

Kriskommunikationsplan för Västra Götalandsregionen 2017-2018

Regionstyrelsen
RS 2016-03054

Innehåll

1	Inledning	3
2	Sammanfattning	4
2.1	Grundläggande principer och samverkan	4
2.2	Gemensamt mål	4
2.3	Lokala förvaltningsplaner och ansvar.....	4
2.4	Kommunikationsdirektörens ansvar	5
2.5	Samverkan RTiB och koncernkontorets presstjänst/KiB	5
2.6	Ansvar för lägesbild och dokumentation.....	5
2.7	Budskap	6
3	Utgångspunkter	7
3.1	Kriskommunikationens syfte	7
3.2	Principer och förhållningssätt.....	8
3.3	Lagar, offentlighet och sekretess	9
4	Arbetsätt och rutiner	10
4.1	Organisation och ansvar	10
4.2	Samverkan	12
4.3	Intern kommunikation	15
4.4	Målgrupper	15
4.5	Informationskanaler	15
4.6	Omvärldsbevakning.....	19
4.7	Tekniska verktyg för samverkan	20
4.8	Loggbok.....	20
4.9	Uppföljning och utvärdering	21
4.10	Utbildningar och övningar.....	21
4.11	Begreppet störning.....	21
5	Bilagor.....	23
5.1	Bilaga: Lokal plan för kommunikation vid störningar	23
5.2	Bilaga: Loggbok	23
5.3	Bilaga: Lägesbild.....	24
5.4	Bilaga: Kommunikativ lägesbild.....	24

1 Inledning

I samband med händelser som innebär störningar i verksamheten är det viktigt med väl fungerande kommunikation. Förmågan att sprida tillräcklig och korrekt information påverkar förståelsen för situationen och dess konsekvenser.

Framgångsrik kommunikation kännetecknas av samordning, struktur, förberedelse, utbildning och övning. Så mycket som möjligt bör vara förberett innan händelsen, redan i vardagen, eftersom tid oftast är en faktor i sig.

I enlighet med Regionfullmäktiges beslut om Västra Götalandsregionens regionala krishanteringsplan (DNR: RS 1970-2014) har en kriskommunikationsplan tagits fram. Den omfattar utgångspunkter, principer, ansvar och arbetssätt för kommunikation vid en kris eller störning. Kriskommunikationsplanen ska vara ett stöd i både beredskaps- och krisarbetet. Planen vänder sig till de chefer och medarbetare som är en aktiv del av Västra Götalandsregionens störnings- och krisberedskap.

För att underlätta samverkan och hantering mellan olika samhällsaktörer har delar av länsstyrelsens dokument ”Kriskommunikationssamverkan i Västra Götalands län, inriktning och rutiner”, inkluderats i denna kriskommunikationsplan. Länsstyrelsens dokument är baserat på Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps dokument ”Gemensamma grunder för samverkan och ledning vid samhällsstörning”, vilket i sin tur har stor påverkan på den svenska krisberedskapen och krishanteringen.

I kriskommunikationsplanen kompletteras begreppet kris med det bredare begreppet störning. En störning påverkar verksamheten utöver vardagen men kan till skillnad från krisen vara både vara positiv och planerad. En störning är ingen kris men kan i beredskapssyfte kräva planering och stora insatser för att inte utvecklas till en krissituation.

2 Sammanfattning

Västra Götalandsregionens regionala kriskommunikationsplan är en utgångspunkt, inriktning och ett stöd för kommunikation vid kriser och störningar. Planen är framtagen i enlighet med Regionfullmäktiges beslut om Västra Götalandsregionens regionala krishanteringsplan (DNR: RS 1970-2014)

2.1 Grundläggande principer och samverkan

I en krissituation har alla aktörer samma ansvar för information och kommunikation som under normala förhållanden. Krisen hanteras i första hand där den inträffar (närhet). Verksamheten fungerar, så långt det är möjligt, på samma sätt som i vardagen (likhet). Den som normalt ansvarar för ledning och kommunikation bär även ansvaret i en krissituation (ansvar).

Förvaltningar och bolag är skyldiga att samverka med andra aktörer (utökade ansvarsprincipen). Aktörerna har ett gemensamt ansvar att kontakta varandra, för att både begära och erbjuda hjälp. Denna kontakt ska ske redan i ett tidigt skede och i första hand mellan verksamheter som liknar den egna.

När krisen riskerar att hota Västra Götalandsregionens varumärke kan regiondirektören besluta om undantag från de tre grundprinciperna (närhet, likhet och ansvar) och ta över ägandet och ledningen av kommunikationen.

2.2 Gemensamt mål

Det gemensamma målet är att hantera krisen så bra som möjligt, totalt sett. En helhetssyn ska prägla kriskommunikationsarbetet. Det ska finnas förståelse för olika perspektiv och en lyhördhet för andra aktörers behov, förutsättningar och arbetssätt.

2.3 Lokala förvaltningsplaner och ansvar

Alla förvaltningar ska ha en plan för hur de hanterar kommunikation vid störningar och kriser. Planen ska vara en del av, eller en bilaga till, förvaltningens egen krishanteringsplan eller den katastrofmedicinska beredskapsplanen. Den ska omfatta rutiner för larm och kontakt med lokal tjänsteman i beredskap/motsvarande (LTiB), regional tjänsteman i beredskap (RTiB) samt koncernkontorets presstjänst och kommunikatör i beredskap (KiB). Förvaltningens planering ska omfatta uthållighet över tid och försäkran om möjlighet till förstärkning, i första hand lokalt, i andra hand regionalt.

En förvaltning som befinner sig i kris ska ha stöd av en funktion med ett tydligt uppdrag att hantera krisens kommunikativa aspekter. Funktionen ska vara en självklar del i krishanteringen. Funktionen ansvarar lokalt för kommunikationsanalys, planering, omvärldsbevakning, samordning, ledning och genomförande av så väl intern som extern kommunikation. Funktionen upprätthåller pressjour och kommunikatör i beredskap.

2.4 Kommunikationsdirektörens ansvar

Kommunikationsdirektören ansvarar för att den regionala kommunikativa krisberedskapen är god.

På regional/regiongemensam nivå ansvarar kommunikationsdirektören för kommunikationsanalys, samordning, ledning, planering, omvärldsbevakning och genomförande av regiongemensam så väl intern som extern kommunikation. Kommunikationsdirektören ansvarar även för regional uthållighet över tid och stöd till enskilda förvaltningar.

Vid regionala störningar och kriser ansvarar kommunikationsdirektören för kommunikationsstöd till regiondirektören, Regional särskild sjukvårdsledning och Regional krisledningsstab, liksom för samverkan med regional tjänsteman i beredskap (RTiB), beredskapschef och koncernsäkerhetschef.¹

I samband med lokal kriser ansvarar kommunikationsdirektören för att, efter förfrågan, stötta den lokala krisledningen tills det lokala kommunikationsstödet upprättats enligt plan.

2.5 Samverkan RTiB och koncernkontorets presstjänst och KiB

Regional tjänsteman i beredskap (RTiB), ansvarar initialt för samhälls- och verksamhetsstörningar med regional påverkan

Koncernkontorets presstjänst hanterar initialt förtroendestörande regionala händelser. Utanför kontorstid ansvarar Kommunikatör i beredskap (KiB) för den initiala krisberedskapen.

RTiB, presstjänsten/KiB har ömsesidigt kontaktansvar samt ansvar för larm och information till berörda direktörer, chefer och verksamheter.

2.6 Ansvar för lägesbild och dokumentation

En lägesbild ska alltid upprättas i händelse av kris. Vid verksamhets- eller samhällsstörningar samt katastrofmedicinsk händelse ska den drabbade förvaltningen förmedla larm och lägesbild till RTiB.

Om händelsen är en ägar- eller förtroendefråga ska den drabbade förvaltningen larma och förmedla lägesbild till Koncernkontorets presstjänst/KiB.

Som ett komplement bör den drabbade förvaltningen även upprätta en kommunikativ lägesbild för händelsens kommunikativa aspekter, aktiviteter, målgrupper, kanaler och budskap med mera. Lägesbilder ska uppdateras av den drabbade förvaltningen så länge händelsen pågår.

¹ Från den 1 januari 2017 kommer de två tjänsterna, koncernsäkerhetschef och beredskapschef, att ersättas av en tjänst med titeln beredskaps- och säkerhetschef.

Vid en regional händelse ansvarar koncernkontorets presstjänst/KiB för att upprätta en regional kommunikativ lägesbild.

Alla aktiviteter och beslut som har koppling till en krishändelse ska snarast möjligt dokumenteras i en elektronisk loggbok. Loggboken gör det möjligt att följa upp och utvärdera händelserna och främjar samverkan med övriga aktörer.

2.7 Budskap

När en störning eller kris involverar flera aktörer är det viktigt med samstämmiga budskap. Varje aktör lämnar endast information om den egna verksamheten. Vid behov går det att komma överens om en annan hantering.

Ansvarig ledning för krisen beslutar vilka målgrupper och informationskanaler som ska prioriteras. Eftersom kriskommunikationens uppgift i första hand är att ge stöd åt krishanteringens samt att stilla oro bör framförallt två typer av målgrupper prioriteras: interna målgrupper samt medier.

3 Utgångspunkter

3.1 Kriskommunikationens syfte

Syftet med krishantering är att trygga människors liv och hälsa, förhindra eller begränsa skador på egendom och miljö samt att upprätthålla samhällsviktiga verksamheter. I förlängningen innebär detta även ett skydd av grundläggande värden som demokrati, jämlikhet, rättvisa, integritet och förtroende. En viktig del i krishanteringen är även förmågan att sprida tillräcklig och korrekt information om händelsen.

Det övergripande syftet med kommunikationen och kommunikationsarbetet vid en händelse är att vara ett stöd för hanteringen av händelsen och dess konsekvenser. Ett andra syfte är att hantera "bilden av händelsen". Västra Götalandsregionen ska kunna ge korrekt information till medarbetare och allmänhet i syfte att bidra till största möjliga förståelse för situationen, dess konsekvenser och dess hantering. God kriskommunikation hjälper till att bygga upp förtroendet hos medarbetare, allmänhet och media. Med ett högt förtroende ökar möjligheten att hantera händelsen på bästa sätt.

Syftet för kommunikationen vid en kris är att

- ge målgrupperna en god bild av händelsen och dess konsekvenser
- ge kunskap som grund för grupper och individers agerande och arbete
- motverka panik eller onödigt oro
- visa handlingskraft

Det viktigaste att initialt förmedla vid en kris är

- vad som hänt
- händelsens omfattning
- händelsens konsekvenser
- vidtagna åtgärder
- planerade åtgärder
- kontaktpersoner i organisationen
- var och när ny information ges

Kommunikationen vid en händelse ska vara

- sann
- snabb
- faktabaserad
- öppen
- lättillgänglig
- trovärdig
- lätt att förstå även under stress
- målgruppsanpassad

Att informationen är snabb och öppen står inte i motsatsförhållande till att den ska vara sann, faktabaserad och trovärdig. Det gäller att så snabbt som möjligt informera om så mycket som möjligt och att kontinuerligt informera om händelseutvecklingen. Etiska övervägningar är nödvändiga men man får aldrig avstå helt från att informera med hänvisning till att man inte är säker på alla uppgifter. Istället ska det tydligt framgå i informationen vad man inte kan svara på och om det råder osäkerhet om den bild eller de uppgifter man har vid ett givet tillfälle.

3.2 Principer och förhållningssätt

3.2.1 Agera som i vardagen – ansvar, likhet, närhet

Ansvaret för Västra Götalandsregionens kriskommunikation styrs av samma tre principer och inriktning som ligger till grund för det svenska krishanteringssystemet.

Ansvarsprincipen: Den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden har ansvaret också under en störning. I ansvaret ligger även att samverka med övriga berörda aktörer.

Likhetsprincipen: En verksamhet ska så långt det som möjligt fungera på liknande sätt vid en störning som i vardagen. Verksamheten ska så långt det som möjligt även utföras på samma plats som under normala förhållanden.

Närhetsprincipen: En störning ska hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda och ansvariga.

De grundläggande principerna, ansvar, närhet och likhet innebär i praktiken att alla aktörer, interna som externa, även har samma informationsansvar under en störning som vid normala förhållanden.

Skyldighet att samverka och stödja – Utökade ansvarsprincipen

Ytterligare en grundläggande princip är den så kallade **utökade ansvarsprincipen**. Enligt denna har varje aktör ansvar och skyldighet att i en krissituation samverka med och stödja andra. Principen gäller även för samverkan kring kommunikation. Principen gäller så väl internt, mellan Västra Götalandsregionens verksamheter, som mellan Västra Götalandsregionen och externa aktörer.

Vid en lokal störning ska kommunikationssamverkan i första hand ske på lokal nivå med lokala aktörer. Vid en regional störning eller samhällsstörning sker samverkan på regional nivå.

Internt bör Västra Götalandsregionens verksamheter främst söka kriskommunikationssamverkan med en verksamhet som liknar den egna, och som arbetar inom det egna verksamhetsområdet. Detta eftersom det hos en liknande verksamhet finns en större kunskap och förståelse för uppgift och funktion samt troligen en någorlunda samstämmig bild och vana av hur kriser som drabbar verksamheten kan och bör hanteras.

Gemensamt kontaktansvar

Vid en kris bör man tidigt be om stöd om de egna resurserna inte räcker till. Ansvar är ömsesidigt. Verksamheter som har möjlighet har även skyldighet att tidigt erbjuda stöd och hjälp till den drabbade verksamheten. Kontaktansvaret gäller även mot externt samverkande myndigheter och aktörer.

3.2.2 Helhetssyn och perspektivförståelse

I en krissituation är det sällan enbart den egna verksamheten som påverkas. Därför bör arbetet vid en krissituation alltid präglas av lyhördhet för andra aktörers behov, förutsättningar, arbetssätt och tolkning av krisen. Att se händelsen ur flera perspektiv och som helhet underlättar samverkan med andra aktörer.

3.3 Lagar, offentlighet och sekretess

Offentlighetsprincipen, Tryckfrihetsförordningen, Offentlighet- och sekretesslagen och alla andra lagar och förordningar gäller på samma sätt i en kris som i vardagen. De som har en kommunikationsuppdrag i beredskapsorganisationen ska ha goda kunskaper i offentlighet och sekretess för att kunna hantera situationen vid en störning.

3.3.1 Allmän handling

Kommunikation på exempelvis intranätet, via e-post, fax eller SMS är i de flesta fall allmän handling och ska efter sekretessprövning skyndsamt lämnas ut. Beslut som fattas av krisstab eller -ledning kan vara allmän handling. Varje förfrågan ska prövas med stöd av Västra Götalandsregionens juridiska kompetens. En krisstab bör därför upprätta en kontakt med jurist.

Vid olyckor med skador och avlidna vill medierna komma i kontakt med patienter och anhöriga. Västra Götalandsregionen måste på alla sätt värna patientsekretessen. Det dock kan finnas tillfällen då man kan medverka till att underlätta kontakten mellan patienter eller anhöriga och media.

3.3.2 Västra Götalandsregionen inte allmän plats

Västra Götalandsregionens lokaler, fastigheter och verksamheter är inte allmän plats. Utgångspunkten är därför att den som vistas inom Västra Götalandsregionens verksamhet eller egendom måste ha ett ärende som har en koppling till VGR:s verksamhet för att vistas där. Detta gäller så väl patienter, besökare som allmänhet och journalister.

3.3.3 Generellt fotoförbud

Generellt råder även fotoförbud inom Västra Götalandsregionens sjukvårdsverksamheter. Lokala undantag, bestämmelser och rutiner är dock tillåtna och fastställs av förvaltningarna. Tillstånd för fotografering kan lämnas av förvaltningschef.

4 Arbetssätt och rutiner

4.1 Organisation och ansvar

4.1.1 Funktion för kommunikation

En förvaltning som befinner sig i kris ska ha stöd för sin kommunikation av en funktion med ett tydligt uttalat uppdrag att kommunicera. Kommunikation är en stödfunktion och ska vara en självklar del i krisarbetet. Om en krisledningsgrupp/-stab upprättas ska funktionen ingå i denna.

En funktion med kommunikationsansvar ska

- hantera omvärldsbevakning och kommunikativ analys
- dokumentera kommunikationsarbetet
- samordna kommunikationen
- formulera budskap
- hantera publicering på webbsidor och sociala media
- ta hand om presskontakter
- göra utskick av pressmeddelanden
- kalla media till eventuella presskonferenser

4.1.2 Lokalt förvaltningsansvar

Enligt ansvars-, närhets- och likhetsprincipen ska en händelse hanteras av den förvaltning där den inträffar.

Varje förvaltning och bolag ansvarar för att beredskapen inför händelser och kriser är god. Förvaltningar och bolag ska

- genomföra en risk- och sårbarhetsanalys
- upprätta lokal kommunikationsplan för störningar som bilaga till, förvaltningens egen krishanteringsplan eller den katastrofmedicinska beredskapsplanen
- upprätta rutiner för larm och kontakt med lokal tjänsteman i beredskap, LTiB/motsvarande utpekad kontaktfunktion. Saknas LTiB ska rutiner för larm upprättas med RTiB.

Vid en kris ska berörd förvaltning eller bolag

- upprätthålla funktionen pressjour/kommunikatör (eller motsvarande) i beredskap
- ge kommunikationsstöd till förvaltningens krisstab/-ledning
- sörja för uthållighet över tid och försäkra sig om att det finns möjlighet till förstärkning, i första hand lokalt, i andra hand regionalt.
- samordna och leda det lokala kommunikationsarbetet vid händelsen
- samordna kommunikationsarbetet och kommunikationsinsatser med interna och externa aktörer

- hantera om-/invärldsbevakning
- dokumentera arbetet i en elektronisk loggbok som enkelt kan sparas och delas (Se vidare avsnitt 4.8 Loggbok). Observera att dokumentation i en kris kan vara sekretessbelagd.
- larma och informera RTiB
- informera kommunikationsdirektören eller koncernkontorets presstjänst/KiB

I en krissituation är det bättre att, om det är möjligt, ta i för mycket i början eftersom det är svårt att hinna ikapp när krisen är ett faktum och lever sitt eget liv.

Undantag för skydd av varumärket

Kommunikation vid kriser hanteras som regel av den verksamhet som är drabbad. Inom Västra Götalandsregionen kan dock regiondirektören besluta om undantag. Om händelsen riskerar att starkt påverka Västra Götalandsregionens varumärke och anseende kan regiondirektören fatta beslut om att överta ”ägandet” och ledningen av kommunikationen i samband med krisen.

4.1.3 Regionalt ansvar

Regionalt ansvarar kommunikationsdirektören för att den regionala kommunikativa krisberedskapen inför händelser och kriser är god.

Kommunikationsdirektören ansvarar för

- övergripande struktur och uppbyggnad av en fungerande kommunikation vid störningar, anpassad till Västra Götalandsregionens krishanteringsprocess

Vid regionala händelser ansvarar kommunikationsdirektören för

- kommunikationsstöd till regiondirektören, Regional särskild sjukvårdsledning (RSSL) och Regional krisledningsstab
- samverkan med RTiB, beredskapschef och koncernsäkerhetschef
- att vid behov upprätta 24-timmars jourberedskap/pressjour
- att upprätta en regional kommunikationsplan
- att samordna och leda kommunikationsarbetet vid störningar som berör flera förvaltningar, bolag eller hela Västra Götalandsregionen
- att vid en kris eller hot om kris upprätta funktion för regional samordning av kommunikation
- i vissa fall ledning och styrning av kriskommunikation
- att vid behov samordna regional kommunikation och budskap
- att, efter förfrågan och under ett initialske, stötta lokal krisledning i en förvaltning eller ett bolag till dess det egna kommunikationsstödet upprättats enligt lokal kommunikationsplan
- regional uthållighet över tid samt stöd till enskilda förvaltningar
- att samordna kommunikationsarbete och -insatser med externa regionala aktörer
- kommunikationsstöd till regionalt eller nationellt upprättad krisledning

Kommunikatör i beredskap

För att ytterligare förstärka beredskapen inrättas under 2017 funktionen Kommunikatör i beredskap (KiB). Funktionen innebär att det finns en utsedd kommunikator i beredskap även utanför presstjänstens öppettider, helgfria vardagar kl. 08.00 – 17.00. Med KiB höjer koncernkontoret tillgängligheten för massmedia samt Västra Götalandsregionens tjänstemän och politiker och kan snabbt, utan fördröjning, starta ett kommunikationsarbete/-insats.

Verksamhetsstörande händelser

Samhälls- och verksamhetsstörningar som involverar den regionala nivån, hanteras initialt RTiB. RTiB ansvarar för att omgående informera, beredskapschef, koncernsäkerhetschef, kommunikationsdirektör, koncernstabsledning samt koncernkontorets presstjänst/KiB. Vid allvarliga fall ska RTiB informera regiondirektören.

Förtroendestörande händelser

Vid förtroendestörande händelser, som involverar den regionala nivån, hanteras händelsen initialt av koncernkontorets presstjänst/KiB. Presstjänsten/KiB ansvarar för att omgående informera, RTiB, koncernsäkerhetschef, kommunikationsdirektör, samt koncernstabsledning. Vid allvarliga händelser ska presstjänsten/KiB informera regiondirektören.

4.2 Samverkan

4.2.1 Samordnade budskap

För att undvika att organisationens förtroende skadas är samstämmiga uppgifter och budskap en av de viktigaste delarna vid kriskommunikation. Splittrad eller motsägelsefull information skapar förvirring och osäkerhet.

Vid en händelse där flera aktörer är inblandade behöver kommunikationen därför samordnas. Ansvarig chef eller krisledning är även ytterst ansvarig för kommunikation och samordning av budskap och kommunikationsinsatser. Det är ansvarig chef som beslutar om vilken information som ska lämnas och av vem.

I enlighet med ansvars- och likhetsprinciperna är varje förvaltning ansvarig för informationen om sin verksamhet. Detsamma gäller samverkande samhällsfunktioners kommunikation externt. **Principen är att varje organisation och förvaltning endast lämnar information om det den ansvarar för** men det kan i vissa fall vara nödvändigt att samverkande aktörer lämnar överenskommen information om andra verksamheter, framförallt till media, för att minska trycket totalt.

4.2.2 Larm – upprätta och förmedla lägesbild

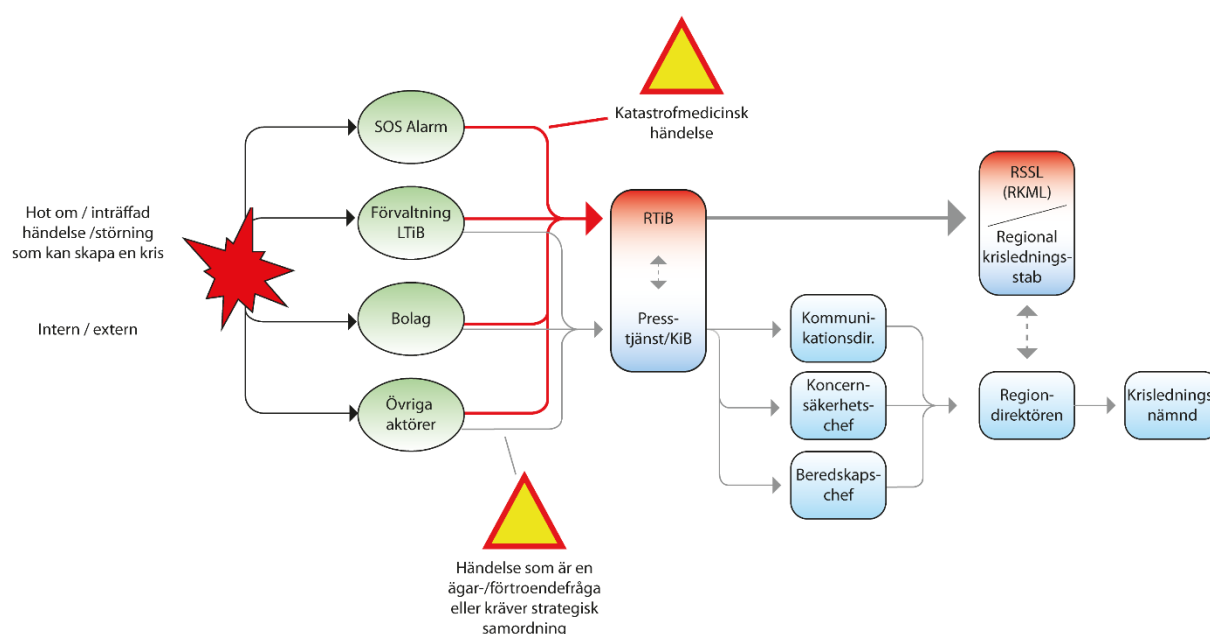
Vid kris eller hot om kris ska verksamhetsansvarig omgående se till att en lägesbild tas fram. Vid samhälls- och verksamhetsstörande samt katastrofmedicinska händelser ska larm och lägesbild förmedlas till RTiB. Om händelsen är en ägar- eller

förtroendefråga ska larm och lägesbild förmedlas till Koncernkontorets presstjänst/KiB.

Lägesbilden ska, förutom läget även innehålla information om risk för den medicinska säkerheten inom hälso- och sjukvården eller annan fara för skyddsvärda objekt eller resurser. Berörda förvaltningar ansvarar för att hålla uppdatera och kontinuerligt förmedla lägesbilden vidare till RTiB och koncernkontorets presstjänst/KiB.

RTiB och presstjänst/KiB ansvarar för larm till VGR-interna aktörer däribland kommunikationsdirektören, koncernsäkerhetschefen och beredskapschefen samt vid en allvarlig händelse regiondirektören.

Bild: Illustration larmvägar



4.2.3 Kommunikativ lägesbild

För att stötta kommunikationsarbetet vid en kris kan lägesbilden kompletteras med punkter som belyser krisens kommunikativa delar – en kommunikativ lägesbild.

Den kommunikativa lägesbilden

- sammanfattar bland annat identifierade kommunikationsbehov, genomförda och planerad kommunikationsinsatser, resurser för kommunikationsarbete, behov av samverkan samt hur krisen beskrivs och uppfattas av omvärlden.
- upprättas av kommunikationsfunktionen i samverkan med ansvarig krisledning
- främjar samverkan mellan flera aktörer så väl interna som externa
- används med fördel när det, i samverkan mellan flera aktörer, finns behov av en samlad lägesbild och samstämmiga budskap

Vid en regional händelse ansvarar koncernkontorets presstjänst/KiB för att upprätta en första kommunikativ lägesbild.

Se vidare bilagorna 5.3 Lägesbild och 5.4 Kommunikativ lägesbild.

4.2.4 Samverkan med externa aktörer

Vid en störning har Västra Götalandsregionen, inom sitt ansvarsområde, skyldighet att samverka med andra samhällsfunktioner. Samverkande samhällsfunktioner kan vara SOS Alarm, polis, räddningstjänst, länsstyrelse, kommuner, Socialstyrelsen, Smittskyddsinstitutet och andra landsting/regioner i Sverige och utomlands. Det kan också vara företag eller andra aktörer beroende på händelsens art.

För Västra Götalandsregionens del ansvarar RTiB för samordning med regionala aktörer och myndigheter exempelvis länsstyrelsen, Polismyndigheten och trafikverket.

För att få till stånd en god samverkan har vissa aktörer ett särskilt ansvar för samordningen av berörda aktörer inom en sektor eller ett geografiskt område.

Sektorsansvar innebär att alla myndigheter och organisationer har ansvar för sitt verksamhetsområde. Statliga myndigheter på central nivå ansvarar för samordningen mellan olika nivåer inom den sektor de verkar i. Till exempel har Socialstyrelsen ett nationellt ansvar att samordna hälso- och sjukvårdssektorn.

Geografiskt områdesansvar innebär att samordna de olika sektorernas arbete inom ett geografiskt område. På lokal nivå är det *kommunerna*, på regional nivå *länsstyrelserna* och på nationell nivå är det *regeringen* som har det geografiska områdesansvaret. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, utövar i praktiken flera av de uppgifter som ligger inom regeringens geografiska områdesansvar vid samhällsstörningar.

Sektorsansvar och geografiskt områdesansvar innebär också ett samordningsansvar för kriskommunikation. Det innebär däremot *inte* att ta över någon annans informationsansvar – det handlar endast om samordning och stöd.

4.2.5 Länsstyrelsens samordningsansvar för information

När det gäller samverkan vid samhällsstörningar som berör hela länet har Länsstyrelsen en nyckelroll, och ska "... verka för att information till allmänhet och media samordnas".

Det främsta syftet med Länsstyrelsens insatser är att möjliggöra och underlätta kommunikationssamverkan vid större krishändelser i länet. När och om Länsstyrelsen har ett direkt ansvar för hela eller delar av en händelse, har Länsstyrelsen också ansvar för att kommunicera aktuellt läge och åtgärder till allmänhet och medier.

Om Länsstyrelsen kallar till en regional samverkanskonferens bör kommunikationsansvariga hos berörda aktörer delta. På samverkanskonferensen redogör respektive aktör för sin organisations lägesbild och ska då även kunna beskriva den kommunikativa lägesbilden utifrån sin organisations perspektiv.

För Västra Götalandsregionen kallas RTiB till Länsstyrelsens regionala samverkanskonferens.

4.3 Intern kommunikation

Vid en händelse är det viktigt att prioritera intern kommunikation. Medarbetare, chefer och förtroendevalda behöver få information om händelsen både för att kunna hantera störningen mer effektivt men även för att minska felkällor och ryktesspridning, bidra till arbetsro och trygghet samt stilla oro och nyfikenhet.

Många av medarbetarna inom Västra Götalandsregionen använder samma sociala medier och nyhetsmedier som allmänheten för att få information. Därför kan i traditionella medier övervägas och användas för information även till medarbetare om de interna kanalerna inte fungerar.

4.4 Målgrupper

Kommunikationen vid en händelse måste fungera både internt och externt. Eftersom resurser och tid oftast är begränsade måste både innehåll och målgrupper prioriteras. I första hand bör kommunikation med personer och grupper som behöver kunskap för att på bästa sätt hantera störningen prioriteras. Beslut om prioriteringen fattas av ansvarig krisledning.

Exempel på målgrupper vid en störning är

- medarbetare
- förtroendevalda
- samverkande myndigheter, företag och organisationer
- journalister/medier
- allmänhet
- drabbade
- anhöriga

4.5 Informationskanaler

Västra Götalandsregionen har tillgång till ett stort antal kanaler för kommunikation vid en störning eller kris.

Det är lokala krisledningen som bestämmer vilka informationskanaler som primärt ska användas. Valet ska kommuniceras till alla som medverkar i krisarbetet. Detta är särskilt viktigt när det gäller intern kommunikation.

4.5.1 Medarbetare

Medarbetare är en viktig kanal för kommunikation inom den egna målgruppen men också för kommunikation med andra målgrupper.

Västra Götalandsregionen har närmare 53 000 medarbetare som alla i en kris, i alla fall hypotetiskt, skulle kunna sprida information vidare till andra, även utanför organisationen, till exempel anhöriga, vänner och grannar.

Varje anställd har rätt till sin egen version av en händelse och rätt att sprida den till exempelvis media. Detta gäller dock inte sekretesskyddad information exempelvis patientinformation.

4.5.2 Interna webbsidor/intranät

Det regiongemensamma intranätet (insidan) och/eller de lokala intranäten kan vara en viktig informationskanal, framförallt vid en långvarig störning. En kommentarsfunktion för återkoppling kan vara värdefull i arbetet med kommunikation vid störningar för att se om mottagarna uppfattar budskapet rätt.

Alert-funktion: I Västra Götalandsregionens webbpubliceringssystem, EpiServer, är det möjligt att aktivera en så kallad alert-funktion. Med funktionen är det möjligt att samtidigt publicera samma information på samtliga förvaltningars intranät.

4.5.3 Talespersoner

Redan tidigt i en kris kan det vara viktigt att utse en talesperson. Talespersonen är den som officiellt uttalar sig för organisationen.

Att utse en talesperson innebär inte att man lägger munkavle på andra medarbetare. Syftet är att få en tydlig ingång i organisationen för medias frågor. Det ger också organisationen möjlighet att förmedla ett gemensamt och samordnat budskap för händelsen. Att utse en talesperson kan också bidra till att övrig personal kan fokusera på att lösa händelsen istället för att bli upptagen av att svara på frågor.

4.5.4 Sociala medier

Sociala medier utgör en allt större del av informationsspridningen i samhället och är en viktig kanal vid störningar. Via egna konton kan Västra Götalandsregionen sprida information i en störning men även, via meddelande- och kommentarsfunktioner, kommunicera med olika målgrupper och på så sätt få en bild av de frågor som uppkommer i samband med händelsen.

Sociala medier är inte **en** kanal utan flera och behöver etableras innan störningen sker. Sociala media bygger på att kontaktnätet redan är utbyggt innan störningen inträffar.

4.5.5 Massmedia

De traditionella medierna, tidningar och etermedier, är initialt en av de viktigaste kanalerna vid en kris. Genom medierna kan organisationen snabbt nå stora grupper i samhället, både externt och internt.

Medierna arbetar snabbt och under tidspress. De har krav på sig att vara först med nyheter och vill ha intervjuer och bilder.

För att nå ut med vår information måste vi försöka möta mediernas önskemål i så stor utsträckning som möjligt. Men medias önskemål får aldrig äventyra sekretess och integritet. Kommunikatörer och andra medarbetare som arbetar med kommunikation vid kriser ska ha goda kunskaper om var organisationens gränser går när det gäller offentlighet och sekretess.

En presskonferens kan vara ett effektivt sätt att samordna information till medierna. Vid större störningar eller kriser är det också ett effektivt sätt att samordna information från flera aktörer.

Vid ett stort och långvarigt medietryck kan ett presscenter underlätta arbetet. Detta gäller inte minst vid händelser som drar till sig ett stort intresse från nationella och internationella medier.

4.5.6 Externa webbsidor

Våra främsta kanaler till allmänheten vid en störning är i de flesta fall medierna och Västra Götalandsregionens externa hemsidor. Media har hög prioritet men informationen ska också finnas på hemsidor där det finns möjlighet att ge en mer fördjupad information och hänvisningar. I vissa fall kan även information publiceras på 1177. se

Information på webbsidor ska utformas på ett sådant sätt att den enkelt och snabbt kan läsas även i mobiltelefon och läsplatta.

På externa hemsidor måste informationen vara så lätt att förstå att även de som inte har svenska som förstaspråk kan ta del av den. Det är också här vi i första hand ska publicera information på andra språk och i anpassad form. En kommentarsfunktion där mottagare av informationen har möjlighet att ge återkoppling kan vara värdefull för att se hur mottagarna uppfattar budskapet.

4.5.7 Krissida på webben

Alla verksamheter ska planera för hur information publiceras på Internet och intranätet vid en kris. Många av VGR:s verksamheter har idag flera kanaler för kommunikation med allmänhet och medarbetare t ex verksamhetens hemsida, en eller flera Facebooksidor, Linked In och Twitter. I planeringen ska det finnas en huvudsida där all information om händelsen publiceras, som övriga kanaler kan hänvisa till.

4.5.8 Telefonväxlar

Telefonväxlarna kan vara en viktig informationslämnare vid en störning. Personalen i telefonväxlarna ska därför tidigt ha en god kunskap om händelsen, stabsfunktioner, talespersoner och samverkande samhällsfunktioner. Varje telefonväxel bör vid en störning utse en kontaktperson för kommunikation med den krisledning som hanterar störningen.

Kontinuerligt uppdaterade kommunikéer kan lämnas till telefonväxlarna som kan läsas upp eller skickas vid förfrågan för att avlasta hanteringen. Telefonväxlarna har dock inte kapacitet för längre samtal därför bör information till växlarna kombineras med andra kanaler exempelvis hänvisning till en webbsida med mer information. Sidan måste då ha en enkel adress som kan uttalas och förstås på ett enkelt sätt.

4.5.9 Callcenter

Om trycket av frågor via telefon är eller förväntas bli stort kan ett callcenter avlasta kommunikationsarbetet.

Vid behov kontakta RTiB för mer information.

4.5.10 1177 Vårdguiden

1177 Vårdguiden är en väletablerad kanal för sjukvårdsinformation. Kanalen kan användas även vid en händelse om informationen berör sjukvård.

Kunskapsdatabasen kan användas även i en kris.

4.5.11 Krisinformation.se

Vid en störning samverkar ofta flera myndigheter och organisationer och det kan vara svårt för allmänheten att veta vem som kan ge svar på olika frågor. Vid en allvarlig händelse kan en särskild sida skapas på krisinformation.se där allmänheten får en översiktlig bild av vad som har hänt och vägledning för att snabbt hitta den information de söker genom länkar till de aktörer som hanterar störningen.

Krisinformation.se är en nationell webbsida för information om hur samhället hanterar störningar. Bakom informationen står ansvariga myndigheter.

Krisinformation.se kan användas som ett komplement till de egna websidorna vid en störning.

4.5.12 Informationsmeddelande VMA

För att förebygga och begränsa skador på människor, egendom eller miljö kan Västra Götalandsregionen begära att ett informationsmeddelande sänds i radio- och TV-kanaler.

Begäran kan göras via SOS Alarm AB hos Sveriges Radios sändningsledning eller direkt hos lokal kanal. RTiB eller Koncernkontorets presstjänst/KiB kan hjälpa till i begäran av informationsmeddelanden.

Radio- och TV-företagen avgör själva när informationsmeddelandet ska sändas.

Som en utbyggnad av VMA är det idag möjligt att sända SMS till mobiltelefoner som finns inom ett visst geografiskt område. Tjänsten aktiveras av RTiB via SOS Alarm.

4.5.13 Kommunikativt svaga grupper

I beredningsplaneringen är det viktigt att ställa frågan om hur organisationen ska kommunicera med olika kommunikationssvaga grupper. Tilliten till kommunikation

via webb och etablerade medier är stor men hur kommunicerar man målgrupper inte nås på detta sätt? Det kan gälla grupper med olika former av handikapp, personer som saknar Internet eller tillgång till medier men även grupper som inte läser eller talar svenska.

Den regionala kriskommunikationsplanen pekar ut inte någon speciell grupp som kommunikationssvag men rutiner för kommunikation med svaga grupper bör utredas och förberedas som en del av beredskapsarbetet.

4.5.14 Övriga kanaler

Förutom de kanaler som nämnts ovan finns ytterligare informationskanaler som i kan bli användbara i en kris exempelvis

- anslag på anslagstavlor och dörrar
- receptioner
- kundservice
- biljettkassor
- störningsinformation
- bud
- grupp- och stormöten
- Skype/Lync

4.5.15 Alternativa kanaler

Om de "vanliga" kommunikationskanalerna inte fungerar vid exempelvis ett el-, tele- eller it-avbrott måste man hitta andra sätt att kommunicera. I beredskapsplaneringen är det därför viktigt att förbereda alternativa kanaler om till exempel el-, tele- eller nätkommunikationen slutar fungera eller strömmen försvinner under en längre tid.

4.6 Omvärldsbevakning

Med mer fakta och kunskap ökar möjligheten att fatta riktiga och strategiska beslut, därför är in-/omvärldsbevakning, att vara lyhörd för omvärldens reaktioner och handlande, mycket viktigt i en krissituation. Vad säger medier, sociala medier och andra myndigheter om händelsen, hur reagerar personalen? Omvärldsbevakningen är en viktig del för att hålla lägesbilden uppdaterad och för att få en bättre total helhetsbild av störningen och kommunikationsbehoven.

Varje organisation ska förbereda hur omvärldsbevakningen ska ske vid störningar, både när det gäller hur och vad som ska bevakas men också vem som har uppgiften att genomföra bevakningen.

4.7 Tekniska verktyg för samverkan

4.7.1 Telefonkonferens/Skype

Internt Västra Götalandsregionen tillgång till telefon- och konferensverktyget Skype (Lync). Verktyget fungerar så väl internt som externt. I systemet är det möjligt att dela ljud, bild och dokument.

4.7.2 WIS

Det webbaserade informationssystemet WIS är ett system för utbyte av information vid en störning inom en myndighet eller mellan myndigheter. Systemet handhas av Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap, MSB. WIS är placerat utanför Västra Götalandsregionens nätverk och tillgängligt för Västra Götalandsregionens verksamheter.

Administration och behörigheter hanteras inom av Koncernkontoret.

4.7.3 Rakel

Rakel är Sveriges nationella kommunikationssystem för samverkan och ledning och förvaltas av Myndigheten för samhällsberedskap, MSB. Rakel är ett krypterat och robust system som ska fungera även när andra kommunikationssystem, till exempel telefon och e-post, inte fungerar.

Rakel används inte generellt inom Västra Götalandsregionen men finns tillgängligt på alla akutmottagningar, i ambulanser och hos RTiB/Prehospitalt Katastrofmedicinskt Centrum i Göteborg.

4.7.4 Telefoncenter

VGR IT kan vid behov och efter förfrågan från RTiB sätta upp en särskild telefonkö med avdelad personal för att hantera stora mängder förfrågningar via telefon.

Se även avsnittet 4.5.9 Callcenter

4.8 Loggbok

Vid en händelse ska alla beslut, aktiviteter och viktiga delar i omvärldsbevakningen så snart det är möjligt dokumenteras i en förberedd och tillgänglig elektronisk loggbok. Detta gäller även händelser, beslut och åtgärder som berör kommunikationen kring en händelse.

Loggboken är viktig av flera orsaker. Den kan användas som ett stöd vid hanteringen av händelsen, för analys men även för dokumentation och analys efter en kris, för uppföljning, allmänhetens granskning och insyn samt ett framtida lärande.

En elektronisk loggbok är i sin enklaste form ett ordbehandlingsdokument exempelvis Word eller liknande. Det finns även stöd för delning av loggböcker i gemensamma dokumentationssystem, till exempel WIS (se avsnitt 4.7.2) Att

loggboken är elektronisk gör att den enkelt kan delas och göras tillgänglig för flera personer.

4.9 Uppföljning och utvärdering

Varje verksamhet ska utarbeta rutiner för uppföljning och utvärdering. Utvärderingen är viktig för uppföljningen och helhetsbilden av händelsen men också för att dokumentera erfarenheter och främja lärande. I utvärderingsarbetet har loggböckerna en central roll eftersom de i efterhand kan ge viktiga bidrag om hur en kris hanterades, vilka beslut som fattades av vem och när.

Länsstyrelsens krisinformationsråd har tillsammans med Göteborgs Universitet tagit fram mallar för utvärdering av kriser. Mallarna kan fås av Länsstyrelsen eller finns på Västra Götalandsregionens intranät.

4.10 Utbildningar och övningar

Vid en händelse måste alla delar i hanteringen fungera både var och en för sig och tillsammans och ju mer man förberett sig inför eventuella störningar och händelser desto mer kraft finns att hantera händelsen när den kommer.

Utbildningar och gemensamma övningar är därför en avgörande faktor för att nå framgång.

Alla personer som har eller kan få en kommunikativ uppgift vid en händelse ska ha utbildning så att de är väl förtrogna med **vad** som ska göras och **hur** det ska göras. Utbildningen ska också innehålla ansvar och befogenheter samt lagar och förordningar.

Liksom kommunikatörens uppgift övas kräver även andra stabsuppgifter utbildning och övning.

Övning bör ske vart annat år. Koncernkontorets koncernstab kommunikation och externa relationer ska samordna och erbjuda möjligheter till förvaltningarnas kommunikationsavdelningar att genomföra gemensamma övningar.

4.11 Begreppet störning

I kriskommunikationsplanen har begreppet störning införts. Begreppet är hämtat från uttrycket samhällsstörning som används både regionalt och nationellt. Begreppet har en bredare användning än ordet kris. Det kan användas för situationer, både positiva och negativa, som påverkar verksamheten utöver vardagen och där samma utgångspunkter, planering och genomförande kan behövas som inför eller vid en kris.

En störning innebär inte nödvändigtvis en kris för verksamheten även om extra insatser kan behövas. Störningen kan dock vara startpunkten för en fullt utvecklad kris. Övergången från störningen till ett krisläge är, som vid alla eskalerande kriser, flytande. Ett exempel på störning kan vara ett stort sportevenemang. Evenemanget är

i grunden positivt men kan vid exempelvis vackert väder med höga temperaturer eller en större olycka innebära en kris om verksamheten inte är förberedd för ett ökat antal skadade.

5 Bilagor

5.1 Bilaga: Lokal plan för kommunikation vid störningar

Varje förvaltning ska ha en egen plan för sin kommunikation vid händelser och störningar. Planen kan vara en bilaga eller ingå i förvaltningens krishanteringsplan. Planen ska bygga på genomförd risk- och sårbarhetsanalys. De saker som särskilt ska beaktas i planeringen är:

Beredskap. Vilken beredskap finns för att klara förvaltningens kriskommunikation initialt och möjlighet till uthållighet över tid?

Larmkedja. Hur larmas nyckelfunktioner/personer och finns uppdaterade kontaktlistor tillgängliga?

Målgrupper. Vilka är förvaltningens primära och sekundära målgrupper för kommunikation vid störning?

Kanaler. Vilka är de huvudsakliga kanalerna för kommunikation vid störning?

Samverkan internt och externt. Med vilka ska samverkan ske inom förvaltningen, med andra regionverksamheter och med andra aktörer?

Mandat att fatta beslut. I en krissituation är utgångspunkten likhetsprincipen. Den som vanligtvis fattar beslut gör det även i en krissituation. Om det finns särskilda mandat utifrån en hur krisarbetet organiseras bör dessa mandat fastslås i den lokala planen.

Utbildning och övning. Har kommunikationsansvariga i beredskapsorganisation relevant utbildning och övning för att kunna fungera i sin roll vid en störning?

Alternativ/reservrutiner. Vilka alternativ och reservrutiner finns?

Om-/invärldsbevakning. Hur ska om-/invärldsbevakningen fungera, vilka redskap finns till hands och hur ska bevakningen presenteras?

Uthållighet. Hur ska kommunikationsfunktionen upprätthållas i ett längre perspektiv om krisen varar i tre dagar, en vecka eller längre?

5.2 Bilaga: Loggbok

En loggbok ska innehålla följande uppgifter:

- Datum
- Tid
- Vad/händelse
- Information från

- Information till
- Beslut
- Åtgärd
- Vem/ansvarig
- Uppföljning av beslut
- Övrigt

5.3 Bilaga: Lägesbild

- Detta har hänt
- Informationens källa, från vem kom informationen
- Händelsens omfattning
- Händelsens konsekvenser
- Vidtagna åtgärder
- Planerade åtgärder
- Kontakter (tagna och planerade)
- När och av vem ges mer information
- Eventuellt budskap
- Lägesbild skapad av (namn – klockslag - telefonnummer)

5.4 Bilaga: Kommunikativ lägesbild

Den kommunikativa lägesbilden skapas genom att följande frågor besvaras:

- Hur beskriver vi kortfattat vad som har hänt och vilka åtgärder vi har vidtagit?
- Vilka målgrupper behöver vi kommunicera med?
- Hur ser gruppernas informationsbehov ut på kort och lång sikt?
- Vilka kommunikationsåtgärder har vi vidtagit?
- Hur ser omvärldens bild av händelsen ut? Är denna bild korrekt?
- Hur stort är informationstrycket från allmänhet och medier?
- Vilka vanliga frågor får vi via sociala medier/växel/e-post/upplysningscentral?
- Vilka kommunikationsinsatser har vi planerat för?
- Räcker våra kommunikationsresurser på kort och lång sikt?