKATIONENS OLIKA FASER....9

8.1 Före....9

8.2 Under....10

8.3 Efter....11

1. Inledning

Region Stockholms kriskommunikation är en avgörande del i arbetet med krisberedskap och civilt försvar. Under fredstida krissituationer och höjd beredskap ska Region Stockholm informera allmänheten i länet om omständigheter som är av grundläggande betydelse för människors liv eller hälsa. Kriskommunikationen ska också bidra till att förhindra eller begränsa omfattande skador på egendom eller miljö. Region Stockholms informationsskyldighet innebär att förmågan att nå ut med relevant information under förhållanden som innebär stora påfrestningar på verksamheterna behöver säkerställas. Det krävs också robusta system och tekniska förutsättningar för att Region Stockholms kommunikationskanaler ska tåla högre belastningar än normalt.

2. Syfte och omfattning

Plan för kriskommunikation är styrande för Region Stockholms arbete med kriskommunikation före, under och efter en händelse. Syftet är att Region Stockholms verksamheter ska ha god kännedom om planen och en övergripande förståelse för hur ett samordnat kriskommunikationsarbete ska bedrivas som en integrerad del av verksamheternas krisledning.

3. Tillämpning

Plan för kriskommunikation gäller för samtliga nämnder och bolag i Region Stockholm. *Plan för kriskommunikation* är underordnad *Riktlinjer krisberedskap och civilt försvar (RS 2023-0854)*, vilken är underordnad *Policy för verksamhetsskydd* (RS 2020-0147).

Planen kompletteras av stödjande dokument i form av anvisningar, checklistor och mallar.

Region Stockholms nämnder och bolag ska fastställa lokala planer för kriskommunikation som reglerar det egna arbetet. Dessa lokala planer ska följa denna plan och dess tillhörande stödjande dokument.

4. Principer för kriskommunikation

Region Stockholms kriskommunikation ska:

- Vägleda individer att vidta rätt åtgärder för att undvika fara.
- Se till att den som berörs av konsekvenserna av en kris får information om nödvändig hjälp.
- Bidra till att krisens påverkan på den enskildes liv och hälsa begränsas.
- Bidra till att förhindra eller begränsa omfattande skador på egendom eller miljö.

- Upprätthålla förtroendet för Region Stockholms förmåga att hantera en kris.
- Möjliggöra för Region Stockholm att identifiera och bemöta desinformation och påverkanskampanjer.

Följande principer gäller för Region Stockholms kriskommunikation:

Skyndsam och korrekt
Region Stockholm ska skyndsamt bekräfta att något har inträffat och att arbete med händelsen pågår. Utgångspunkten är att det är bättre att kommunicera tidigt än att avvakta även om det inte finns mycket information. Detta för att minska utrymmet för spekulationer, ryktesspridning och oro. Skyndsamhet får dock inte ske på bekostnad av korrekthet. Kriskommunikation ska bygga på fakta, spekulationer och obekräftade uppgifter ska inte förekomma.

Tydlig, vägledande och tillgänglig
Region Stockholms kriskommunikation ska vara lätt att förstå och ta del av. Språket ska vara tydligt, enkelt och korrekt så att så många som möjligt kan förstå. Målgruppernas behov ska vara vägledande.

Uppriktig och transparent
Region Stockholms kriskommunikation ska vara så öppen och fullständig som möjligt. Öppenhet skapar förtroende och ger de berörda möjlighet att själva bilda sig en uppfattning om situationen och vidta lämpliga åtgärder.

Ansvarstagande och empatisk
Region Stockholms kriskommunikation ska inge förtroende. Kommunikationen ska utgå från målgruppens perspektiv och behov, och utgå från de känslor, frågor eller uppfattningar som kan finnas hos de berörda: direkt och indirekt påverkade invånare, medarbetare, besökare, patienter, resenärer eller andra. Kriskommunikation är därutöver ett verktyg för att förebygga, identifiera och bemöta desinformation och påverkanskampanjer.

Samstämmig
Region Stockholms kriskommunikation ska vara samordnad. Involverade verksamheter ska så tidigt som möjligt samordna och koordinera arbetet utifrån en gemensam riktning. Kriskommunikationen ska vid behov även samordnas med samverkanspartners enligt gällande rutiner och ansvarsfördelning.

5. Ansvar och organisation

5.1 Ansvar för krisledning

Region Stockholm ska upprätthålla samhällsviktig verksamhet även under fredstida krissituationer och höjd beredskap, med hänvisning till ansvars-, närhets- och likhetsprincipen betonas den lokala krisledningens funktion

och betydelse, även vid större kriser.

Regionens tjänsteman i beredskap (TiB) initierar och samordnar det inledande krisledningsarbetet och etablerar samverkan med berörda beredskapsfunktioner inom Region Stockholm samt med externa aktörer.

Regionens kommunikatör i beredskap (KiB) samordnar med regionens tjänsteman i beredskap (TiB). KiB initierar och samordnar det inledande kriskommunikationsarbetet och etablerar samverkan med berörda lokala kriskommunikationsfunktioner inom Region Stockholm samt med externa aktörer.

Regionledningens centrala krisledning leds av regiondirektören och utgör krisledningsorganisation för regionledningskontoret, underställt regionstyrelsen. Regionledningens centrala krisledning utgör därutöver tjänstemannastöd till krisledningsnämnden om denna aktiveras samt till regionstyrelsen om regeringen beslutar om skärpt eller höjd beredskap.

Regional särskild sjukvårdsledning (RSSL) leder och samordnar regionens samlade resurser inom hälso- och sjukvården.

Trafiknämnden krisledning leder och samordnar regionens samlade resurser inom kollektivtrafikområdet.

Varje nämnd och bolag ansvarar för att leda och samordna egen krisledning enligt upprättad lokal krisberedskapsplan.

5.2 Ansvar för kriskommunikation

Ansvaret för kriskommunikation följer verksamhetsansvaret, så även under fredstida kriser och höjd beredskap. Den verksamhet som berörs av en händelse ansvarar för kriskommunikation i relation till de egna frågorna. När en händelse berör flera verksamheter ska kriskommunikationen samordnas av regionens centrala kriskommunikationsfunktion eller av den verksamhet som tilldelas samordningsansvar.

Regionens kriskommunikation kan delas in i två nivåer:

- Central nivå: Central kriskommunikationsfunktion.
- Lokal nivå: Lokala kriskommunikationsfunktioner vid nämndernas förvaltningsorganisationer och bolag i Region Stockholm. För upphandlade verksamheter ska kriskommunikationen ske via upphandlande nämnd eller bolag.

5.3 Central kriskommunikationsfunktion

Regionstyrelsen, genom regionledningskontoret, ansvarar för den centrala kriskommunikationsfunktionen. Funktionen ansvarar för att leda och samordna arbetet med kriskommunikation i Region Stockholm och med externa aktörer.

Den centrala kriskommunikationsfunktionen koordinerar med tjänsteman i beredskap (TiB) och ingår i regionledningens centrala krisledning. Central kriskommunikationsfunktion ska även stödja regionens samordnande krisledningar; regional särskild sjukvårdsledning (RSSL), Locums strategiska krisledning och trafiknämndens krisledning.

Den centrala kriskommunikationsfunktionen ska:

- utveckla och stärka förmågan till kriskommunikation före, under och efter en händelse,
- upprätthålla funktionen kommunikatör i beredskap (KiB) dygnet runt, årets alla dagar,
- leda, samordna och inrikta arbetet under en händelse som berör flera verksamheter samt verkställa gemensamma åtgärder,
- delta i stabsarbetet i central krisledning,
- stödja regionens samordnande krisledningar,
- dokumentera och utvärdera för lärande och utveckling under och efter en händelse.

En mer utförlig beskrivning av ansvar och uppdrag för central kriskommunikationsfunktion finns i stödjande dokumentet *Arbetsordning för central kommunikationsfunktion*.

5.4 Lokal kriskommunikationsfunktion

Varje nämnd och bolag ansvarar för att det finns en lokal kriskommunikationsfunktion. Funktionen ansvarar för att leda och samordna arbetet med kriskommunikation inom den egna verksamheten samt för att delta i den samordning som sker via central kriskommunikationsfunktion.

För upphandlade verksamheter ska kriskommunikationen ske via upphandlande nämnd eller bolag.

Den lokala kriskommunikationsfunktionen ska:

- utforma och öva verksamhetens lokala plan för kriskommunikation,
- bedriva verksamhetens kriskommunikation vid en händelse.
- delta i regionens centrala samordnande kriskommunikationsarbete enligt beslutad inriktning från central kriskommunikationsfunktion,
- utgöra kontaktpunkt för central kriskommunikationsfunktion,

- ingå i verksamhetens lokala krisledningsorganisation och koordinera med nämndens eller bolagets beredskapsfunktion.

En mer utförlig beskrivning av ansvar och uppdrag för lokal kriskommunikationsfunktion finns i stödjande dokumentet *Arbetsordning för lokal kommunikationsfunktion*.

6. Kriskommunikationens grundförutsättningar

Region Stockholms kriskommunikation ska anpassas utifrån händelsens art och omfattning. Informationsbehovet påverkas av flera faktorer, till exempel vilka målgrupperna är och i vilken fas krisen är i.

I ett inledande skede har samtliga målgrupper behov av samma information:

- Vad har hänt?
- Vilka är konsekvenserna?
- Hur bör den enskilde agera eller skydda sig?
- Vad gör Region Stockholm?
- När och var kan man få mer information?

I övrigt ska regionens kriskommunikation följa regionens principer för kriskommunikation (avsnitt 4) samt beslutad inriktning från aktiverad krisledning.

7. Målgrupper

Vilka målgrupper som Region Stockholm ska kommunicera med beror på händelsens art och omfattning. I detta avsnitt listas de övergripande målgrupperna. Även andra målgrupper kan aktualiseras.

7.1 Interna målgrupper

Beslutsfattare
Berörda chefer och förtroendevalda ska ha tillgång till relevant och korrekt information för att kunna agera och fatta ändamålsenliga beslut.

Medarbetare
Medarbetare kan på olika sätt vara berörda av en händelse. Det är viktigt att kommunicera med organisationens medarbetare för att skapa en trygg arbetsmiljö, där medarbetare ska känna sig välinformerade, samt att de ska kunna:

- verka för att Region Stockholms verksamheter så långt som möjligt ska kunna fortsätta som vanligt,
- förmedla budskap för regionens kriskommunikation,

- bidra till kriskommunikationen genom förståelse och kunskap från den egna verksamhetens perspektiv.

7.2 Externa målgrupper

De som bor, verkar eller vistas i länet
De som bor, verkar eller vistas i länet behöver kunskap och kännedom för att fatta väl grundade beslut och agera på ett lämpligt sätt vid en händelse. Berörda målgrupper måste särskilt beaktas.

Medier
Medierna är en viktig kanal till de som bor, verkar eller vistas i länet. Region Stockholm ska därför regelbundet se till att medierna får uppdaterad information om händelsen och hur den hanteras. På så vis kan de bidra till en spridning av regionens kommunikation.

Samverkan Stockholmsregionen
I Stockholms län finns den aktörsgemensamma samverkansorganisationen Samverkan Stockholmsregionen (SSR) med tillhörande gemensamt samordningskansli. Kansliets regionala kommunikationskoordinator (RKK) har uppdraget att förbereda och stödja regional kommunikationssamverkan och verka för ett aktörsgemensamt helhetsperspektiv under pågående kriskommunikation.

Övriga externa aktörer
Vilka övriga externa aktörer som blir aktuella att inkludera i regionens kriskommunikation avgörs av händelsens art och omfattning. Befintliga kontaktnät ska identifieras, tillgängliggöras och användas.

7.3 Målgrupper med särskilda behov

Region Stockholms kriskommunikation ska vara tillgänglig så att så många som möjligt kan ta del av och förstå innehållet. Varje kriskommunikationsinsats ska inkludera en målgruppsanalys där behov av information och kommunikationskanaler identifieras. Grupper som särskilt ska beaktas är barn och äldre, personer med funktionsvariationer, personer som inte talar svenska samt grupper med låg grad av tillit till myndigheter.

7.4 Kanaler

Region Stockholms primära informationskanal är webbplatsen www.regionstockholm.se kompletterad av Region Stockholms sociala medier. P4 Stockholm används som beredskapskanal.

Därutöver ska de kanaler som når definierade målgrupper prioriteras. Resurser ska avsättas för att möta kommunikationsbehovet i kanaler som är relevanta för identifierade målgrupper.

Varje lokal plan för kriskommunikation ska innehålla en kanalstrategi med utgångspunkt i den egna målgruppsanalysen. Även alternativa kanaler ska identifieras, dokumenteras och vara redo att aktiveras i de fall ordinarie kanaler av någon anledning inte fungerar eller är tillräckliga.

8. Kriskommunikationens olika faser

Region Stockholms förmåga till kriskommunikation *förbereds* i vardagen, testas och används *under* kris samt utvärderas och genererar lärdomar *efter* kris.

I detta avsnitt beskrivs kortfattat kriskommunikationens olika faser. Fokus är de aktiviteter som sker när behov av samordning är identifierat och central kriskommunikationsfunktion är aktiverad.

8.1 Före

Utveckla planer och arbetssätt
Regionstyrelsen ansvarar för framtagande, utvärdering och utveckling av övergripande styrande och stödjande dokument för kriskommunikation.

Nämnder och bolag ansvarar för framtagande, utvärdering och utveckling av lokal plan för kriskommunikation. De lokala planerna för kriskommunikation ska följa plan för kriskommunikation och utvecklas i samspel med respektive nämnds och bolags krisberedskapsplan och plan för höjd beredskap.

Robust bemanning
Varje nämnd och bolag ska ha en bemanningsplanering för kriskommunikation som tar höjd för hög intensitet och långvarighet för att kunna uppfylla syftet med denna plan. Bemanningsplaneringen ska klara en utdragen krisledning och kan inkludera medarbetare som till vardags inte arbetar med kriskommunikation.

Utbildning och övning
Varje nämnd och bolag ansvarar för att de förtroendevalda, chefer och medarbetare som primärt berörs av denna plan får den utbildning och övning som krävs för att de ska kunna lösa sina uppgifter. Utbildnings- och övningstillfällen ska i hög utsträckning integreras med framtagen utbildnings- och övningsplan för höjd beredskap, krisberedskap samt katastrofmedicinsk beredskap för hälso- och sjukvården.

Etablera och underhålla interna och externa nätverk
Interna och externa nätverk för ledning, samordning och kunskapsutbyte har stor betydelse för Region Stockholms samlade förmåga till kriskommunikation. Varje nätverk ska ha ett tydligt mål och syfte samt ändamålsenlig representation utifrån nätverkets mål och syfte.

Regionstyrelsen, genom regionledningskontoret, ska:

- Leda och samordna Region Stockholmsinterna nätverk för kommunikation och kriskommunikation. Nätverken ska rikta sig till kommunikationschefer och kommunikatörer.
- Delta i de interna forum där regionens arbete med krisberedskap och civilt försvar planeras, utvecklas och följs upp.
- Delta i aktuella forum som etableras inom Samverkan Stockholmsregionen.

Regionens nämnder och bolag ska:

- Delta aktivt i interna nätverk med ändamålsenlig representation utifrån nätverkets mål och syfte.
- Delta i och samordna de externa nätverk som bedöms ändamålsenliga utifrån verksamhetsuppdrag och/eller geografiskt ansvarsområde.

8.2 Under

Bedömning av initialt kommunikationsbehov
Aktiverad kriskommunikationsfunktion ansvarar för att i ett tidigt skede analysera informationsbehovet i nära samråd med berörd krisledning. Funktionen ska formulera ett första budskap som bekräftar händelsen internt och externt och som hänvisar till hur och genom vilken kanal mer information kommer att förmedlas.

Bedömning av samordningsbehov
Behov av central ledning och samordning av kriskommunikation ska *omgående* bedömas vid varje händelse som leder till aktivering av lokal krisledning. Bedömning sker med utgångspunkt i stödjande dokumentet *Bedömning av samordningsbehov avseende kriskommunikation*.

Vid bedömning att händelsen *inte* föranleder samordningsbehov ska händelsen fortsatt hanteras i berörd verksamhet enligt lokala rutiner för kriskommunikation. Den centrala kriskommunikationsfunktionen kan erbjuda stöd i arbetet och be att få löpande information om händelsens utveckling.

Aktivering av central kriskommunikationsfunktion

Den centrala kriskommunikationsfunktionen aktiveras vid:

- behov av samordning
- aktivering av regionledningens centrala krisledning
- aktivering av RSSL
- identifierade behov av stöd i trafiknämndenskrisledning.

Bedömningen av bemanning av central kriskommunikationsfunktion sker i dialog med kommunikatör i beredskap (KiB) och aktiverad krisledning med stöd av *Arbetsordning för central kriskommunikation*.

Rapportering och lägesbild för kriskommunikation
Aktiverad lokal kriskommunikationsfunktion ska sammanställa en lokal lägesbild enligt stödjande dokumentet *Mall för rapportering och lägesbild för kriskommunikation* och rapportera denna till central kriskommunikation.

Central kriskommunikation sammanställer rapporteringsunderlag och summerar dessa i en övergripande lägesbild enligt stödjande dokumentet *Mall för rapportering och lägesbild för kriskommunikation*. Lägesbilden utgör inriktning för kriskommunikation och delas löpande med berörda lokala kriskommunikationsfunktioner.

Dokumentation
Arbetet i lokal och central kriskommunikationsfunktion ska dokumenteras i logg och diarieföras. Hänsyn till informationssäkerhet ska tas. Mall för loggföring finns i respektive krisledning.

Återgång
Med återgång avses att den centrala samordningen av kriskommunikationsarbetet avslutas. Beslut om återgång fattas av central kriskommunikationsfunktion i dialog med aktiverad krisledning, tjänsteman i beredskap (TiB) samt berörda lokala kriskommunikationsfunktioner. Den centralt samordnade och/eller den lokala kriskommunikationsinsatsen kan behöva fortsätta längre än övrig krisledning.

8.3 Efter

Utvärdering
Varje större händelse ska utvärderas för lärande och utveckling. Central kriskommunikation ansvarar för att initiera utvärdering. Utvärderingen ska inkludera en sammanställd dokumentation av styrkor, utmaningar och utvecklingsbehov. Vid behov ska regionen ta hjälp av en utomstående granskare för att genomföra utvärderingen.

Utvärderingen ska innehålla:

- Uppfylldes syfte och mål i planen för kriskommunikation och inriktningen för händelsen?
- Vad gick bra?
- Vad gick dåligt?
- Vad ska vi göra mer av?
- Vilka misstag får vi inte göra om?
- Vad kan göras annorlunda nästa gång?

Berörda nämnder och bolag ska vid förfrågan delta i initierad utvärdering. Exempelvis genom deltagande i intervjuer, enkäter och dokumentationsinsamling.

Ändringsdokument
Riktlinje Plan för kriskommunikation
RS 2024–0775

Befintlig text	*Ny text*
Namn på dokument	Namn på dokument
Plan Kriskommunikation	**Plan för kriskommunikation**

Befintlig text	*Ny text*
Om planen	**Inledning**
Kriskommunikationsplanen är ett styrande dokument som anger övergripande inriktning för Stockholms läns landstings kriskommunikationsarbete före, under och efter en händelse. Begreppet *händelse* används fortsatt i planen som ett samlingsbegrepp för situationer som avviker från det som betraktas som normalt och som kräver särskilda kommunikationsinsatser. Begreppet omfattar mindre, mer vardagsnära händelser såväl som större samhällsstörningar och extraordinära händelser. Det inkluderar även förtroenderelaterade händelser (se bilaga 5 för definitioner). Planen är främst avsedd att stärka och stödja landstingets kriskommunikationsförmåga i mer vanligen förekommande situationer och går därför inte specifikt in på extraordinära händelser. Inriktning och arbetssätt för kriskommunikation är likartade oavsett arten av händelse.	Region Stockholms kriskommunikation är en avgörande del i arbetet med krisberedskap och civilt försvar. Under fredstida krissituationer och höjd beredskap ska Region Stockholm informera allmänheten i länet om omständigheter som är av grundläggande betydelse för människors liv eller hälsa. Kriskommunikationen ska också bidra till att förhindra eller begränsa omfattande skador på egendom eller miljö. Region Stockholms informationsskyldighet innebär att förmågan att nå ut med relevant information under förhållanden som innebär stora påfrestningar på verksamheterna behöver säkerställas. Det krävs också robusta system och tekniska förutsättningar för att Region Stockholms kommunikationskanaler ska tåla högre belastningar än normalt.

Befintlig text	*Ny text*
Planens omfattning och användningsområde	**2.Syfte och omfattning**
Planen omfattar samtliga förvaltningar, bolag, upphandlade verksamheter samt större projekt och program inom Stockholms läns landsting (fortsatt benämnt som verksamheter). Den beskriver: • Inriktning för kriskommunikation • Ansvar och organisation • Principer och arbetssätt i olika faser av hanteringen av en händelse Planen är det övergripande styrdokumentet för kriskommunikation inom Stockholms läns landsting. Den har sin tyngdpunkt på kriskommunikation vid en *gemensam*	Plan för kriskommunikation är styrande för Region Stockholms arbete med kriskommunikation före, under och efter en händelse. Syftet är att Region Stockholms verksamheter ska ha god kännedom om planen och en övergripande förståelse för hur ett samordnat kriskommunikationsarbete ska bedrivas som en integrerad del av verksamheternas krisledning.

hantering, det vill säga när flera verksamheter berörs och samordning krävs. Planen gäller för alla typer av händelser enligt ovanstående definition och är ett kompletterande dokument till krisberedskapsplanen och till regional katastrofmedicinsk beredskapsplan vad gäller kriskommunikation. Övriga relaterade styrdokument anges i bilaga 7. Samtliga verksamheter ska ha lokala planer för kriskommunikation som reglerar det egna kriskommunikationsarbetet. Lokala planer ska anpassas till det övergripande arbetssätt för ledning och samordning av kriskommunikationen som beskrivs i denna plan. Riktlinjer för lokala planer finns i bilaga 4. **Planens målgrupp** Målgrupp för planen är i första hand kommunikationsansvariga och kommunikatörer inom de olika verksamheterna. Verksamhetsansvariga chefer och beredskapsfunktioner ska ha kännedom om planen och övergripande förståelse för hur ett samordnat kriskommunikationsarbete ska bedrivas och hur det ska integreras i en krisledning.	

Befintlig text	*Ny text*
Planens omfattning och användningsområde	**3. Tillämpning**
Se ovan kapitel	Plan för kriskommunikation gäller för samtliga nämnder och bolag i Region Stockholm. Plan för kriskommunikation är underordnad Riktlinjer krisberedskap och civilt försvar (RS 2023-0854), vilken är underordnad Policy för verksamhetsskydd (RS 2020-0147). Planen kompletteras av stödjande dokument i form av anvisningar, checklistor och mallar. Region Stockholms nämnder och bolag ska fastställa lokala planer för kriskommunikation som reglerar det egna arbetet. Dessa lokala planer ska följa denna plan och dess tillhörande stödjande dokument.

2. Inriktning för kriskommunikation	**4. Principer för kriskommunikation**

Följande grundläggande principer ska gälla för allt kriskommunikationsarbete inom Stockholms läns landsting: **Utgångspunkt i individens perspektiv** Kriskommunikationen ska alltid utgå från de känslor, frågor eller uppfattningar som kan finnas hos de berörda: invånare, besökare, patienter, resenärer eller andra. Kommunikationsinsatser med budskap, texter, bilder och citat ska utformas utifrån kunskap om och respekt för deras situation. Innehållet i kommunikationen ska vara enkelt, tydligt, inkluderande och utformat utifrån mottagarnas behov samt vägleda till att göra rätt i den situation som råder. Språket ska vara anpassat så att alla målgrupper kan förstå innehållet. Använd ett ändamålsenligt och enkelt språk med en enkel och tydlig grammatisk uppbyggnad och undvik facktermer och svårbegripliga ord. Särskild hänsyn ska tas till barn och äldre, till kulturell och etnisk bakgrund och till eventuella funktionsnedsättningar hos de berörda. Stöd kan vid behov tas av den kris- och katastrofpsykologiska kompetens som finns inom landstinget. **Öppenhet i kommunikationen** Kriskommunikationen ska vara så öppen och fullständig som möjligt, även när det gäller budskap som kan uppfattas negativa eller obehagliga. Öppenhet skapar förtroende och ger de berörda möjlighet att själva bilda sig en uppfattning om situationen och för dem lämpliga åtgärder.	**4. Principer för kriskommunikation** Region Stockholms kriskommunikation ska: • Vägleda individer att vidta rätt åtgärder för att undvika fara. • Se till att den som berörs av konsekvenserna av en kris får information om nödvändig hjälp. • Bidra till att krisens påverkan på den enskildes liv och hälsa begränsas. • Bidra till att förhindra eller begränsa omfattande skador på egendom eller miljö. • Upprätthålla förtroendet för Region Stockholms förmåga att hantera en kris. • Möjliggöra för Region Stockholm att identifiera och bemöta desinformation och påverkanskampanjer. Följande principer gäller för Region Stockholms kriskommunikation: **Skyndsam och korrekt** Region Stockholm ska skyndsamt bekräfta att något har inträffat och att arbete med händelsen pågår. Utgångspunkten är att det är bättre att kommunicera tidigt än att avvakta även om det inte finns mycket information. Detta för att minska utrymmet för spekulationer, ryktesspridning och oro. Skyndsamhet får dock inte ske på bekostnad av korrekthet. Kriskommunikation ska bygga på fakta, spekulationer och obekräftade uppgifter ska inte förekomma. **Tydlig, vägledande och tillgänglig** Region Stockholms kriskommunikation ska vara lätt att förstå och ta del av. Språket ska vara tydligt, enkelt och korrekt så att så många som möjligt kan förstå. Målgruppernas behov ska vara vägledande. **Uppriktig och transparent** Region Stockholms kriskommunikation ska vara så öppen och fullständig som möjligt. Öppenhet skapar förtroende och ger de berörda möjlighet att själva bilda sig en uppfattning om situationen och vidta lämpliga åtgärder. **Ansvarstagande och empatisk** Region Stockholms kriskommunikation ska inge förtroende. Kommunikationen ska utgå från målgruppens perspektiv och behov, och utgå från de känslor, frågor eller uppfattningar som kan finnas hos de berörda: direkt och indirekt påverkade invånare, medarbetare, besökare, patienter, resenärer eller andra. Kriskommunikation är därutöver ett verktyg för att förebygga, identifiera och bemöta desinformation och påverkanskampanjer.

Tidpunkten för kommunikationen måste noga avvägas och kommunikationen bygga på fakta och ske regelbundet. Lagstiftning, policyer och riktlinjer, exempelvis kring sekretess och informationsklassning, sätter ramarna för vad som kan kommuniceras. **Kommunikationsansvaret följer verksamhetsansvaret** Utgångspunkten i kriskommunikationsarbetet är att den som formellt sett är ansvarig för en verksamhet också har ansvaret för kriskommunikationen, att arbetet ska bedrivas så nära den berörda verksamheten som möjligt och så likt arbetssätt i vardagen som möjligt. Principen gäller tills dess att beslut om samordnad kriskommunikation har fattats (se avsnitt 5). **1.1 Mål för kriskommunikation** Övergripande mål för landstingets kriskommunikation är att de som bor, verkar eller vistas i länet, medarbetare och andra berörda ska ha: • Tidig kännedom och kunskap om händelsen • Förtroende för landstingets agerande • Möjlighet att agera självständigt utifrån konkret vägledning Målet är också att de verksamheter som är involverade i ett gemensamt kriskommunikationsarbete ska ha: • Förståelse för arbetssätt, roller och ansvar i en	**Samstämmig** Region Stockholms kriskommunikation ska vara samordnad. Involverade verksamheter ska så tidigt som möjligt samordna och koordinera arbetet utifrån en gemensam riktning. Kriskommunikationen ska vid behov även samordnas med samverkanspartners enligt gällande rutiner och ansvarsfördelning.

gemensam hantering • Förmåga att samordna sig och agera koordinerat utifrån en gemensam inriktning Kriskommunikationen ska utöver det alltid bidra till att nå de mål och den inriktning som är angiven för hanteringen av den aktuella händelsen.	

Befintlig text	*Ny text*
2.2 Strategi för kriskommunikation	**6. Kriskommunikationens grundförutsättningar, 7. Målgrupper**
För att uppnå målen med kriskommunikation gäller följande övergripande strategi: **Inled kriskommunikationsarbetet redan vid första signal** För att möjliggöra proaktivitet ska ett kriskommunikationsarbete inledas redan vid första signal på en händelse som kan skapa ett särskilt kommunikationsbehov. Initiala åtgärder kan omfatta allt från utökad omvärldsbevakning och planering, till faktisk kommunikation av interna och externa budskap. Kontakt mellan kommunikatörer, verksamhetsansvariga chefer och beredskapsfunktioner ska upprättas tidigt. **Säkra tillgång till uppdaterad och korrekt information** Ett snabbt agerande ska aldrig ske på bekostnad av informationens riktighet. Sammanställning och granskning av fakta ska därför alltid utgöra en av de första åtgärderna. I avvaktan på fakta ska verksamheterna sträva efter att omgående bekräfta händelsen, ange att den hanteras och var och när mer information kan ges – efter att sekretessbedömning gjorts. **Upprätta kontakt med berörda parter** En verksamhet som ställs inför en händelse som kan få påverkan på fler verksamheter inom landstinget, ska omedelbart signalera	**6. Kriskommunikationens grundförutsättningar** Region Stockholms kriskommunikation ska anpassas utifrån händelsens art och omfattning. Informationsbehovet påverkas av flera faktorer, till exempel vilka målgrupperna är och i vilken fas krisen är i. I ett inledande skede har samtliga målgrupper behov av samma information: • Vad har hänt? • Vilka är konsekvenserna? • Hur bör den enskilde agera eller skydda sig? • Vad gör Region Stockholm? • När och var kan man få mer information? I övrigt ska regionens kriskommunikation följa regionens principer för kriskommunikation (avsnitt 4) samt beslutad inriktning från aktiverad krisledning. övergripande målgrupperna. Även andra målgrupper kan tillkomma. **7. Målgrupper**

enligt fastställda larmvägar. Lokal kommunikationsansvarig tar kontakt med den centrala kriskommunikationsfunktionen, som har en ledande och samordnande roll (se avsnitt 3). Denna säkerställer att kommunikationsfunktioner i andra berörda verksamheter involveras och går sedan igenom formerna för det gemensamma arbetet. Den centrala kriskommunikationsfunktionen säkerställer också kontakt med eventuell regional krisledning och externa samverkansparters kommunikationsfunktioner. Om ett parallellt regionalt eller nationellt samordningsarbete pågår ska detta beaktas och förmedlas till berörda verksamheter. Syftet är att samtliga inblandade tidigt får förståelse för arbetet i sin helhet och sin egen roll i den gemensamma hanteringen. **Identifiera särskilt viktiga målgrupper** Vid sidan av ett mer allmänt kommunikationsbehov ska fokus läggas på att tidigt identifiera kommunikationsbehoven hos de mest berörda, exempelvis direkt eller indirekt drabbade, närstående, personer utsatta för risk eller som upplever att de är utsatta för risk. Stöd kan tas av den kris- och katastrofpsykologiska kompetens som finns inom landstinget för bedömning av målgruppernas tänkbara behov. **Formulera budskap som möjliggör handling** Kommunikationen ska inriktas på att motivera till handling. För berörda medarbetare kan en önskad handling exempelvis vara att följa givna riktlinjer, för invånare eller besökare att söka information eller råd hos 1177, Vårdguiden eller via SL:s kanaler. Tonläget i bild och text ska omfatta både fakta och känslor och utifrån situationen anpassas till målgruppen. **Prioritera kanaler nära målgruppen** För att tidigt nå berörda och på så vis också *få* viktig information, ska verksamheterna prioritera de kanaler som målgrupperna främst använder. Resurser ska avsättas tidigt för att möta kommunikationsbehovet i kanaler som är relevanta för målgruppen och som möjliggör dialog, exempelvis via möten, telefontjänster eller i sociala medier. Kanalvalet anpassas till den aktuella situationen. Generellt ska, förutom massmedia, följande kanaler beaktas:	Vilka målgrupper som Region Stockholm ska kommunicera med beror på händelsens art och omfattning. I detta avsnitt listas de övergripande målgrupperna. Även andra målgrupper kan aktualiseras. **7.1 Interna målgrupper** **Beslutsfattare** Berörda chefer och förtroendevalda ska ha tillgång till relevant och korrekt information för att kunna agera och fatta ändamålsenliga beslut. **Medarbetare** Medarbetare kan på olika sätt vara berörda av en händelse. Det är viktigt att kommunicera med organisationens medarbetare för att skapa en trygg arbetsmiljö, där medarbetare ska känna sig välinformerade, samt att de ska kunna: • verka för att Region Stockholms verksamheter så långt som möjligt ska kunna fortsätta som vanligt, • förmedla budskap för regionens kriskommunikation, • bidra till kriskommunikationen genom förståelse och kunskap från den egna verksamhetens perspektiv. **7.2 Externa målgrupper** **De som bor, verkar eller vistas i länet** De som bor, verkar eller vistas i länet behöver kunskap och kännedom för att fatta väl grundade beslut och agera på ett lämpligt sätt vid en händelse. Berörda målgrupper måste särskilt beaktas. **Medier** Medierna är en viktig kanal till de som bor, verkar eller vistas i länet. Region Stockholm ska därför regelbundet se till att medierna får uppdaterad information om händelsen och hur den hanteras. På så vis kan de bidra till en spridning av regionens kommunikation. **Samverkan Stockholmsregionen** I Stockholms län finns den aktörsgemensamma samverkansorganisationen Samverkan Stockholmsregionen (SSR) med tillhörande gemensamt samordningskansli. Kansliets regionala kommunikationskoordinator (RKK) har uppdraget att förbereda och stödja

• 1177 Vårdguidens kanaler • SL:s kanaler och trafikinformation • Övriga sociala medier som används inom landstinget • Vårdgivarguiden • sll.se • Intranät • E-post • Chefer/möten • Sveriges Radio P4 • 113 13 • Krisinformation.se Ställning ska också tas till om kommunernas kanaler bör användas samt till behovet av annonsering i köpta medier eller i verksamheternas utrymmen /lokaler. Se bilaga 6 för mer information om nationella kanaler och ansvar vid utskick av viktigt meddelande till allmänheten (VMA). **Tillgodose medias behov** Media är en central informationsförmedlare som har en ibland avgörande roll för informationsförmedling om en händelse. För att säkerställa att media har tillgång till korrekta underlag ska verksamheterna så långt det är möjligt föregå och tillgodose medias behov. Talespersoner ska utses tidigt av ansvarig kommunikationsfunktion, i samråd med beslutande funktioner i krishanteringsarbetet. I en omfattande händelse kan flera talespersoner med olika ansvar behövas. Talespersonerna ska utgå från en gemensam bild av händelsen och kommunicera med media utifrån gemensamma budskap. De ska i mesta möjliga mån förberedas inför mediekontakter.	regional kommunikationssamverkan och verka för ett aktörsgemensamt helhetsperspektiv under pågående kriskommunikation. **Övriga externa aktörer** Vilka övriga externa aktörer som blir aktuella att inkludera i regionens kriskommunikation avgörs av händelsens art och omfattning. Befintliga kontaktnät ska identifieras, tillgängliggöras och användas. **7.3 Målgrupper med särskilda behov** Region Stockholms kriskommunikation ska vara tillgänglig så att så många som möjligt kan ta del av och förstå innehållet. Varje kriskommunikationsinsats ska inkludera en målgruppsanalys där behov av information och kommunikationskanaler identifieras. Grupper som särskilt ska beaktas är barn och äldre, personer med funktionsvariationer, personer som inte talar svenska samt grupper med låg grad av tillit till myndigheter. **7.4 Kanaler** Region Stockholms primära informationskanal är webbplatsen www.regionstockholm.se kompletterad av Region Stockholms sociala medier. P4 Stockholm används som beredskapskanal. Därutöver ska de kanaler som når definierade målgrupper prioriteras. Resurser ska avsättas för att möta kommunikationsbehovet i kanaler som är relevanta för identifierade målgrupper. Varje lokal plan för kriskommunikation ska innehålla en kanalstrategi med utgångspunkt i den egna målgruppsanalysen. Även alternativa kanaler ska identifieras, dokumenteras och vara redo att aktiveras i de fall ordinarie kanaler av någon anledning inte fungerar eller är tillräckliga.

Befintlig text	*Ny text*
3. Ansvar och organisation för kriskommunikation	**5. Ansvar och organisation**
	5. Ansvar och organisation

Ansvaret för kriskommunikation finns på olika nivåer inom landstingets organisation: • Inriktande nivå: Landstingsdirektör alternativt kommunikationsdirektör • Samordnande/verkställande nivå: Central kriskommunikationsfunktion • Lokal/verkställande nivå: Verksamheter Grundprincipen är att ansvaret för kriskommunikation följer verksamhetsansvaret. Varje verksamhet som påverkas av en händelse har alltså ansvaret för kriskommunikation i relation till de egna frågorna. . Under hanteringen av en händelse träder den inriktande nivån in främst då händelsens omfattning kräver organisationsövergripande inriktning eller då ett samordningsarbete pågår med andra aktörer som kräver gemensam inriktning, till exempel inom ramen för Samverkan Stockholmsregionen. I sådana händelser som hanteras i ordinarie organisation tar landstingsdirektören principiella, inriktande beslut. Ansvaret kan delegeras till kommunikationsdirektör. I en situation då en regional krisledning är inrättad tar chef regional krisledning principiella, inriktande beslut vad gäller kriskommunikation. Landstingsdirektören har ansvaret att inrätta och upprätthålla en central kriskommunikationsfunktion och att nödvändiga förutsättningar finns för ett landstingsgemensamt arbete med kriskommunikation. Den centrala kriskommunikationsfunktionen har uppdraget att leda och samordna arbetet med kriskommunikation inom landstinget och vid behov med externa aktörer. Detta genom att: • Utveckla och stärka förmågan till kriskommunikation *före* en händelse	**5.1 Ansvar för krisledning** Region Stockholm ska upprätthålla samhällsviktig verksamhet även under fredstida krissituationer och höjd beredskap, med hänvisning till ansvars-, närhets- och likhetsprincipen betonas den lokala krisledningens funktion och betydelse, även vid större kriser. Regionens tjänsteman i beredskap (TiB) initierar och samordnar det inledande krisledningsarbetet och etablerar samverkan med berörda beredskapsfunktioner inom Region Stockholm samt med externa aktörer. Regionens kommunikatör i beredskap (KiB) samordnar med regionens tjänsteman i beredskap (TiB). KiB initierar och samordnar det inledande kriskommunikationsarbetet och etablerar samverkan med berörda lokala kriskommunikationsfunktioner inom Region Stockholm samt med externa aktörer. Regionledningens centrala krisledning leds av regiondirektören och utgör krisledningsorganisation för regionledningskontoret, underställt regionstyrelsen. Regionledningens centrala krisledning utgör därutöver tjänstemannastöd till krisledningsnämnden om denna aktiveras samt till regionstyrelsen om regeringen beslutar om skärpt eller höjd beredskap. Regional särskild sjukvårdsledning (RSSL) leder och samordnar regionens samlade resurser inom hälso- och sjukvården. Trafiknämnden krisledning leder och samordnar regionens samlade resurser inom kollektivtrafikområdet. Varje nämnd och bolag ansvarar för att leda och samordna egen krisledning enligt upprättad lokal krisberedskapsplan. **5.2 Ansvar för kriskommunikation** Ansvaret för kriskommunikation följer verksamhetsansvaret, så även under fredstida kriser och höjd beredskap. Den verksamhet som berörs av en händelse ansvarar för kriskommunikation i relation till de egna frågorna. När en händelse berör flera

• Leda, samordna och inrikta arbetet *under* en händelse som berör flera verksamheter samt verkställa gemensamma åtgärder • Följa upp och verka för lärande och utveckling *efter* en händelse I samtliga faser drivs arbetet i nära samarbete med verksamheternas kommunikationsansvariga. Dessa har uppdraget att dels bidra till arbetet i stort, dels självständigt ansvara för utveckling och säkerställande av den egna kriskommunikationsförmågan. För upphandlade verksamheter kan samarbetet ske via ansvarig förvaltning eller bolag.	verksamheter ska kriskommunikationen samordnas av regionens centrala kriskommunikationsfunktion eller av den verksamhet som tilldelas samordningsansvar. Regionens kriskommunikation kan delas in i två nivåer: • Central nivå: Central kriskommunikationsfunktion. • Lokal nivå: Lokala kriskommunikationsfunktioner vid nämndernas förvaltningsorganisationer och bolag i Region Stockholm. För upphandlade verksamheter ska kriskommunikationen ske via upphandlande nämnd eller bolag. **5.3 Central kriskommunikationsfunktion** Regionstyrelsen, genom regionledningskontoret, ansvarar för den centrala kriskommunikationsfunktionen. Funktionen ansvarar för att leda och samordna arbetet med kriskommunikation i Region Stockholm och med externa aktörer. Den centrala kriskommunikationsfunktionen koordinerar med tjänsteman i beredskap (TiB) och ingår i regionledningens centrala krisledning. Central kriskommunikationsfunktion ska även stödja regionens samordnande krisledningar; regional särskild sjukvårdsledning (RSSL), Locums strategiska krisledning och trafiknämndens krisledning. Den centrala kriskommunikationsfunktionen ska: • utveckla och stärka förmågan till kriskommunikation före, under och efter en händelse, • upprätthålla funktionen kommunikatör i beredskap (KiB) dygnet runt, årets alla dagar, • leda, samordna och inrikta arbetet under en händelse som berör flera

	verksamheter samt verkställa gemensamma åtgärder, • delta i stabsarbetet i central krisledning, • stödja regionens samordnande krisledningar, • dokumentera och utvärdera för lärande och utveckling under och efter en händelse. En mer utförlig beskrivning av ansvar och uppdrag för central kriskommunikationsfunktion finns i stödjande dokumentet *Arbetsordning för central kommunikationsfunktion*. **5.4 Lokal kriskommunikationsfunktion** Varje nämnd och bolag ansvarar för att det finns en lokal kriskommunikationsfunktion. Funktionen ansvarar för att leda och samordna arbetet med kriskommunikation inom den egna verksamheten samt för att delta i den samordning som sker via central kriskommunikationsfunktion. För upphandlade verksamheter ska kriskommunikationen ske via upphandlande nämnd eller bolag. Den lokala kriskommunikationsfunktionen ska: • utforma och öva verksamhetens lokala plan för kriskommunikation, • bedriva verksamhetens kriskommunikation vid en händelse. • delta i regionens centrala samordnande kriskommunikationsarbete enligt beslutad inriktning från central kriskommunikationsfunktion, • utgöra kontaktpunkt för central kriskommunikationsfunktion, • ingå i verksamhetens lokala krisledningsorganisation och koordinera med nämndens eller bolagets beredskapsfunktion. En mer utförlig beskrivning av ansvar och uppdrag för lokal

	kriskommunikationsfunktion finns i stödjande dokumentet *Arbetsordning för lokal kommunikationsfunktion*.

Befintlig text	*Ny text*
4. Före-utvecklande arbete, 6. Under-samordnad hantering, 6. Efter-utvärdering	**8. Kriskommunikationens olika faser**
4. Före – utvecklande arbete Förmågan till kriskommunikation byggs framför allt i det vardagliga kommunikationsarbetet. Verksamheterna ska driva ett kontinuerligt arbete för att utveckla förmågan till kriskommunikation, genom att: • Definiera styrkor och utvecklingsområden • Driva gemensamma övnings- och utbildningsaktiviteter • Utbyta erfarenheter • Utveckla planer, arbetssätt och förmåga • Bygga nätverk Arbetet ska drivas kontinuerligt enligt nedanstående process för att säkerställa ett successivt lärande där landstingets förmåga avseende kriskommunikation ökar. Verksamheterna ansvarar för att: • Utforma sin lokala kriskommunikationsplan i linje med den centrala planen (se bilaga 4) • Utse ansvarig för uppdatering och övning av egen kriskommunikationsplan • Tillhandahålla en funktion som utgör kontaktpunkt för den centrala kriskommunikationsfunktionen och som är nåbar dygnet runt • Delta i nätverk och aktiviteter för utveckling av kriskommunikation	**8. Kriskommunikationens olika faser** Region Stockholms förmåga till kriskommunikation *förbereds* i vardagen, testas och används *under* kris samt utvärderas och genererar lärdomar *efter* kris. I detta avsnitt beskrivs kortfattat kriskommunikationens olika faser. Fokus är de aktiviteter som sker när behov av samordning är identifierat och central kriskommunikationsfunktion är aktiverad. **8.1 Före** **Utveckla planer och arbetssätt** Regionstyrelsen ansvarar för framtagande, utvärdering och utveckling av övergripande styrande och stödjande dokument för kriskommunikation. Nämnder och bolag ansvarar för framtagande, utvärdering och utveckling av lokal plan för kriskommunikation. De lokala planerna för kriskommunikation ska följa plan för kriskommunikation och utvecklas i samspel med respektive nämnds och bolags krisberedskapsplan och plan för höjd beredskap. **Robust bemanning** Varje nämnd och bolag ska ha en bemanningsplanering för kriskommunikation som tar höjd för hög intensitet och långvarighet för att kunna uppfylla syftet med denna plan. Bemanningsplaneringen ska klara en utdragen krisledning och kan inkludera medarbetare som till vardags inte arbetar med kriskommunikation. **Utbildning och övning** Varje nämnd och bolag ansvarar för att de

• Utbilda/öva i enlighet med övergripande utbildnings- och övningsplan • Säkerställa kontinuitet för kritiska system och tjänster samt god tillgänglighet till viktiga kanaler, till exempel webbplatser • Ha beredskap att uppdatera prioriterade webbplatser/kanaler dygnet runt (till exempel sll.se, SLL intranät, sl.se, 1177.se och vardgivarguiden.se) Den centrala kriskommunikationsfunktionen ansvarar för att: • Ta fram övergripande styrdokument och riktlinjer • Driva ett landstingsövergripande utvecklingsarbete • Driva nätverk för kriskommunikation • Inrikta övnings- och utbildningsverksamheten • Planera gemensamma övnings- och utbildningsaktiviteter[1] • Delta i löpande samverkansarbete med externa aktörer, till exempel inom Samverkan Stockholmsregionen • Upprätthålla beredskap dygnet runt i nära samarbete med landstingets TiB SLL • Upprätthålla kontaktlista för kommunikationsfunktioner, tillgänglig på SLL intranät • Ge råd i kriskommunikationsfrågor • Delta i övningar på regional och central nivå • Tillhandahålla utbildade och övade resurser för att kunna ingå i regional krisledning (RKL) och regional katastrofmedicinsk ledning (RKML) och för att kunna stödja lokala kommunikationsfunktioner • Leda och samordna kriskommunikationsarbetet i samband med en händelse.	förtroendevalda, chefer och medarbetare som primärt berörs av denna plan får den utbildning och övning som krävs för att de ska kunna lösa sina uppgifter. Utbildnings- och övningstillfällen ska i hög utsträckning integreras med framtagen utbildnings- och övningsplan för höjd beredskap, krisberedskap samt katastrofmedicinsk beredskap för hälso- och sjukvården. **Etablera och underhålla interna och externa nätverk** Interna och externa nätverk för ledning, samordning och kunskapsutbyte har stor betydelse för Region Stockholms samlade förmåga till kriskommunikation. Varje nätverk ska ha ett tydligt mål och syfte samt ändamålsenlig representation utifrån nätverkets mål och syfte. Regionstyrelsen, genom regionledningskontoret, ska: • Leda och samordna Region Stockholmsinterna nätverk för kommunikation och kriskommunikation. Nätverken ska rikta sig till kommunikationschefer och kommunikatörer. • Delta i de interna forum där regionens arbete med krisberedskap och civilt försvar planeras, utvecklas och följs upp. • Delta i aktuella forum som etableras inom Samverkan Stockholmsregionen. Regionens nämnder och bolag ska: • Delta aktivt i interna nätverk med ändamålsenlig representation utifrån nätverkets mål och syfte. • Delta i och samordna de externa nätverk som bedöms ändamålsenliga utifrån verksamhetsuppdrag och/eller geografiskt ansvarsområde. **8.2 Under** **Bedömning av initialt kommunikationsbehov** Aktiverad kriskommunikationsfunktion ansvarar för att i ett tidigt skede analysera informationsbehovet i nära samråd med berörd krisledning. Funktionen ska formulera

5. Under - samordnad hantering När en händelse kan få konsekvenser på flera verksamheter ska kriskommunikationen ledas samordnat (se avsnitt 5.2). Samordningsarbetet syftar till att berörda verksamheter ska kunna agera koordinerat genom att skapa en gemensam bild av: • Berörda verksamheter • Fakta om det inträffade • Viktiga åtgärder • Opinions- och medieläge • Bedömd utveckling • Kommunikationsmål, -strategi och budskap Det samordnade arbetet ska ge verksamheterna möjlighet att agera självständigt med utrymme för egna initiativ, dock utifrån en gemensam inriktning och med budskap och åtgärder som stödjer varandra. I bilaga 2 finns en mall som utgör stöd för bedömning av om en händelse ska hanteras samordnat. **1.2 Principer för samordning** Samordningsarbetet bygger på att samtliga verksamheter är medvetna om andra påverkade parter och verkar aktivt för ett koordinerat agerande. Omfattningen av och formerna för samordningen anpassas till behoven i den aktuella situationen. Mer konkret sker samordningen genom att:	ett första budskap som bekräftar händelsen internt och externt och som hänvisar till hur och genom vilken kanal mer information kommer att förmedlas. **Bedömning av samordningsbehov** Behov av central ledning och samordning av kriskommunikation ska *omgående* bedömas vid varje händelse som leder till aktivering av lokal krisledning. Bedömning sker med utgångspunkt i stödjande dokumentet *Bedömning av samordningsbehov avseende kriskommunikation.* Vid bedömning att händelsen *inte* föranleder samordningsbehov ska händelsen fortsatt hanteras i berörd verksamhet enligt lokala rutiner för kriskommunikation. Den centrala kriskommunikationsfunktionen kan erbjuda stöd i arbetet och be att få löpande information om händelsens utveckling. **Aktivering av central kriskommunikationsfunktion** Den centrala kriskommunikationsfunktionen aktiveras vid: • behov av samordning • aktivering av regionledningens centrala krisledning • aktivering av RSSL • identifierade behov av stöd i trafiknämndenskrisledning. Bedömningen av bemanning av central kriskommunikationsfunktion sker i dialog med kommunikatör i beredskap (KiB) och aktiverad krisledning med stöd av *Arbetsordning för central kriskommunikation.* **Rapportering och lägesbild för kriskommunikation** Aktiverad lokal kriskommunikationsfunktion ska sammanställa en lokal lägesbild enligt stödjande dokumentet *Mall för rapportering och lägesbild för kriskommunikation* och rapportera denna till central kriskommunikation. Central kriskommunikation sammanställer rapporteringsunderlag och summerar dessa i en övergripande lägesbild enligt stödjande

1 Kommunikatörer vid berörda verksamheter lämnar underlag till den centrala kriskommunikationsfunktionen om aktuell händelse och kommunikationsläge enligt mall i bilaga 3. 2 Den centrala kriskommunikationsfunktionen leder och samordnar hanteringen och sammanställer en övergripande inriktning som utgör grund för kommunikatörer i alla berörda verksamheter. **Koppling till krisledningsarbetet** Kriskommunikationsarbetet ska alltid ske integrerat med övrig krishantering. För den centrala kriskommunikationsfunktionen innebär det ett löpande och nära samarbete med verksamhetsansvariga och/eller TiB SLL, eller inom ramen för en regional krisledningsgrupp. Även på lokal nivå ska kommunikationsarbetet ske i mycket nära samarbete med verksamhetsansvariga och/eller lokala beredskapsfunktioner samt krisledningsgrupper. Den centrala kriskommunikationsfunktionen har vid sidan av det allmänna samordningsuppdraget ett särskilt uppdrag att ingå i regionala krisledningar, det vill säga regional krisledning (RKL) och regional katastrofmedicinsk ledning (RKML), som en av flera funktioner. Baserat på behoven i aktuell händelse avgörs om den centrala kriskommunikationsfunktionen ska ingå i eller stödja krisledningsgrupper för andra verksamheter och händelser.	dokumentet *Mall för rapportering och lägesbild för kriskommunikation*. Lägesbilden utgör inriktning för kriskommunikation och delas löpande med berörda lokala kriskommunikationsfunktioner. **Dokumentation** Arbetet i lokal och central kriskommunikationsfunktion ska dokumenteras i logg och diarieföras. Hänsyn till informationssäkerhet ska tas. Mall för loggföring finns i respektive krisledning. **Återgång** Med återgång avses att den centrala samordningen av kriskommunikationsarbetet avslutas. Beslut om återgång fattas av central kriskommunikationsfunktion i dialog med aktiverad krisledning, tjänsteman i beredskap (TiB) samt berörda lokala kriskommunikationsfunktioner. Den centralt samordnade och/eller den lokala kriskommunikationsinsatsen kan behöva fortsätta längre än övrig krisledning. **8.3 Efter** **Utvärdering** Varje större händelse ska utvärderas för lärande och utveckling. Central kriskommunikation ansvarar för att initiera utvärdering. Utvärderingen ska inkludera en sammanställd dokumentation av styrkor, utmaningar och utvecklingsbehov. Vid behov ska regionen ta hjälp av en utomstående granskare för att genomföra utvärderingen. Utvärderingen ska innehålla: • Uppfylldes syfte och mål i planen för kriskommunikation och inriktningen för händelsen? • Vad gick bra? • Vad gick dåligt? • Vad ska vi göra mer av? • Vilka misstag får vi inte göra om? • Vad kan göras annorlunda nästa gång? Berörda nämnder och bolag ska vid förfrågan delta i initierad utvärdering. Exempelvis

	genom deltagande i intervjuer, enkäter och dokumentationsinsamling
1.3 Arbetssätt vid samordning **Steg 1: Initial bedömning** En initial bedömning görs för att identifiera en sannolik eller inträffad händelse och värdera behovet av samordnad kriskommunikation. Som stöd för bedömningen finns en mall (se bilaga 2). Kommunikatörer i berörd verksamhet har ansvaret att: • Omgående och i samråd med lokal beredskapsfunktion och verksamhetsansvariga bedöma händelse och samordningsbehov • Vid behov eskalera frågan till den centrala kriskommunikationsfunktionen • Omgående vidta åtgärder för hantering Initiala åtgärder ska vidtas direkt, parallellt med ett eventuellt samordningsbeslut, för att inte förlora tid i hanteringen. Exempel på initiala åtgärder kan vara utökad omvärldsbevakning och analys eller förberedelse av talespersoner. Vid misstanke om att fler verksamheter berörs ska dock tidiga interna och externa budskap stämmas av med den centrala kriskommunikationsfunktionen, som också löpande samordnar med TiB SLL/chef regional krisledning. Den centrala kriskommunikationsfunktionen har ansvaret att: • Ge stöd i bedömningen	

• Självständigt initiera ett samordningsbehov även om frågan inte eskalerats av en verksamhet • Fatta beslut om att samordning av kommunikation ska ske samt i vilken omfattning • Vid behov eskalera samordningen till inriktande nivå Vid beslut att inte samordna kommunikationen hanteras händelsen fortsatt i berörd verksamhet enligt lokala rutiner. Den centrala kriskommunikationsfunktionen ger då vid behov stöd i arbetet och kan be att få löpande information om händelsens utveckling. **Steg 2: Samordnad hantering** Samordningen av kriskommunikation leds av den centrala kriskommunikationsfunktionen utifrån nedanstående steg (se mall i bilaga 3). 1. **Fakta:** Den centrala kriskommunikationsfunktionen sammanställer bekräftad information, baserat på underlag från berörda verksamheter. 2. **Antaganden:** Den centrala kriskommunikationsfunktionen gör en bedömning av sannolik utveckling i form av antaganden, som i ett tidigt skede blir vägledande för en proaktiv hantering. Även detta görs utifrån underlag från berörda verksamheter. 3. **Inriktning:** Den centrala kriskommunikationsfunktionen leder arbetet med att formulera övergripande kommunikationsmål och strategi.	

4. **Budskap:** Den centrala kriskommunikationsfunktionen leder arbetet med att ta fram huvudbudskap för hanteringen. Resultatet av dessa steg leder alltså till en inriktning för kriskommunikation som utgör grund för den gemensamma hanteringen och är en delmängd i en eventuell övergripande lägesbild och inriktning för händelsen som tas fram under ledning av TiB SLL/chef regional krisledning. Under en samordnad hantering har kommunikatörer i berörda verksamheter ansvaret att: • Vid förfrågan lämna fakta och antaganden utifrån den egna verksamheten för aktuell händelse till den centrala kriskommunikationsfunktionen (enligt mall i bilaga 3) • Delta i samordningsarbete och på samordningsmöten i syfte att fastställa inriktning och gemensamma budskap • Anpassa det lokala kriskommunikationsarbetet efter fastställd inriktning Den centrala kriskommunikationsfunktionen ansvarar för att: • Initialt kontakta kommunikationsfunktioner i berörda verksamheter och gå igenom stegen i samordningsarbetet avseende kriskommunikation	

• Sammanställa fakta och antaganden från berörda kommunikationsfunktioner som en del i en helhetsbedömning av lägesbilden • Leda arbetet med att ta fram kommunikativ inriktning och gemensamma budskap för hanteringen • Fatta strategiska beslut om kommunikationsarbetet i samråd med TiB SLL/chef regional krisledning samt verksamhetsansvariga • Vid behov eskalera frågan till inriktande nivå, det vill säga landstingsdirektör/kommunikationsdirektör • Följa upp arbetet och revidera inriktningen löpande och genom regelbundna avstämningar med berörda verksamheter • Utföra/stödja samordnade kommunikationsaktiviteter Den centrala kriskommunikationsfunktionen har vid sidan av uppdraget att samordna kriskommunikationsarbetet också ett ansvar att: • Samordnat med TiB SLL/chef regional krisledning ge stöd i informationsförmedlingen till samt kommunikationsstöd till centrala grupper, exempelvis till chefläkare, säkerhetsansvariga eller andra berörda • Vid behov och i samråd med landstingsdirektör eller kommunikationsdirektör, ge samlad information till förtroendevalda. En sådan information ges främst inför eller under större händelser som också uppmärksammas i omvärld och av medier.	

Steg 3: Återgång Med återgång avses att samordningen av kriskommunikationsarbetet ska avslutas. Beslutet om återgång fattas av den centrala kriskommunikationsfunktionen i samverkan med TiB SLL/chef regional krisledning samt berörda verksamheter, detta då kommunikationsinsatsen kan behöva fortgå längre än övrig hantering Efter beslut om återgång har kommunikatörer i berörda verksamheter alltid ansvaret att: • Definiera kvarvarande kommunikationsfrågor för den egna verksamheten och hur de fortsatt ska hanteras • Säkerställa att all dokumentation från hanteringen omhändertas och diarieförs Den centrala kriskommunikationsfunktionen ansvarar för att: • Definiera kvarvarande övergripande kommunikationsfrågor och ansvar för dessa • Inrikta och samordna berörda kommunikationsfunktioner i återgångsarbetet Kriskommunikationsarbetet vid större händelser som kräver samordning ska utvärderas, som en del av en utvärdering av hanteringen i stort. Detta bör göras utifrån en gemensam metod som möjliggör jämförelse av olika händelser och tydliggör styrkor och utvecklingsbehov. Beroende av händelse kan även externa aktörer ingå, för att ge en	

fullständig bild av samordnings- och samverkansarbetet avseende kommunikation. Kommunikatörer i berörda verksamheter har följande ansvar: • Direkt efter en händelse utvärdera hanteringen och dokumentera styrkor, utmaningar och utvecklingsbehov • Implementera eventuella åtgärder som resultat av en utvärdering • Delta i och bidra till utvärderingar som drivs av den centrala kriskommunikationsfunktionen • Delta i aktiviteter för lärande efter en utvärdering • Vid behov genomföra egna utvärderingar av ett lokalt kriskommunikationsarbete Den centrala kriskommunikationsfunktionen ansvarar för att: • Tillhandahålla en gemensam metod för utvärdering av kriskommunikation • Fatta beslut om och genomföra övergripande utvärderingar • Omsätta slutsatser från genomförda utvärderingar till åtgärder och underlag för fortsatt utvecklingsarbete	

Ändringsdokument
Riktlinje Plan för kriskommunikation
RS 2024–0775

Befintlig text	*Ny text*
Bilagor	**Utgått**
Bilagor 1-7	Räknas som arbetsdokument och uppdateras centralt och anpassas av varje nämnd och bolag i de delar som behövs. Behöver ej gå upp till beslut.