Stockholms läns landsting

Landstingsrådsberedningen

SKRIVELSE
2015-04-22

LS 1412-1457

Landstingsstyrelsen

Kriskommunikationsplan för Stockholms läns landsting

Föredragande landstingsråd: Torbjörn Rosdahl

Ärendebeskrivning

Förslag på ny kriskommunikationsplan för Stockholms läns landsting

Förslag till beslut

Landstingsrådsberedningen föreslår landstingsstyrelsen *dels* föreslå landstingsfullmäktige besluta

att med upphävande av kriskommunikationsplan för Stockholms läns landsting antagen 2009, LS 0902-0185, anta ny kriskommunikationsplan för Stockholms läns landsting

dels, under förutsättning av landstingsfullmäktiges beslut, för egen del besluta

att uppdra åt landstingsdirektören att organisera en central kriskommunikationsfunktion samt att genomföra planering och utveckling enligt den nya kriskommunikationsplanen

Landstingsrådsberedningens motivering

Utvecklingen inom kommunikations- och kriskommunikationsområdet ställer nya krav på effektiva arbetssätt och tydlig organisation och ansvarsfördelning. Den tidigare kriskommunikationsplanen har saknat en tydlig vägledning i hur kriskommunikationsansvaret ska fördelas och samordnas mellan olika aktörer inom landstinget.

Det är viktigt att en kriskommunikationsplan är tillämpbar för olika typer av organisationer och för olika krislägen. Det nya förslaget till kriskommunikationsplan innebär en stärkt samordning och styrning av kriskommunikationen i landstinget genom en tydligare beskrivning av

ansvar och roller, där en central kriskommunikationsfunktion får en starkare ledande och samordnande roll. Förslaget innebär också en tydligare gemensam inriktning av kriskommunikationen samt mer omfattande stöd i det gemensamma arbetet.

Förslaget är anpassat efter landstingets nya organisation och principer för ägarstyrning.

Beslutsunderlag

Krisledningsutskottets (arbetsutskottets) protokollsutdrag den 14 april 2015
Landstingsdirektörens tjänsteutlåtande den 23 mars 2015
Plan Kriskommunikation Stockholms läns landsting

Torbjörn Rosdahl

Carl Rydingstam

§ 36
Stockholms läns landstings kriskommunikationsplan
LS 1412-1457

Ärendebeskrivning

Förslag på ny kriskommunikationsplan för Stockholms läns landsting

Beslutsunderlag

Landstingsdirektörens tjänsteutlåtande den 23 mars 2015
Plan Kriskommunikation Stockholms läns landsting

Arbetsutskottets beslut

Arbetsutskottet beslutar föreslå landstingsstyrelsen föreslå landstingsfullmäktige besluta

att med upphävande av kriskommunikationsplan för Stockholms läns landsting antagen 2009, LS 0902-0185, anta ny kriskommunikationsplan för Stockholms läns landsting

att uppdra åt landstingsdirektören att organisera en central kriskommunikationsfunktion samt att genomföra planering och utveckling enligt den nya kriskommunikationsplanen.

Beslutsexpediering:
Landstingsstyrelsen
Akt

Landstingsstyrelsens förvaltning

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-23

LS 1412-1457

Handläggare:
Anna Carin Johansson

Ankom
Stockholms läns landsting
2015 -04- 02
Dnr LS 1412-1457
Rotel I

Landstingsfullmäktiges
arbetsutskott

Kriskommunikationsplan för Stockholms läns landsting

Ärendebeskrivning

Förslag på ny kriskommunikationsplan för Stockholms läns landsting.

Beslutsunderlag

Landstingsdirektörens tjänsteutlåtande den 23 mars 2015
Plan Kriskommunikation Stockholms läns landsting

Förslag till beslut

Arbetsutskottet föreslår landstingsstyrelsen föreslå landstingsfullmäktige besluta

att med upphävande av kriskommunikationsplan för Stockholms läns landsting antagen 2009, LS 0902-0185, anta ny kriskommunikationsplan för Stockholms läns landsting

att uppdra åt landstingsdirektören att organisera en central kriskommunikationsfunktion samt att genomföra planering och utveckling enligt den nya kriskommunikationsplanen

Förvaltningens förslag och motivering

Sammanfattning
Landstingsdirektörens förslag till ny kriskommunikationsplan har tagits fram parallellt med förslaget till ny krisberedskapsplan, LS 1406-0750

Förslaget till ny kriskommunikationsplan innebär en stärkt samordning och styrning av kriskommunikationen i landstinget genom en tydligare beskrivning av ansvar och roller, där en central

kriskommunikationsfunktion får en starkare ledande och samordnande roll. Förslaget innebär också en tydligare gemensam inriktning av kriskommunikationen samt mer omfattande stöd i det gemensamma arbetet.

Förslaget är anpassat efter den organisation och de principer för ägarstyrning som gäller under innevarande mandatperiod.

Bakgrund
I samband med att krisberedskapsplanen för Stockholms läns landsting uppdateras har också behovet av en förnyad kriskommunikationsplan aktualiserats. En kriskommunikationsplan antagen 2009 av landstingsstyrelsen finns sedan tidigare (LS 0902-0185,).
Utvecklingen inom kommunikations- och kriskommunikationsområdet ställer nya krav på effektiva arbetssätt och tydlig organisation och ansvarsfördelning. Kriskommunikationsplanen från 2009 saknar en tydlig vägledning i hur kriskommunikationsansvaret ska fördelas och samordnas mellan olika aktörer inom landstinget. Den beskriver också främst kriskommunikationsarbetet då en särskild kris-organisation har aktiverats. Ofta hanteras dock kriser i linjeorganisationen eller i mindre formella krisorganisationer.

En kriskommunikationsplan behöver vara tillämpbar för såväl ett bredare spektrum av organisationer som för krislägen. En omarbetning har därför varit nödvändig.

Till grund för förslaget till ny plan har legat tidigare undersökningar, intervjuer och genomgång av aktuell forskning och litteratur inom området. Undersökningar och intervjuer har visat på behovet av en plan som förtydligar ansvar och främst vägleder hur olika aktörer/ eller funktioner ska arbeta *tillsammans* med kriskommunikation.

Arbetet har bedrivits i projektgrupper med brett deltagande från landstingets olika verksamheter medrepresentanter för förvaltningar och bolag. Privata utförare har därtill deltagit. Inriktningen har löpande stämts av med inriktningen för den nya krisberedskapsplanen. Den modell för regional samverkan som tagits fram inom ramen för "Program för samverkan Stockholmsregionen" har utgjort ett ingångsvärde i arbetet med planen.

Överväganden
Förslag till ny kriskommunikationsplan är ett styrande dokument som anger den övergripande inriktningen för landstingets kriskommunikationsarbete före, under och efter en händelse. Den

kompletterar landstingets krisberedskapsplan och landstingets regionala katastrofmedicinska beredskapsplan, vad gäller kriskommunikation.

Planen omfattar samtliga förvaltningar, bolag, upphandlade verksamheter samt större projekt och program och ska ligga till grund för lokala kriskommunikationsplaner.

Planen har sin tyngdpunkt på samordning av kriskommunikation vid en *gemensam* hantering, det vill säga när flera verksamheter berörs och den riktar sig i första hand till kommunikationsansvariga och kommunikatörer inom landstingets olika verksamheter. 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.

Innehållet i kriskommunikationsplanen är strukturerat i olika delar. Den första delen omfattar den gemensamma inriktningen för kriskommunikation. Den andra beskriver ansvar och organisation. Därefter beskrivs principer och arbetssätt i olika faser – före, under och efter en händelse. Avslutningsvis finns bilagor med stödjande information, mallar samt riktlinjer för lokala kriskommunikationsplaner.

Förändringar jämfört med gällande kriskommunikationsplanen
Förslagen i den nya planen har anpassats till landstingets nya politiska organisation och tjänstemannaorganisation. De nya principerna för ägarstyrning har beaktats. Planen har arbetats fram parallellt med den nya krisberedskapsplanen och har anpassats till denna, samt till den modell som regionala och lokala aktörer i krishanteringssystemet gemensamt utvecklat för regional samverkan – Samverkan Stockholmsregionen.

Förslaget till ny kriskommunikationsplan innebär en stärkt samordning och styrning av kriskommunikationen genom en tydligare beskrivning av ansvar och roller, där en central kriskommunikationsfunktion får en starkare ledande och samordnande roll. Förslaget innebär också en tydligare gemensam inriktning av kriskommunikationen samt mer utförligt stöd i det gemensamma arbetet.

Ekonomiska konsekvenser av beslutet

Samtliga bolag, förvaltningar, upphandlade verksamheter, större projekt och program i landstinget omfattas av kraven i den föreslagna kriskommunikationsplanen. Krav på beredskap, deltagande i gemensamma aktiviteter och utveckling av verksamheten i linje med kraven i planen kan

komma att medföra ökade kostnader för respektive verksamhet. De ekonomiska konsekvenserna hanteras av respektive verksamhet inom budgetram.

Miljökonsekvenser av beslutet

I enlighet med landstingets Miljöpolitiska program 2012 – 2016 har hänsyn till miljön beaktats och slutsatsen är att det inte är relevant med en miljökonsekvensbedömning i detta ärende.

Toivo Heinsoo
Landstingsdirektör

Katarina Winell
Kommunikationsdirektör

Stockholms läns landsting

PLAN

Diarienummer
LS 1412-1457

Plan

Kriskommunikation

Stockholms läns landsting

Dokumenttyp Tillämpning	Fastställd Datum när det är klart	Giltig till och med Datum när det är klart
Dokumentnummer –	Fastställd av Landstingsfullmäktige	Upprättad av HSF Kommunikation
Informationssäkerhetsklass –	Verksamhetstyp Säkerhet och krisberedskap	

Sammanfattning

Stockholms läns landstings kriskommunikationsplan är ett styrande dokument som anger övergripande inriktning för landstingets kriskommunikationsarbete före, under och efter en händelse. Den kompletterar landstingets krisberedskapsplan och landstingets regionala katastrofmedicinska beredskapsplan vad gäller kriskommunikation. Planen omfattar samtliga förvaltningar, bolag, upphandlade verksamheter samt större projekt och program.

Planen har sin tyngdpunkt på ledning och samordning av kriskommunikation vid en *gemensam* hantering, det vill säga när flera verksamheter berörs och riktar sig i första hand till kommunikationsansvariga och kommunikatörer inom landstingets olika verksamheter. 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.

Kriskommunikation ska tidigt och integrerat ingå i krishanteringen för att säkerställa att händelsen hanteras så effektivt som möjligt.

Syftet med Stockholms läns landstings kriskommunikation är dels att minska risken för och konsekvenserna av en händelse, dels att upprätthålla eller stärka förtroendet genom god kommunikation.

Ansvaret för kriskommunikation följer verksamhetsansvaret. Varje verksamhet som påverkas av en händelse har alltså ansvaret för kriskommunikation i relation till de egna frågorna. När en händelse berör flera verksamheter ska kommunikationen samordnas. För detta finns en organisation, där en central kriskommunikationsfunktion har en samordnande och ledande roll.

Planens tyngdpunkt ligger på att beskriva kriskommunikationsarbetet före, under och efter en händelse. Inledningsvis redogörs även för landstingets övergripande uppdrag, inriktning för kriskommunikation samt ansvar och organisation. Mallar och information till stöd för arbetet och riktlinjer för lokala kriskommunikationsplaner finns i bilagor sist i dokumentet.

Innehållsförteckning

Om planen 4

1. Landstingets övergripande uppdrag.....5

2. Inriktning för kriskommunikation 6

3. Ansvar och organisation för kriskommunikation 10

4. Före - utvecklande arbete 12

5. Under - samordnad hantering.....14

6. Efter - utvärdering.....19

Bilaga 1: Summering av viktiga åtgärder..... 20

Bilaga 2: Bedömning av samordningsbehov avseende kommunikation 21

Bilaga 3: Mallar för rapportering och lägesbild för kriskommunikation.... 22

Bilaga 4. Riktlinjer för lokala planer 23

Bilaga 5. Termer och begrepp..... 24

Bilaga 6: VMA, myndighetsmeddelande, och nationella kanaler 26

Bilaga 7. Relaterade styrande dokument och källhänvisningar..... 28

Om planen

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.

Planens omfattning och användningsområde

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* 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.

1. Landstingets övergripande uppdrag

Stockholms läns landsting finns till för de som bor, verkar eller vistas i Stockholms län. Det övergripande uppdraget är att tillgodose behovet av en väl fungerande hälso- och sjukvård, kollektivtrafik samt tandvård. Landstinget ansvarar också för regionplanering och för att bidra till ett fritt och tillgängligt kulturliv i länet.

Verksamheten är offentlig, styrs av grundläggande demokratiska principer och ska präglas av öppenhet. Detta ställer särskilda krav på förmågan att tillgodose behoven av kommunikation hos allmänhet, media, medarbetare och andra berörda – särskilt då händelser inträffar.

Hälso- och sjukvård samt kollektivtrafik är dessutom samhällsviktiga verksamheter med stor betydelse för den enskildes välbefinnande och trygghet. Stockholms läns landsting ska agera aktivt och ansvarstagande för att dels minska risken för händelser, dels minimera konsekvenserna om de inträffar. Det ska göras med stort fokus på att upprätthålla förtroendet, då detta är en förutsättning för att händelsen ska kunna hanteras effektivt.

Verksamheterna ska i sitt kriskommunikationsarbete sträva efter att tillgodose behoven utifrån en helhetsbedömning av det inträffade. Det innebär att enskilda verksamheter tidigt ska göra bedömningen av möjliga kommunikativa konsekvenser även för andra verksamheter inom Stockholms läns landsting.

1.1 Kriskommunikationens roll i krishanteringsarbetet

Syftet med kriskommunikation inom Stockholms läns landsting är dels att minska risken för och konsekvenserna av en händelse, dels att upprätthålla eller stärka förtroendet genom god kommunikation.

All krishantering ska utgå från att kriskommunikation är av stor betydelse för hur en händelse uppfattas, hur berörda agerar och därmed för händelseutvecklingen. Om en händelse är en krissituation eller inte avgörs till stor del av uppfattningen av det inträffade, hos medarbetare, allmänhet, media eller andra berörda. Behovet av kriskommunikation bestäms alltså

till stor del av omvärlden, detta oavsett hur en kris definieras inom verksamheten. Kriskommunikation ska därför tidigt och integrerat ingå i krishanteringen för att säkerställa att händelsen hanteras så effektivt som möjligt och utifrån så bred förståelse som möjligt.

Konkret kräver detta ett löpande och nära samarbete mellan kommunikatörer, verksamhetsansvariga och/eller berörda beredskapsfunktioner, redan vid misstanken om en händelse. Detta gäller både om händelsen hanteras i linjeverksamhet eller om den hanteras av en krisledningsgrupp. Då en regional eller lokal krisledningsgrupp inrättas ska en kriskommunikationsfunktion alltid ingå (se vidare avsnitt 5.1 avseende arbetssätt för samordning av kriskommunikation).

Kommunikationsansvarig i berörd verksamhet ska under hela hanteringen av en händelse aktivt delta i formulering av inriktning och i strategiska beslut. Då kommunikation både är ett expertområde och ett stöd ska kommunikationsansvarigas bedömning av situationen och behoven av åtgärder och budskap vara en viktig del i den gemensamma lägesbilden och i det samlade beslutsfattandet i samband med händelsen.

Krisledningsarbetet ska drivas utifrån kunskapen att kriskommunikation kan behöva inledas före och fortgå efter övrig krishantering. Detta bland annat för att tidigt upptäcka och om möjligt påverka utvecklingen av en händelse samt hantera mer långsiktiga kommunikativa konsekvenser.

2. Inriktning 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. 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).

2.1 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 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.

2.2 Strategi för kriskommunikation

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 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:

- 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.

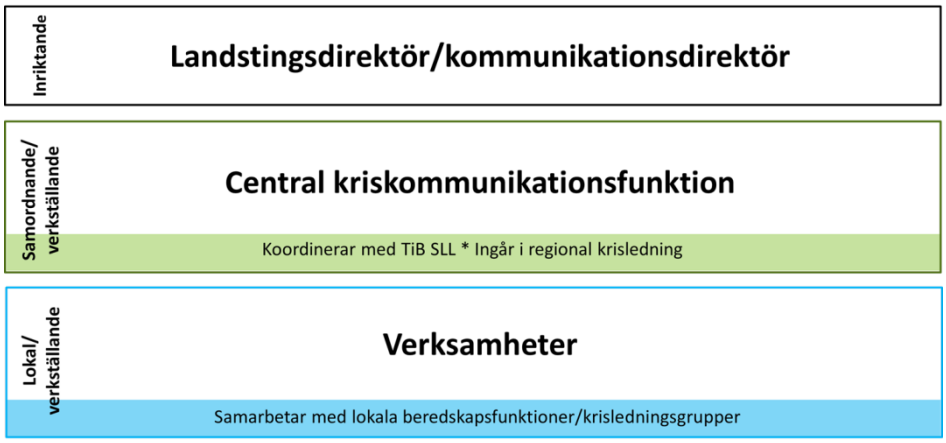
Tänk på!
Vid hanteringen av en händelse bör inriktningen för kriskommunikation kort gås igenom inledningsvis, under arbetet och vid avslut. Forskning visar att ett sådant agerande bidrar till en bättre hanterad kris.

3. Ansvar och organisation för kriskommunikation

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.



Figur 1. Ansvaret för kriskommunikation finns på olika nivåer i organisationen.

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.

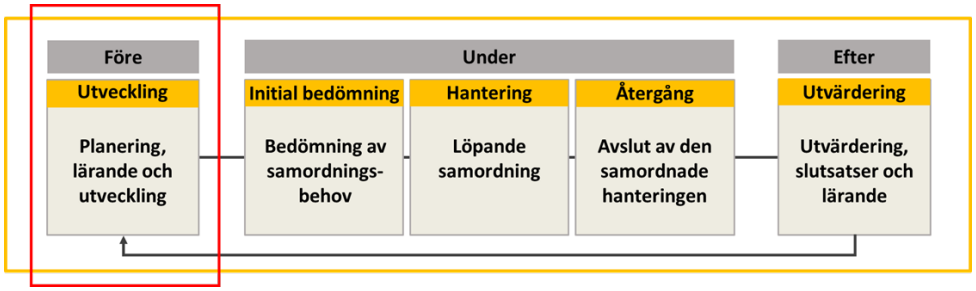
Landstingsdirektören har ansvaret att inrätta och upprätthålla en central kriskommunikationsfunktion och att nödvändiga förutsättningar finns för ett landstingsgemensamt arbete med kriskommunikation.

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
- 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.

4. Före – utvecklande arbete

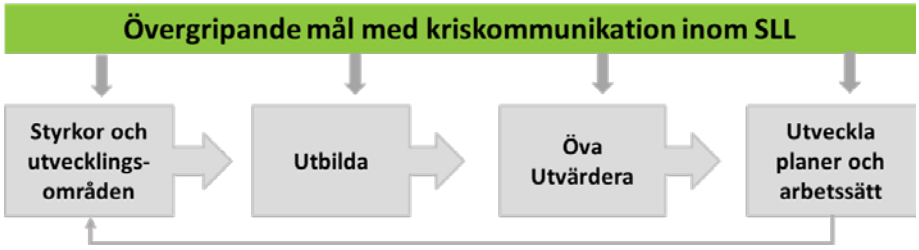


Figur 2. Före-arbetet bygger förmågan i vardagen

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.



Figur 3. Process för kontinuerlig utveckling av kriskommunikationsförmåga.

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

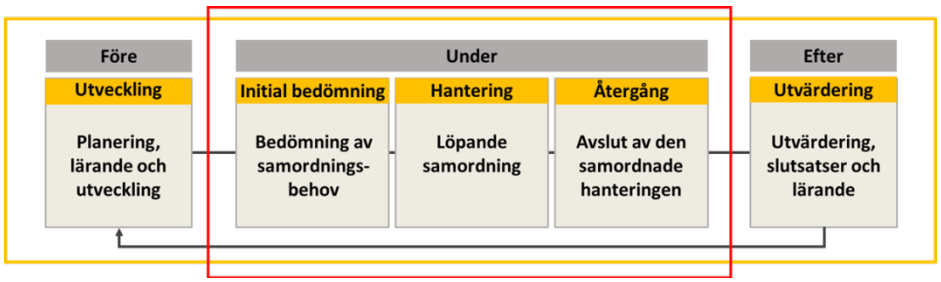
- Delta i nätverk och aktiviteter för utveckling av kriskommunikation
- Utbilda/öva i enlighet med övergripande utbildnings- och övningsplan
- Säkerställa kontinuitet för kritiska system och tjänster samt god tillgänglighet till viktiga kanaler, till exempel webbplatser
- Ha beredskap att uppdatera prioriterade 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

[1] Arbetet ska koordineras med den utbildnings- och övningsplan som beskrivs i krisberedskapsplanen samt i den Regionala katastrofmedicinska beredskapsplanen.

5. Under - samordnad hantering



Figur 4. Under en händelse sker kriskommunikationen i tre olika faser.

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.

5.1 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:

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.

5.2 Arbetssätt vid samordning

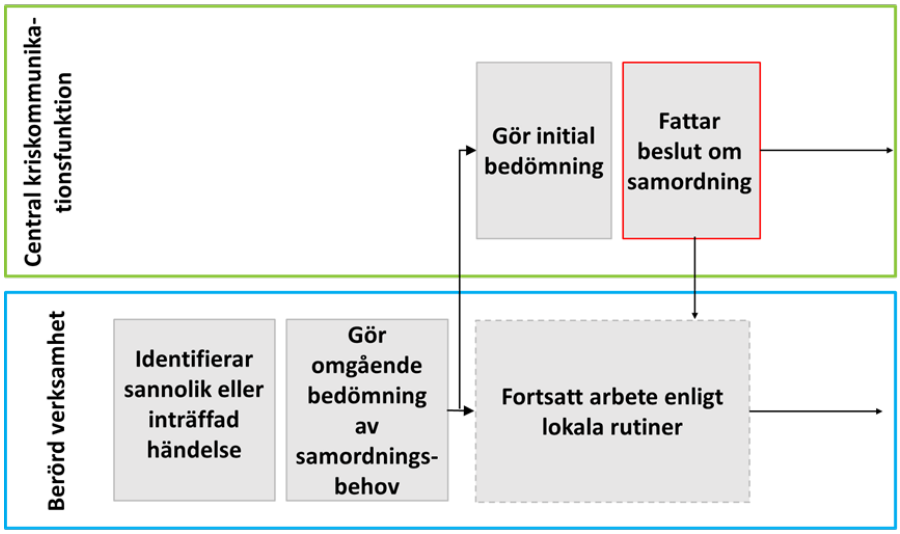
Steg 1: Initial bedömning
En initial bedömning görs för att identifiera en sannolik eller inträffad händelse och värdera behovet av samordnad kriskommunikation. Som stöd för bedömningen finns en mall (se bilaga 2).

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.



Figur 5. Steg i den initiala bedömningen

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.

Tänk på!
Medarbetare inom Stockholms läns landsting ska vara medvetna om vikten av att identifiera risker och eskalera händelser tidigt. En bedömning av påverkan på andra verksamheter ska göras omgående.

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

Tänk på!
Ett samordningsarbete ska inte fördröja hanteringen. Berörda verksamheter ska därför vidta åtgärder baserat på lokala rutiner och sedan justera arbetet efter en gemensam inriktning.

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:

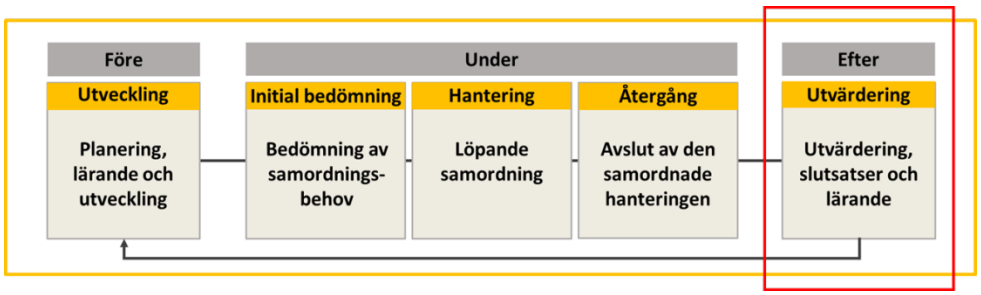
- Definiera kvarvarande kommunikationsfrågor för den egna verksamheten och hur de fortsatt ska hanteras
- Säkerställa att all dokumentation från hanteringen omhändertas och diarieförs

Den centrala kriskommunikationsfunktionen ansvarar för att:

- Definiera kvarvarande övergripande kommunikationsfrågor och ansvar för dessa
- Inrikta och samordna berörda kommunikationsfunktioner i återgångsarbetet

Tänk på!
Ett samordnat kommunikationsarbete kan behöva drivas efter att övrig hantering avslutats.

6. Efter - utvärdering



Figur 6. Efter en händelse ska utvärdering ske.

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

Bilaga 1: Summering av viktiga åtgärder för kommunikation vid en händelse

För berörda verksamheter är följande åtgärder centrala:

1 På första signal om en händelse, gör omgående en initial bedömning av händelsen enligt mall i bilaga 2.
2 Eskalera direkt till den centrala kriskommunikationsfunktionen, även vid ett eventuellt samordningsbehov.
3 Repetera inledningsvis inriktningen för kriskommunikation (se summering i rutan nedan)
4 Inled/utöka omvärldsbevakning.
5 Vid behov, formulera ett första budskap som bekräftar händelsen internt och externt. Ta hänsyn till eventuell sekretess.
Ange när mer information kommer att förmedlas.
(vid gemensam händelse, stäm först av med den centrala kriskommunikationsfunktionen)
6 Sammanställ bekräftade **fakta** enligt mall i bilaga 3
7 Gör **antaganden** om sannolik utveckling enligt mall i bilaga 3
8 Använd detta underlag som utgångspunkt för eget fortsatt arbete.
9 Vid förfrågan, lämna fakta och antaganden till den centrala kriskommunikationsfunktionen (som sammanställer aggregerad bild)
10 Delta i samordning i syfte att definiera gemensam inriktning för hanteringen samt gemensamma budskap
11 Justera egen hantering i linje med övergripande inriktning.

Tänk på!

- Utgångspunkten i kommunikationen ska vara känslor, frågor, åsikter hos berörda – identifiera därför deras behov så tidigt som möjligt
- Kommunikationen ska vara proaktiv och så öppen och lättbegriplig som möjligt
- Formulera budskap som möjliggör handling
- Prioritera kanaler som målgruppen föredrar
- Tillgodose medias behov

Bilaga 2: Bedömning av samordningsbehov avseende kommunikation

1. Identifiera händelsen

Föreligger eller finns risk för:
(om svaret är ja på en eller flera gå vidare till steg 2)

Operativ störning Avbrott	• Omfattande påverkan på liv eller hälsa, bland allmänhet och/eller medarbetare • Störningar i verksamhetskritiska system med påverkan på central verksamhet/patientsäkerhet • Personalbortfall med påverkan på förmågan att leverera kritiska tjänster • Brist på nödvändig utrustning eller kompetens för att utföra kritiska tjänster • Omfattande störningar i infrastrukturprojekt/-arbeten • Övriga större störningar i kollektivtrafik eller hälso- och sjukvård
Oro Förtroende	• Utbredd oro för liv eller hälsa, hos medarbetare och/eller allmänhet • Utbredd oro för företeelser i samhället som ryms inom landstingets ansvar • Utbredd brist på förtroende för landstingets förmåga att utföra kritiska tjänster • Utbredd brist på förtroende för landstingets förmåga att hantera en inträffad händelse* • Utbredd brist på förtroende för en verksamhetsföreträdare för Stockholms läns landsting ** En händelse som avviker från det normala och som kräver kommunikationsinsatser utöver det normala.*
Felaktigheter Oegentligheter	• Allvarliga felaktigheter i interna processer samt administrativa rutiner • Brott mot lagar och regelverk

2. Bedöm behov av samordnad kriskommunikation

Baserat på bedömningen av händelsen ovan, föreligger eller finns risk för omfattande:
(Vid viss risk - eskalera till central kriskommunikationsfunktion)

• Direkt eller indirekt operativ påverkan på fler verksamheter? • Medial uppmärksamhet som kan påverka fler verksamheter? • Informationsbehov hos allmänhet eller medarbetare som kan påverka fler verksamheter? • Kritik internt/externt som kan påverka fler verksamheter?	**Nej** *– hantera i egen organisation* **Viss risk** *– informera/eskalera* **Ja** *– eskalera*

Bilaga 3: Mallar för rapportering och lägesbild för kriskommunikation

Kommunikatörer i berörda verksamheter rapporterar till central kriskommunikationsfunktion enligt nedanstående mall:

Verksamhet:

Händelse:

Datum, klockslag:

Underlag för rapportering till central kriskommunikationsfunktion

Fakta	Antaganden (sannolik resp värsta befarade utveckling)
Händelsen - Vad har hänt? När hände det? (kortfattat) - Följder för invånare/övriga målgrupper - Kommunikativa åtgärder **Kommunikationsläget** - Mediebild (typ av medier, vinklar) - Allmänhetens frågor/opinion/agerande (innehåll, missuppfattningar)? - Behov hos medarbetare/verksamhet	**Händelsen** - Påverkan på verksamheten - Följder för invånare/övriga målgrupper - Behov av kommunikativa åtgärder **Kommunikationsläget** - Mediebild - Allmänhetens frågor/opinion - Behov hos medarbetare/verksamhet **Tidsperspektiv**

Underlagen sammanställs och utvecklas till en övergripande lägesbild som utgör inriktning för kriskommunikationsarbetet (vilket utgör en delmängd i en eventuell övergripande inriktning för hanteringen i stort):

Händelse:

Datum, klockslag:

Mall för lägesbild kriskommunikation

Fakta	Antaganden (sannolik resp värsta befarade utveckling)
Händelsen - Vad har hänt? När hände det? (kortfattat) - Följder för invånare/övriga målgrupper - Kommunikativa åtgärder **Kommunikationsläget** - Mediebild (typ av medier, vinklar) - Allmänhetens frågor/opinion/agerande (innehåll, missuppfattningar)? - Behov hos medarbetare/verksamhet	**Händelsen** - Påverkan på verksamheten - Följder för invånare/övriga målgrupper - Behov av kommunikativa åtgärder **Kommunikationsläget** - Mediebild - Allmänhetens frågor/opinion - Behov hos medarbetare/verksamhet **Tidsperspektiv**
Inriktning för kriskommunikation	**Budskap**
Strategiska vägval - Omvärldsbevakning eller proaktiv kommunikation - Tidpunkt för och omfattning av kommunikation - Särskilt viktiga målgrupper - Särskilt viktiga kanaler/egna verksamheter för kommunikationsarbetet - Behov av talespersoner och på vilken nivå - Särskilt viktiga externa samverkansparter - Ansvar lokalt/på samordningsnivå	**Formulering av budskap** - Kortfattad fakta om händelsen - Centrala åtgärder (av SLL och eventuella andra aktörer) - Rekommendationer till den enskilda (som möjliggör handling) - Besked om när mer/uppdaterad information finns att tillgå *Granska budskapen utifrån de viktigaste målgruppernas perspektiv!*

Bilaga 4. Riktlinjer för lokala planer

Alla verksamheter - samtliga förvaltningar, bolag, upphandlade verksamheter samt större projekt och program inom Stockholms läns landsting - ska ha lokala planer för kriskommunikation. Dessa planer ska vara utformade i linje med den inriktning och det gemensamma arbetssätt som beskrivs i denna plan. Lokala planer ska innehålla:

Den gemensamma inriktningen för kriskommunikation
Samtliga verksamheter inom Stockholms läns landsting ska ha en likartad bild av grundläggande principer, mål och strategi för kriskommunikation. Avsnitt 1 och 2 i denna plan utgör därför ett inledande kapitel även i lokala planer. Texten kan med fördel anpassas till den egna verksamheten.

En funktion som utgör ingång för den centrala kriskommunikationsfunktionen
De lokala planerna ska tydliggöra vilken funktion inom verksamheten som är kontaktpunkt för den centrala kriskommunikationsfunktionen.

Gemensam mall för bedömning av samordningsbehov
Verksamheter inom Stockholms läns landsting ska tidigt i ett händelseförlopp ta hänsyn till behovet av samordning. Den gemensamma mallen för bedömning av samordningsbehov ska därför ingå i lokala planer (bilaga 2).

Ansvar för summering av kommunikativt läge i egen verksamhet
Vid omfattande händelser ska berörda verksamheter lämna en summering av det kommunikativa läget till den centrala kriskommunikationsfunktionen. De lokala planerna ska klargöra ansvaret för denna rapportering och även innehålla mallen för rapportering (bilaga 3).

Bilaga 5. Termer och begrepp

Ansvar-, närhets och likhetsprincipen
Ansvarsprincipen innebär att den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden ska ha det också vid en händelse.

Likhetsprincipen innebär att verksamheten vid en händelse ska fungera på liknande sätt som vid normala förhållanden – så långt det är möjligt. Verksamheten ska också, om det är möjligt, skötas på samma geografiska plats som under normala förhållanden.

Närhetsprincipen innebär att en händelse ska hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda och ansvariga. Det är alltså i första hand den drabbade verksamheten som ansvarar för hanteringen.

Beredskapsfunktion
Term inom Stockholms läns landsting för funktion som ska finnas tillgänglig, med en tydlig kontaktväg, dygnet runt årets alla dagar. Funktionen skall benämnas *beredskapsfunktion*. Funktionen ska, inom respektive organisation, ha befogenhet att fatta de beslut som krävs för att initiera och samordna det inledande arbetet vid en samhällsstörning.

Extraordinär händelse
Med allvarlig eller extraordinär händelse avses en sådan händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser.

Händelse
En händelse är en situation som, längs hela hotskalan, avviker från det som betraktas som normalt och som kräver särskilda kommunikationsinsatser.

Katastrofmedicinsk beredskap
Den beredskap som krävs för att omhänderta drabbade och minimera de somatiska och psykiska följdverkningarna vid allvarlig händelse.

Kris
En händelse som drabbar många människor och stora delar av samhället samt hotar grundläggande värden och funktioner. Kris är ett tillstånd som inte kan hanteras med normala resurser och organisation. En kris är oväntad, utanför det vanliga och vardagliga och att lösa krisen kräver samordnade åtgärder från flera aktörer.

Krishantering
Förmåga att kunna hantera en kris som inträffar. Bygger både på krisledningsförmåga och operativ förmåga.

Kriskommunikation
Med kriskommunikation avses kommunikation inför, under eller efter en händelse som kan leda till ett stort kommunikationsbehov hos allmänhet, media, samverkande aktörer eller verksamheter och medarbetare inom Stockholms läns landsting.

Syftet med kriskommunikation inom Stockholms läns landsting är dels att minska risken för och följderna av en händelse, dels att upprätthålla eller stärka förtroendet genom att hantera bilden av det inträffade.

Krisledningsförmåga
Förmågan inom ett verksamhets- eller ansvarsområde att vid allvarliga störningar leda den egna verksamheten, fatta beslut inom eget verksamhets- eller ansvarsområde, sprida snabb, korrekt och tillförlitlig information och vid behov kunna medverka i samordning och koordinering med andra aktörer och deras åtgärder.

Samhällsstörning
Avvikelse från det normalt förväntade som hotar det skyddsvärda i samhället och där flera aktörer är inblandade. Termen samhällsstörning beskriver inte de lagliga förutsättningarna utan används samtidigt och överlappande med lagars, förordningars och föreskrifters benämningar. Olyckor, katastrofer, kriser, krig, krigsfara och extraordinär händelse är benämningar som relaterar till den rättsliga regleringen av hur samhället förebygger och hanterar hot mot det som ska skyddas i samhället. Dessa benämningar är viktiga för att beskriva olika aktörers uppgifter, roller och formella ansvar vid hantering av olika företeelser och händelser.

Tjänsteman i beredskap (TiB)
Beredskapsfunktion hos myndigheter centrala för krishanteringen samt hos Länsstyrelserna, landstingen och regionerna. Ska finnas tillgänglig dygnet runt. Kan vid behov initiera och samordna det inledande krisledningsarbetet för att upptäcka, verifiera, larma och informera vid allvarliga händelser. TiB i landstingen bör enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd Katastrofmedicinsk beredskap (SOSFS 2013:22, 6 kap) vid larm ha befogenhet att fatta de beslut som krävs för att initiera och samordna det inledande arbetet vid en allvarlig händelse.

För övriga definitioner hänvisas till Krisberedskapsplan för Stockholms läns landsting och Regional katastrofmedicinsk plan.

Bilaga 6: VMA, myndighetsmeddelande och nationella kanaler

Viktigt meddelande till allmänheten, VMA

Varnings- och informationssystemet "Viktigt meddelande till allmänheten" (VMA) används för att varna och informera allmänheten vid stora olyckor och allvarliga händelser. Myndigheter har rätt att begära VMA och meddelandet förmedlas alltid via radio och TV. Det kan också förmedlas via utomhusvarningssystemet och via fast och mobil telefoni (larm till telefonnummer i ett visst geografiskt område).

VMA kan vara antingen ett varnings- eller informationsmeddelande. Varningsmeddelande sänds omedelbart vid risk för skada på liv, hälsa, egendom eller i miljön. Informationsmeddelande sänds utan krav på omedelbarhet, för att förebygga eller begränsa skador på liv, hälsa, egendom eller i miljön.

Enligt smittskyddslagen (2004:168) har smittskyddsläkare rätt att begära ett varningsmeddelande eller informationsmeddelande vid överhängande fara för spridning av allvarlig smittsam sjukdom.

Landstinget har också befogenhet att begära utsändning av ett informationsmeddelande. Detta enligt lagen (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap. Begäran om informationsmeddelande verkställs via TiB SLL.

VMA begärs via SOS Alarm, vilka kopplar meddelandet till Sveriges Radios sändningsledning. Begäran om VMA och meddelandets innehåll ska stämmas av med den centrala kriskommunikationsfunktionen innan verkställande.

Myndighets-/servicemeddelande

Myndigheter har också rätt att via Sveriges Radios trafikredaktion (P4) förmedla meddelanden om störningar av olika slag. SR:s trafikredaktion nås på 020-999 444, eller via e-post trafik@sr.se. Även detta ska stämmas av med den centrala kriskommunikationsfunktionen.

11313

113 13 är ett nationellt informationsnummer. Till 113 13 ringer allmänheten då man vill ha information om allvarliga olyckor som en stor trafikolycka

eller brand, eller vid kriser som exempelvis större stormar, översvämningar eller sjukdomsutbrott.
Numret är ett stöd för kommuner och andra ansvariga aktörer och förmedlar information till allmänheten vid allvarliga olyckor och kriser i samhället. Allmänheten ska också via tjänsten kunna lämna information om allvarliga olyckor och kriser.

Krisinformation.se

Krisinformation.se är en webbplats som förmedlar information från myndigheter och andra ansvariga om hur de hanterar olika kriser - före, under och efter krisen. Krisinformation.se drivs av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). På krisinformation.se finns länkar till krisinformation hos myndigheter, kommuner och andra aktörer, samt telefonnummer som allmänheten kan ringa för att få veta mer. Då krisinformation.se inte själva publicerar information är dessa beroende av att andra aktörers egna webbplatser finns tillgängliga.

Bilaga 7. Relaterade styrande dokument och källhänvisningar

Styrdokument

- Krisberedskapsplan för Stockholms läns landsting samt plan för krisledningsnämnden vid extraordinära händelser inklusive de styrdokument som där anges
- Regional katastrofmedicinsk beredskapsplan

Källhänvisningar

- Samverkan och ledning – gemensamma grunder vid hantering av samhällsstörningar, MSB, 2014
- Program för samverkan Stockholmsregionen, www.pfssr.se
- Kriskommunikation i praktiken (KIP)
- Populärvetenskaplig sammanfattning, MSB 2012
- Institutioners organisatoriska lärande från samhällskriser, JMG, 2013
- Kriskommunikation i förändring, Demicom (MU), 2008
- Kortrapport: Ingen eld utan rök, MSB, GU, 2013
- Kriskommunikation, Falkheimer, Heide och Larsson, 2009