

# KRISKOMMUNIKATIONSPLAN FÖR REGION SKÅNE



Fastställd av regionstyrelsen 2012-06-11

# INNEHÅLL

Ansvar för kriskommunikation .....	3
Ansvarsfördelning .....	4
Kommunikation vid kris.....	7
Mål för kriskommunikation .....	7
Kanaler för kriskommunikation .....	7
Talespersoner .....	8
Användning av kriskommunikationsplanen.....	8
Användning i olika faser .....	8
Definitioner .....	10
Referenser.....	12
Bilaga 1. Krisorganisation enligt <i>Krishanteringsplan för Region Skåne</i> .....	13

## Inledning

Allt kriskommunikationsarbete inom Region Skåne skall bedrivas i enlighet med *Kriskommunikationsplan för Region Skåne*. Syftet med planen, som utgår från *Krishanteringsplan för Region Skåne*, är att klargöra roller, ansvar och uppgifter när det gäller kriskommunikation inför, vid och efter en allvarlig händelse eller kris. Ett tydligt kommunikationsarbete stärker Region Skånes trovärdighet vid sådana händelser både ur ett internt och externt perspektiv.

Kriskommunikationsplanen redovisar hur information och kommunikation samlat skall ske till massmedia och allmänheten, Region Skånes medarbetare, bolag, samarbetspartners, kommuner och myndigheter. Målet är att en koncern- och regiongemensam lägesbild skall förmedlas.

## Ansvar för kriskommunikation

Enligt den nationella målbild för risk- och sårbarhetsarbetet som Sveriges kommuner och landsting tillsammans med Krisberedskapsmyndigheten<sup>1</sup> har kommit överens om, ansvarar Region Skåne för att invånare och media ska kunna få korrekt information om en allvarlig händelse. Kommunikationen i Region Skåne har bedömts som en samhällsviktig verksamhet och funktion (Region Skånes Risk- och sårbarhetsanalys 2011) vilket innebär att den alltid skall kunna upprätthållas, inte minst då en allvarlig eller extraordinär händelse eller kris inträffar.

Regiondirektören leder och samordnar den övergripande krishanteringen i koncernen Region Skåne i enlighet med *Krishanteringsplan för Region Skåne*.

Pressjouren ansvarar för den koncerngemensamma kriskommunikationen. Det innebär både operativt arbete samt samordning av kommunikationsinsatser och kommunikationsbudskap då flera förvaltningar, aktörer och funktioner är berörda av en allvarlig händelse.

Vid kris och/eller en allvarlig händelse på lokal nivå ansvarar i första hand berörd förvaltning/verksamhet/funktion för det lokala kriskommunikationsarbetet. Vid mer omfattande händelser kan Pressjouren på uppdrag av kommunikationschefen alt presschefen på Kommunikationsavdelningen vid Koncernkontoret stödja det lokala kriskommunikationsarbetet.

Då målet med Region Skånes kriskommunikation är att förmedla en koncern- och regiongemensam lägesbild till medborgare, medarbetare, bolag, samarbetspartners, massmedia, kommuner och myndigheter är det viktigt att tydliggöra alla förvaltningars/funktioners/verksamheters roller och ansvar i kommunikationsarbetet. I tabellen nedan ingår även Länsstyrelsen som ansvarar för den regionala lägesbilden vid en allvarlig kommunöverskridande och/eller länsomfattande händelse.

---

<sup>1</sup> Den 1 januari 2009 bildades Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, och ersatte då Krisberedskapsmyndigheten, Statens räddningsverk och Styrelsen för psykologiskt försvar.

## Ansvarsfördelning

<b><i>Aktör</i></b>	<b><i>Ansvar</i></b>
Länsstyrelsen	<p>Länsstyrelsen ansvarar för att en samlad regional lägesbild sammanställs vid krissituationer samt för att stödja och samverka med berörda aktörer. Likaså har Länsstyrelsen ansvar för att rapportera händelseutvecklingen till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB.</p> <p>Vid en allvarlig händelse eller kris ansvarar ytterst regiondirektören för att Region Skånes kontakter med Länsstyrelsen upprätthålls. Samarbete med Länsstyrelsen gällande kriskommunikation sker samlat i Region Skåne via Pressjouren.</p>
Regionstyrelsen	<p>Regionstyrelsens arbetsutskott utgör vid behov krisledningsnämnd i Region Skåne. Nämnden träder i funktion först efter lägesinformation från regiondirektören och efter beslut av regionstyrelsens ordförande eller vice ordförande.</p> <p>Regionstyrelsen fastställer Kriskommunikationsplanen för Region Skåne.</p>
Regiondirektören	<p>Regiondirektören leder och samordnar enligt <i>Krishanteringsplan för Region Skåne</i> den övergripande krishanteringen för koncernen samt är ytterst ansvarig för kriskommunikationen till medborgare, medarbetare och entreprenörer.</p>
Presschefen i Region Skåne, Kommunikationsavdelningen Koncernkontoret	<p>Presschefen i Region Skåne ansvarar för att organisera och bemanna kommunikatörsberedskapen i Region Skånes Pressjour.</p>
Pressjouren	<p>Pressjouren ansvarar för den koncerngemensamma kriskommunikationen i Region Skåne. Det innebär både operativt arbete samt samordning av kriskommunikationsinsatser och kommunikationsbudskap då flera förvaltningar, aktörer och funktioner är berörda av en allvarlig händelse.</p> <p>Pressjouren bemannas dygnet runt och året runt av kommunikatörer i beredskap.</p> <p>Pressjouren ansvarar för det operativa kriskommunikationsarbetet i Region Skånes Krisledningsstab, RSKS, som arbetar direkt på uppdrag av regiondirektören. Pressjouren är</p>

<b><i>Aktör</i></b>	<b><i>Ansvar</i></b>
	<p>dessutom alltid en av de tre fasta funktionerna i Regional Medicinsk Katastrof Ledning, RMKL, som vid allvarliga händelser och katastrofer leder och samordnar Region Skånes sjukvårdsresurser. I RMKL ingår Tjänsteman i beredskap, TiB, och Regional läkare i beredskap, RLB. Då RMKL bildar stab går Pressjouren in som kommunikatör i RMKL.</p> <p>Pressjouren har mandat att vid mycket allvarliga eller extraordinära händelser aktivera kriswebben på <a href="http://www.skane.se">www.skane.se</a> för att säkerställa att krisinformation kommer ut. Vid behov kan även Pressjouren aktivera en extern nödwebb.</p> <p>Pressjouren ansvarar även för den information som Region Skåne skickar vidare till <a href="http://www.krisinformation.se">www.krisinformation.se</a> som är en nationell kriskommunikationssida hos Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap, MSB.</p>
Region Skånes krisledningsstab, RSKS	<p>Region Skånes krisledningstab, RSKS, är enligt <i>Krishanteringsplan för Region Skåne</i> koncernens övergripande krisledningsorgan med uppgift att inför en befarad och/eller under en allvarlig eller extraordinär händelse eller kris bistå regiondirektören med samordning och ledning av koncernens krisarbete.</p> <p>RSKS bemannas utifrån de kompetenser som krävs för att hantera den aktuella situationen. Avdelningschefen för Krisberedskap och säkerhet, AKS, vid Koncernkontoret eller dennes ersättare samordnar stabsarbetet.</p> <p>I RSKS ansvarar Pressjouren för det operativa kriskommunikationsarbetet samt samordnar kommunikationsinsatserna och ev kommunikationsbudskap med berörda förvaltningar/verksamheter.</p>
Region Skånes tjänsteman i beredskap, (RSTiB)	<p>Region Skånes tjänsteman i beredskap, RSTiB tar enligt <i>Krishanteringsplan för Region Skåne</i> emot intern och extern information och larm inför befarade och inträffade allvarliga händelser som berör koncernen Region Skånes verksamhet. Likaså förmedlar informationen vidare till avdelningschefen för Krisberedskap och säkerhet eller dennes ersättare.</p> <p>RSTiB stödjer även avdelningschefen för Krisberedskap och säkerhet eller dennes ersättare</p>

<i><b>Aktör</b></i>	<i><b>Ansvar</b></i>
	<p>framförallt i den inledande fasen av en allvarlig händelse innan t.ex. RSKS är i full arbete. RSTiB skall kontakta Pressjouren då det krävs omedelbara kommunikationsinsatser.</p> <p>RSTiB nås via internt telefonnummer, sökare alternativt via 112 och SOS Alarms larmlistor. RSTiB är även TiB i Regional Medicinsk Katastrof Ledning.</p>
Förvaltningschef/motsvarande	<p>Förvaltningschef ansvarar för att det i förvaltningen/funktionen/verksamheten finns en aktuell, lokal kriskommunikationsplan som utgår från <i>Kriskommunikationsplan för Region Skåne</i>.</p> <p>Då en allvarlig händelse som negativt kan påverka Regions Skånes verksamhet inträffar eller kan förväntas inträffa skall förvaltningschefen eller motsvarande omedelbart informera Region Skånes Tjänsteman i beredskap, RSTiB. Pressjouren skall kontaktas för information om händelsen samt för ev. samordning av kriskommunikationsinsatser. Pressjouren skall även kontaktas vid behov av att gå ut med VMA (Viktigt meddelande till allmänheten) eller andra informationsmeddelanden i radio.</p> <p>Vid mer omfattande händelser kan Pressjouren på uppdrag av kommunikationschefen alt presschefen på Kommunikationsavdelningen vid Koncernkontoret tillfälligtvis gå in och stödja det lokala kriskommunikationsarbetet.</p> <p><i>Lokalt kriskommunikationsarbete</i> Vid allvarlig intern händelse på lokal nivå ansvarar berörd förvaltning/funktion/verksamhet för det lokala kriskommunikationsarbetet i enlighet med verksamhetens lokala kriskommunikationsplan. Pressjouren skall dock kontaktas för information om händelsen.</p> <p>Förvaltningschefen ansvarar för informationen till medarbetarna. Råd och stöd till förvaltningschefen lämnas i första hand av verksamhetens kommunikatör.</p>

# Kommunikation vid kris

## Mål för kriskommunikation

Det övergripande målet för kriskommunikationen är enligt *Krishanteringsplan för Region Skåne* att ur såväl ett koncernperspektiv som ett samhällsperspektiv kunna ge tillräcklig och korrekt information internt och externt. Målet är också att förmedla en koncern- och regiongemensam lägesbild till massmedia, medborgare, medarbetare, bolag, samarbetspartners, kommuner och myndigheter. Likaså att verka för att ge bästa möjliga förståelse för situationen och dess konsekvenser, så att de som hanterar eller berörs av krisen får bästa möjliga förutsättningar att hantera situationen.

Därför skall all verksamhet inom koncernen Region Skåne arbeta utifrån *Kriskommunikationsplan för Region Skåne* och de framtagna och till denna plan korrelerade lokala kriskommunikationsplanerna.

I enlighet med Region Skånes kommunikationspolicy<sup>2</sup> skall kriskommunikationen vara:

- Öppen
- Lättillgänglig
- Snabb
- Aktiv
- Trovärdig
- Begriplig
- Målgruppsanpassad

## Kanaler för kriskommunikation

Kanal för informationsspridning väljs utifrån vilken målgrupp kriskommunikationen vänder sig till. För sammanhållen information är det viktigt att kommunikationen följer linjeorganisationen både vad gäller intern och extern kommunikation.

### *Intern spridning av kriskommunikation*

Region Skånes interna webbplatser  
E-postlistor, fax-listor och sms-kedjor  
Möten och telefon- och videokonferenser  
Telefonväxel  
1177

### *Extern spridning av kriskommunikation*

Pressmeddelanden, presskonferenser och andra mediekontakter  
Region Skånes webbplats (i nödsituation aktiveras kriswebben)  
Viktigt meddelande till allmänheten (VMA)  
Informationsmeddelande till allmänheten via Sveriges Radio  
Möten  
Telefonväxel  
1177  
[www.krisinformation.se](http://www.krisinformation.se)

---

<sup>2</sup> Kommunikationspolicy för Region Skåne beslutades av regionstyrelsen den 29 mars 2007

## Talespersoner

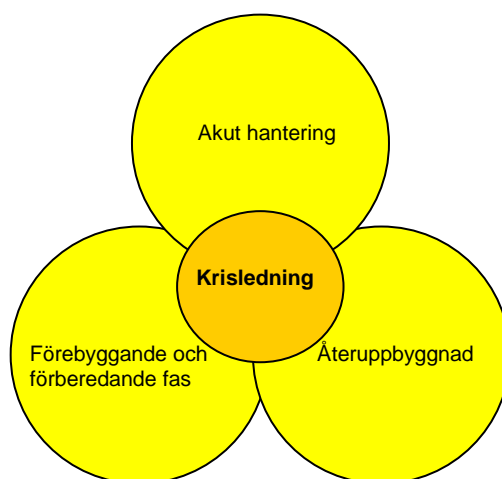
För att vid en allvarlig eller extraordinär händelse eller kris samlat kunna ge en koncern- och regiongemensam lägesbild till massmedia och allmänheten, Region Skånes medarbetare, bolag, samarbetspartners, kommuner och myndigheter skall talespersoner utses. Talespersonerna utses av regiondirektören.

## Användning av kriskommunikationsplanen

*Kriskommunikationsplan för Region Skåne* skall vara ett stöd före, under och efter en kris samt i arbetet med att upprätta lokala kriskommunikationsplaner.

### Användning i olika faser

Arbetet med kriskommunikationsplanen skall ske fortlöpande som en aktiv del av verksamhetens kommunikationsarbete. För att kvalitetssäkra kriskommunikationsarbetet är det därför viktigt att kriskommunikationsplanen används genomgående enligt nedanstående modell.



### *Förebyggande och förberedande fas*

Kriskommunikationsplanen skall baseras på resultatet av verksamhetens risk- och sårbarhetsarbete i enlighet med *Krishanteringsplan för Region Skåne*. För att säkra roller och ansvarsfördelning inom kriskommunikationsarbetet i det längre perspektivet måste kriskommunikationsplanen beaktas innan förändringar görs i verksamheten. Det kan t.ex. handla om förändringar i organisationen eller införande av nya tekniska system så som telefoni- och datasystem.

Utifrån *Kriskommunikationsplan för Region Skåne* skall förvaltningar, funktioner och verksamheter ta fram och utveckla sina lokala kriskommunikationsplaner så att Region Skånes mål om koncern- och regiongemensam kriskommunikation uppnås. De lokala planerna skall vara en hjälp i den akuta krishanteringen. Det är ytterst viktigt att den lokala kriskommunikationsplanen förankras och kontinuerligt övas i verksamheten så att den är känd när en allvarlig händelse inträffar. Planen skall fastställas av förvaltningschef eller motsvarande och revideras vid behov samt då *Kriskommunikationsplan för Region Skåne* reviderats.



### ***Akut hantering***

För att uppnå Region Skånes mål om koncern- och regiongemensam kriskommunikation vid hanteringen av en akuts kris skall *Kriskommunikationsplan för Region Skåne* och de lokalt anpassade kriskommunikationsplanerna alltid användas.

### ***Återuppbyggnad***

I denna fas sker en återgång till normalläge och det akuta kriskommunikationsarbetet avvecklas. Enligt *Krishanteringsplan för Region Skåne* ansvarar regiondirektören och alla berörda förvaltningar/funktioner/verksamheter för att utvärdering utförs efter en allvarlig eller extraordinär händelse eller kris. Efter analys och utvärdering skall erfarenheter från händelsen omsättas i uppdaterade rutiner och planer. Det är också viktigt att utvärdera de lokala kriskommunikationsplanerna för att fånga upp erfarenheter och brister, som kan leda till förbättringar i kommande planer.

## Definitioner

Här nedan definieras vanligt förekommande begrepp inom kriskommunikation. Då definitionerna av en kris kan variera utifrån vem som kommunicerar (media, allmänhet, organisationer och myndigheter) är det viktigt att tydliggöra Region Skånes koncerngemensamma definitioner så att kriskommunikationen blir enhetlig och tydlig.

### *Allvarlig händelse*

Samlingsterm för händelser som är så omfattande eller allvarliga att resurserna måste organiseras, ledas och användas på ett särskilt sätt. (Socialstyrelsens termbank)

### *Extraordinär händelse*

En extraordinär händelse är en händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller risk för störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av samhället. (Lagen 2006:544)

### *Förtroendekris*

Händelser som äventyrar eller hotar förtroendet för en organisation och de värden som organisationen står för. Förtroendekriser kan komma plötsligt då de utlöses av en separat händelse, men kan också långsamt växa fram till en större kris.

### *Katastrof*

Allvarlig händelse där tillgängliga resurser är otillräckliga i förhållande till det akuta behovet och belastningen är så hög att normala kvalitetskrav trots adekvata åtgärder inte längre kan upprätthållas. (Socialstyrelsens termbank)

### *Kris*

En händelse som drabbar många människor och stora delar av samhället och 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. (Prop. 2007/08:92 Stärkt beredskap för säkerhets skull)

Kris kan definieras på många sätt. Här menar vi en händelse som drabbar många människor och stora delar av vårt samhälle. En kris hotar grundläggande funktioner och värden som exempelvis demokrati, elförsörjning eller hälsa och fred.

### *Krisberedskap*

Förmågan att genom utbildning, övning och andra åtgärder samt genom den organisation och de strukturer som skapas före, under och efter en kris förebygga, motstå och hantera krissituationer (Regeringens skrivelse 2009/10:124 Samhällets krisberedskap – stärkt samverkan för ökad säkerhet samt 4§ förordningen (2006:942)

Beredskap för att kunna förebygga, motstå och hantera krissituationer (Socialstyrelsens termbank)

### *Risk- och sårbarhetsanalys*

En riskanalys är ett systematiskt sätt att organisera och analysera kunskap samt information om händelser och omständigheter som kan innebära risker. Riskanalysen har ofta fokus på att identifiera riskkällor och bedöma sannolikheter för oönskade händelser samt de omedelbara

konsekvenserna av dessa. En sårbarhetsanalys kan på motsvarande sätt beskrivas som ett systematiskt sätt att organisera och analysera kunskap och information om de konsekvenser i form av olika följdhändelser som en oönskad händelse medför. Krisberedskapsmyndigheten betraktar genomgående risk- och sårbarhetsanalys som ett begrepp och genomförandet av analysen som en process. (KBM/MSB)

#### *Samhällsviktig verksamhet*

Med samhällsviktig ur ett krisberedskapsperspektiv menas verksamhet som uppfyller det ena eller båda av följande villkor:

- a.) Ett bortfall eller en svår störning i verksamheten kan ensamt eller tillsammans med motsvarande händelser i andra verksamheter på kort tid leda till att en allvarlig kris inträffar i samhället.
- b.) Verksamheten är nödvändig eller mycket väsentlig för att en redan inträffad allvarlig kris ska kunna hanteras så att skadeverkningarna blir så små som möjligt. (KBM/MSB)

## Referenser

Lag (2006:544) om kommuner och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap

Förordning (2006:637) om kommuner och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap

Föreskrift (MSBFS 2010:6) om kommuners och landstings risk- och sårbarhetsanalyser

Regionstyrelsens protokoll 2004-02-05 § 19 *Reglemente för krisledningsnämnd*

[http://www.skane.se/upload/Webbplatser/Skaneportalen-extern/Organisation/Styrande%20dokument/Förtroendevalda/Krisledn%20nämnd\\_reglem.pdf](http://www.skane.se/upload/Webbplatser/Skaneportalen-extern/Organisation/Styrande%20dokument/Förtroendevalda/Krisledn%20nämnd_reglem.pdf)

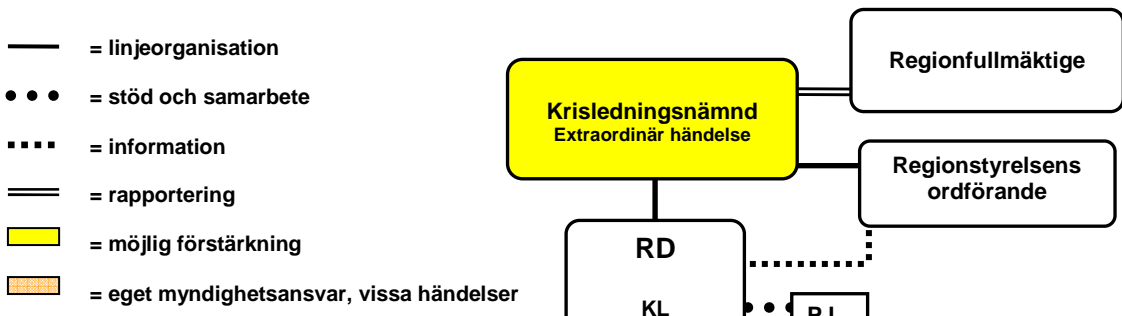
Regionstyrelsens protokoll 2007-08-29 § 150. *Direktiv för Region Skånes risk- och sårbarhetsarbete inför extraordinära händelser.*

<http://www.skane.se/upload/Webbplatser/KAMBER/Katastrof/Proutdragrisk.pdf>

[www.msb.se](http://www.msb.se)

[www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)

# Bilaga 1. Krisorganisation enligt *Krishanteringsplan för Region Skåne*



Övergripande ledning



Verksamhet

