

Kriskommunikationsplan

Fastställd av kommunikationsdirektör
Framtagen av regionstyrelseförvaltningen

Datum 2023-08-31

Reviderad 2025-05-14

Gäller 2023-2026

Kriskommunikationsplan

Innehållsförteckning

Kriskommunikationsplan	1
1. Inledning	2
2. Kriskommunikation.....	2
2.1 Kriskommunikationens grund.....	3
2.2 Integrera det kommunikativa perspektivet.....	3
3. Kriskommunikationsplan	4
3.1. När gäller planen?.....	4
3.2. Vem kan aktivera kriskommunikationsplanen?	4
3.3. Vad innehåller den?	4
4. Kriskommunikation i ett inledande skede.....	4
4.1. Målgrupper och kanaler i ett inledande skede	5
4.2. Talesperson i ett inledande skede	5
5. Kriskommunikation vid en samhällsstörning	5
5.1. Talesperson.....	5
5.2. Vad ska vi kommunicera?	5
5.3. Målgrupper	6
5.3.1. Regioninvånare	6
5.3.2. Medarbetare i regionen	6
5.3.3. Massmedia	6
5.3.4. Samverkansaktörer	6
5.4. Kanaler	7
5.4.1 Ordinarie kanaler	7
5.4.2 När ordinarie kanaler inte fungerar eller räcker till.....	7
5.5 Grafisk profil och mallar	8
5.6 Dokumentation.....	8
5.7 Digital samarbetsyta för kriskommunikation	8
6 Utvärdering efter en kriskommunikation.....	8
7. Faktorer som påverkar kriskommunikationen	9
7.1 Riskkommunikation.....	9
7.2 Informationspåverkan och desinformation.....	9
7.3 Förtroendekris	10
8. Vägledning vid kriskommunikation	10

8.1. Kommunikation utifrån särskilda behov och svårnådda grupper	10
8.2. Massmedia	10
8.3. Sociala medier	11
9. Beredskapslägen och grundläggande principer	11
9.1. Grundläggande principer	11
9.2. Beredskapslägen	11
10. Organisation vid samhällsstörning	12
10.1 Tjänsteman i beredskap (TiB).....	12
10.2 Kommunikatör i beredskap (KiB).....	12
10.3 Förvaltningskommunikatör	13
10.4 Krisledningsorganisation.....	13
10.5 Stabsfunktioner för krisledningsorganisation	14
10.6 Organisation för kriskommunikation	14
10.6.1 Kriskommunikationsfunktionen	15
10.6.2 Deltagare i kriskommunikationsfunktionen	15
10.6.3 Funktionsledare kriskommunikation	15
10.6.4 Orienteringsfunktionen med publicerings- och dokumentationsansvar	15
10.6.5 Pressfunktionen.....	16
10.6.6 Upplysningsfunktionen	16
10.6.7 Särskild upplysningsfunktion	17
11. Stödmaterial	18
a. Manual för publiceringar.....	18
b. Mallar för kriskommunikationsarbetet.....	18
c. Checklistor	18
i. Checklistor för kriskommunikationens funktioner	18
ii. Vägledning för svårnådda grupper	18
iii. Vägledning för sociala medier	18
iv. Vägledning för pressfrågor	18
v. Vägledning för kanaler och hur de ska användas.....	18
d. Länkar till fördjupningsmaterial.....	19

1. Inledning

Region Gotlands kriskommunikationsplan finns som stöd i arbetet med kriskommunikation vid en samhällsstörning och vänder sig till alla som arbetar med kriskommunikation i någon form. Kriskommunikationsplanen ska, till del eller helhet, kunna användas som en handbok och kunskapskälla vid händelser där regionen behöver hantera konsekvenserna av en samhällsstörning.

Regionstyrelseförvaltningen ansvarar för Region Gotlands övergripande kriskommunikationsplan. Kriskommunikationsplanen är en bilaga till den plan som styr arbetet vid samhällsstörningar "Plan för ledning och samverkan vid samhällsstörningar". <https://docpoint.gotland.se/Document/Document?DocumentNumber=12923>

2. Kriskommunikation

Region Gotlands syfte med kriskommunikation är att minska riskerna för och följderna av en händelse, upprätthålla och stärka förtroendet samt motverka ryktesspridning. Med kriskommunikation avses kommunikation i samband med en planerad eller oplanerad samhällsstörning som

kan leda till ett stort kommunikationsbehov hos allmänhet, media, samverkande aktörer, verksamheter samt medarbetare.

Region Gotland ansvarar för att informera och kommunicera med medborgare och berörda aktörer före, under och efter en samhällsstörning. Kriskommunikation ska bidra till att snabbt kunna sprida korrekt, tillförlitlig och tydlig information så att ryktesspridning och desinformation motverkas. Den ska också bidra till att viktiga samhällsfunktioner ska kunna fortsätta fungera.

En förutsättning för effektiv kriskommunikation är att allmänhetens perspektiv och behov är centrala och kan vägleda både allmänhet och regionens medarbetare till korrekta åtgärder och beslut. Förtroende är en av de viktigaste parametrarna i effektiv krishantering och påverkar utfallet av krisen. En samhällsstörning där kommunikationen är bristfällig kan medföra en förtroendekris som tar lång tid att reparera.

2.1 Kriskommunikationens grund

Med ett kommunikativt förhållningssätt kan vi både se och möta informationsbehov hos alla som är berörda av samhällsstörningen och till andra aktörer som behöver samverka kommunikativt.

Kriskommunikation under en samhällsstörning ska underlätta ledningsarbete, beslutsfattande och motverka ryktesspridning. Oavsett anledning ska kriskommunikationen sträva efter att regioninvånare ska känna sig trygga och säkra. De ska kunna fatta välgrundade beslut och agera så att vare sig deras egen eller andras säkerhet riskeras, samt ha förtroende för regionens krishantering. All kriskommunikation ska i grunden vara tillgänglig och lättläst för alla, vilket också gynnar svårnådda grupper. Allt kommunikationsarbete ska ske utifrån:

- **Skyndsamt** Vi ska skyndsamt bekräfta att något har hänt och att vi har börjat arbeta med händelsen. Det är bättre att tidigt säga att vi för tillfället inte vet så mycket, än att avvakta mer information och inte säga något alls.
- **Korrekt** Det vi kommunicerar ska bygga på fakta. Inga spekulationer eller obekräftade uppgifter får förekomma.
- **Öppen och ärlig** Vi undanhåller inte information även om det är ofördelaktigt för oss att gå ut med den. Undantaget är att dela information om det innebär en direkt risk för krishanteringen.
- **Tydlig** Vår kommunikation ska vara lätt att förstå och lätt att ta del av.
- **Förtroendeingivande** Kommunikationen ska följa den grafiska profilen i regionens etablerade kanaler med syfte att det blir tydligt vem som är avsändaren.
- **Empatisk** Vår kommunikation ska genomsyras av förståelse, medkänsla, respekt och engagemang för alla berörda.
- **Ansvarstagande** Vi ska visa på handlingskraft och ansvarstagande.
- **Samstämmig** Om flera olika aktörer kommunicerar om samhällsstörningen är det viktigt att vi ser till att vi är samstämmiga i vår kommunikation. Olika budskap riskerar otydlighet och att ryktesspridning uppstår.

2.2 Integrera det kommunikativa perspektivet

Kommunikation behöver vara en integrerad del i alla steg under hanteringen av samhällsstörningar.

- Inkludera ett kommunikativt perspektiv i den samlade lägesbilden.
- Ha med kommunikationskompetens vid olika typer av beslut, till exempel vid framtagande av målbild och åtgärdsplan.

- Inkludera kommunikativ kompetens i såväl strategiskt arbete som i praktisk hantering, till exempel i inriktnings- och samordningsfunktion samt analys och beslutsstöd.
- Ha med kommunikationskompetens vid samverkansmöten för den övergripande hanteringen.
- Inkludera kommunikationskompetens i aktörsanalysen. Det kan bidra till att tidigt identifiera ytterligare aktörer, hot eller risker.
- Se till att det kommunikativa perspektivet ingår i den långsiktiga analysen eller omfallsplaneringen.
- För att säkerställa en förbättrad hantering av samhällsstörningar är det viktigt att följa upp kommunikationen efter en händelse. Här är några viktiga punkter som bör beaktas:
 - Inkludera det kommunikativa perspektivet i utvärderingen av en inträffad samhällsstörning eller övning, till exempel genom att utvärdera kommunikationsarbetet och kommunikationsåtgärdernas effekter.
 - Tillsätt resurser för att ta hand om resultaten från utvärderingen. Använd resultatet för att stärka den kommunikativa förmågan.

3. Kriskommunikationsplan

3.1. När gäller planen?

Kriskommunikationsplanen ska i första hand användas vid kommunikation under en samhällsstörning.

3.2. Vem kan aktivera kriskommunikationsplanen?

Region Gotlands tjänsteman i beredskap (TiB), stabschef i central krisledning (CKL), kommunikationsdirektör samt kommunikationschef, RSF kan aktivera kriskommunikationsplanen.

3.3. Vad innehåller den?

Planen beskriver hur Region Gotland ska organisera kommunikationsresurserna i samband med en samhällsstörning samt utgör ett kunskapsunderlag för kriskommunikation. Planen kan och ska anpassas utifrån händelsens omfattning och behovet av kommunikationsresurser. Till kriskommunikationsplanen finns bilagor med information om kriskommunikationens olika roller och arbetssätt.

4. Kriskommunikation i ett inledande skede

Det kommunikativa arbetet måste starta så snart det finns vetskap om en samhällsstörning eller när det finns risk för en samhällsstörning. När en samhällsstörning uppstår är det ofta svårt att bilda sig en uppfattning om omfattningen. För att få en bättre uppfattning om krisens omfattning finns en särskild frågemall framtagen som ger en bild av det inträffade.

Regionupplysningen behöver i ett tidigt skede bli involverad för att kunna svara på allmänhetens frågor. Tänk på att:

- Inte uppge något som inte är bekräftad information. Till exempel dödsfall som är polisens ansvar att kommunicera.
- Inte lova något som inte kan hållas.
- Vara snabb med att bekräfta att något har hänt och berätta att vi arbetar med händelsen även om vi i nuläget inte har så mycket information att gå ut med.
- Viktigt att redan i ett initialt skede starta dokumentation av händelsen, de beslut och åtgärder som genomförs.

4.1. Målgrupper och kanaler i ett inledande skede

Primära målgrupper i ett initialt skede är berörd allmänhet, berörda medarbetare, samverkansaktörer, media och regiondirektör.

I det inledande skedet är det viktigt att få ut information via:

- Region Gotlands webbplats och intranät.
- E-post till berörda medarbetare och alla kommunikatörer.
- P4 Gotland som är tillika beredskapskanal.
- Sveriges Radios trafikredaktion (08-454 22 54, bemannad dygnet runt).
- 113 13 (nationellt upplysningsnummer hanterats av SOS Alarm).
- Krisinformation.se
- Facebook.com/regiongotland.
- Beroende på aktuell samhällsstörning, bedöm vilka av regionens kommunala bolag som behöver kontaktas.

4.2. Talesperson i ett inledande skede

I ett initialt/akut skede kan kommunikatör i beredskap alternativt förvaltningskommunikatör vara talesperson om den har kunnat bilda sig en bra uppfattning om vad som skett och hur samhällsstörningen kan påverka samhället, samt vilka insatser som genomförs i det initiala läget. Vid en längre samhällsstörning behöver en person med god verksamhetskänedom utses.

5 Kriskommunikation vid en samhällsstörning

5.1 Talesperson

I en kriskommunikation är det viktigt att det finns utsedda talespersoner. När en talesperson utses ska det vara den som har mest kunskap om verksamheten, har sakkunskap och ett förtroende hos media och allmänhet. Ansvar för att utse talesperson i ett initialt skede kan vara kommunikationschef och därefter verksamhetsansvarig.

Talespersonen ska ha en nära kontakt med pressfunktionen som har ansvar för att stötta talespersonen med budskap och mediakontakter. Pressfunktionen ska vara den som planerar för mediakontakterna för att kunna ha koll på när och vad som kommer ut i media.

5.2 Vad ska vi kommunicera?

Vilken information som behöver kommuniceras beror på vilken typ av samhällsstörning det handlar om. Det kan också skilja sig beroende på vilken målgrupp det handlar om och var i krisförloppet Region Gotland befinner sig. I ett inledande skede har dock samtliga målgrupper behov av samma information:

- Vad har hänt?
- Vad var orsaken?
- Vilka konsekvenser har detta medfört?
- Hur bör den enskilde agera eller skydda sig?
- Vilka symptom ska man kolla efter vid eventuell smitta eller skada?
- När och var kan man få mer information?
- När förväntas samhällsstörningen vara över?

5.3 Målgrupper

Vilka vi måste kommunicera med beror på samhällsstörningens art och omfattning. Här listas de mest troliga målgrupperna, men även andra kan komma att bli aktuella beroende på händelsen.

5.3.1 Regioninvånare

Regioninvånare är på ett eller annat sätt berörda av krisen. Det kan exempelvis vara de som behöver:

- Kunskap/kännedom.
- Engagera sig i situationen.

5.3.2 Medarbetare i regionen

Den interna kommunikationen är viktig för att medarbetare på olika sätt kan vara berörda av en samhällsstörning. Det är viktigt att kommunicera med organisationens medarbetare för att de ska kunna:

- Se till att respektive verksamhet fortsätter så likt ordinarie verksamhet som möjligt.
- Vara budbärare av kriskommunikationen.
- Bidra till kriskommunikationen genom perspektiv från respektive verksamheter.

5.3.3 Massmedia

Massmedia är en viktig kanal till våra regioninvånare så att de vid en samhällsstörning ska kunna fatta välgrundade beslut och agera så att vare sig deras egen eller andras säkerhet riskeras, samt ha förtroende för regionens krishantering. I en samhällsstörning ska information främst gå via P4 Gotland som är Gotlands beredskapskanal. I arbetet med massmedierelationer är målet att vi själva ska ta initiativet till kontakter med massmedia på ett tidigt stadium vid en samhällsstörning. Därmed bidrar vi till att information når ut snabbare och risken minskar för missförstånd och ryktesspridning.

Viktigt är, i den mån det går, att först informera internt i organisationen, innan informationen förs ut externt via pressmeddelande eller presskonferens.

5.3.4 Samverkansaktörer

Vid samhällsstörningar involveras många olika aktörer. Att aktörerna utgår från samma förhållningssätt och organiserar arbetet på ett likartat sätt underlättar att åstadkomma en gemensam inriktning och samordning. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap har tagit fram material kring ”Gemensamma grunder för samverkan och ledning vid samhällsstörningar” med syfte att underlätta aktörsgemensam inriktning och samordning. <https://www.msb.se/sv/amnesomraden/krisberedskap--civilt-forsvar/gemensamma-grunder--ramverk-for-samverkan-och-ledning/>

Samverkansaktörer på Gotland kan vara:

- Länsstyrelsen
- Polis
- Försvarsmakten
- GotlandsHem, GEAB, Trafikverket
- Frivilliga försvarsorganisationer
- Svenska kyrkan

5.4 Kanaler

För Region Gotland används webbplatsen www.gotland.se som informationskanal samt regionens sociala medier (Facebook, Instagram), som har stor påverkan över vårt beteende och agerande. P4 Gotland används som beredskapskanal. Informationen ska vara lätt att hitta och förstå. Det är viktigt att regionens chefer ser att det är en naturlig del i chefsrollen att informera om sin verksamhet, även vid en samhällsstörning.

En vägledning finns för när och på vilket sätt olika kanaler ska användas.

5.4.1 Ordinarie kanaler

Följande är våra ordinarie kanaler för att kommunicera med våra olika målgrupper. Det är de ställen som målgrupperna kommer att gå till för att söka information från oss. Kanaler kan komma att förändras.

Målgrupp	Kanaler
Regioninvånare	<ul style="list-style-type: none">Region Gotlands webbplats, www.gotland.seRegionupplysningen / TKF:s kundtjänstP4/Gotland – beredskapskanalFacebook, www.facebook.com/regiongotlandInstagram (@regiongotland)Viktigt meddelande eller myndighetsmeddelande till allmänhetenSveriges Radios trafikredaktionKrisinformation.seRegionens SMS-tjänstGotland.com1177Interna skärmar (SmartSign + Kollektivtrafikens skärmar)
Medarbetare i regionen	<ul style="list-style-type: none">IntranätetE-postInterna skärmar (SmartSign)
Massmedia	<ul style="list-style-type: none">PressmeddelandePresskonferensWebbplats www.gotland.se
Samverkansaktörer	<ul style="list-style-type: none">Region Gotlands webbplats, www.gotland.seAktörsgemensam möten (sammankallas av Länsstyrelsen)

5.4.2 När ordinarie kanaler inte fungerar eller räcker till

Om våra ordinarie kanaler av någon anledning inte fungerar eller inte är tillräckliga för att nå våra målgrupper kan följande användas. Kanaler kan komma att förändras.

Målgrupp	Kanaler
Regioninvånare	<ul style="list-style-type: none">P4/Gotland – beredskapskanalwww.krisinformation.se, MSB:s krisinformationskanalTelefonnummer 113 13, SOS Alarms krisinformationsupplysningSveriges Radios trafikredaktion (08-454 22 54)1177Affischering anslagstavlor och verksamheter (vid behov analogt via anslag som kan skrivas för hand)Biblioteken på Gotland (11 st)Digitala anslagstavlor/monitorer. (till exempel återvinning, kollektivtrafiken, ankomsthallar, Östercentrum)Näringslivet till exempel affärer, bensinstationer, apotekGatupratereSkriftlig information för utdelning (massutskick)SMS-tjänst via regionens funktion för SMSFysiska informations-/dialogmötenFrivilligorganisationer för uppsökande information på olika ställen på Gotland.Svenska kyrkan

	<ul style="list-style-type: none">Information till grupper som har svårt att förflytta sig och svårnådda grupper (till exempel via hemtjänst, bokbuss, glassbilen, modersmålslärare, affärer som har kunder med utländskt ursprung).HögtalarbilSamverkansaktörers webbplatser
Medarbetare i regionen	<ul style="list-style-type: none">AffischeringSMS-tjänstMuntlig/skriftlig information till cheferMuntlig/skriftlig information till medarbetareRakel i de verksamheter som det fungerar för
Massmedia	<ul style="list-style-type: none">PresskonferensPresstelefon
Samverkansaktörer	<ul style="list-style-type: none">KontaktlistorAktörsgemensamma möten (Länsstyrelsen sammankallar)

Vid de tillfällen affischering behöver användas är det viktigt att informationen ska:

- Produceras i en av Region Gotlands mallar.
- Ha en tydlig avsändare (Region Gotlands logotyp).
- Få plats på en A4-sida alternativt A3.
- Sammanfatta det viktigaste som invånarna måste känna till.
- Berätta var och när ny information kommer att ges.

5.5 Grafisk profil och mallar

Vid kriskommunikation är ett konsekvent användande av vår grafiska profil avgörande för att bygga förtroende och motverka desinformation och informationspåverkan. En tydlig logotyp och avsändare signalerar pålitlighet, vilket hjälper mottagarna att skilja på trovärdig information och falska påståenden. Detta stärker förtroendet under osäkra tider och minskar risken för att felaktig information sprids.

För att underlätta produktion av material till våra olika kanaler är det viktigt att använda sig av Region Gotlands färdiga mallar. Det gör arbetet enklare och vi kan känna oss trygga i att vi är tydliga med avsändare, färger och andra signaler som påverkar trovärdigheten.

5.6 Dokumentation

En bra dokumentation underlättar samordningen av kriskommunikationsarbetet och blir ett stöd vid uppföljning och utvärdering. De kommunikationsinsatser som genomförs dokumenteras med datum, tidsangivelse, vad som inträffat, vilka kommunikationsåtgärder som genomförts, fattade beslut och vem som fattat beslutet. Omvärldsbevakningen ska också dokumenteras som utgör en del av grunden av beslut om kommunikationsinsatser.

Länk till mall för dagbok: [global_grupp\KiB\1. Checklistor mallar och manualer\07. Dagbok KIB Region Gotland-1.docx](#)

5.7 Digital samarbetsyta för kriskommunikation

Vid kriskommunikationsinsatser används One Note som samarbetsyta för att underlätta kommunikationen inom krisorganisationen. Syftet med samarbetsytan är att dela skriftlig information inom krisorganisationen, så att alla har tillgång till samma information.

6. Utvärdering efter en kriskommunikation

Kriskommunikationen ska utvärderas för att ta reda på vad vi behöver utveckla för framtiden. Direkt efter en händelse ska utvärdering av hanteringen av kommunikationsinsatserna genomföras och dokumentation av styrkor, utmaningar och utvecklingsbehov ske. Vid behov, ta hjälp av en utomstående för att genomföra utvärderingen. Utvärderingen ska ta reda på:

- Uppfylldes syfte och mål i kriskommunikationsplanen?
- Vad gick bra?
- Vad ska vi börja med?
- Vad ska vi göra mer av?
- Vad ska vi sluta med?
- Vad kan vi göra annorlunda nästa gång?

7. Faktorer som påverkar kriskommunikationen

Medierna agerar ofta snabbare än berörda myndigheter. Efter hand som händelseförloppet utvecklas, blir informationen snabbt inaktuell. Olika kriser har psykologiska verkningar där vare sig drabbade eller allmänhet uppträder rationellt. Det finns också en risk att informationskanaler liksom ansvariga tjänstepersoner blir överbelastade.

7.1 Riskkommunikation

Riskkommunikation innebär att man arbetar förebyggande och kommunicerar proaktivt i förväg och över tid. Man behöver förutom fakta kunna ta hänsyn till känslor och sociala normer som påverkar människors beslutsfattande. Genom att arbeta med riskkommunikation kan informationspåverkan och förtroendekriser minimeras. För att kunna göra det behöver man känna till:

- Risker och hot.
- Konsekvenserna som riskerna och hoten kan få för individen och samhället.
- Vilka frågor som gör olika målgrupper oroliga, samt vilka frågor de letar svar på.
- Hur privatpersoner, ansvariga myndigheter och andra aktörer kan förbereda sig för att minimera konsekvenserna av en samhällskris.

När en samhällskris inträffar sker all hantering under press och det gäller att snabbt kunna informera, vägleda och svara på frågor från både privatpersoner och media. Om det redan finns förberedd riskkommunikation att bygga vidare på, sparar det mycket tid och arbete under själva kris-hantering.

7.2 Informationspåverkan och desinformation

Informationspåverkan är särskilt skadligt inom områden där förtroende är en förutsättning för funktionalitet. Att kommunicera bristfälligt, eller inte alls i anslutning till en händelse, riskerar att underminera förtroende och att människor söker efter alternativa källor till information. Det är därför viktigt att arbeta strategiskt med proaktiv kommunikation (se ovan riskkommunikation) för att skapa, upprätthålla och utveckla förtroende. Att vara en trovärdig, pålitlig och korrekt källa till information medför ett förtroendekapital som också underlättar för förtroendeingivande kommunikation vid en krigshändelse då samhället ofta är än mer mottagligt för desinformation.

Ett av medlen i informationspåverkan är desinformation. Informationspåverkan påverkar ryktes-spridning eller desinformation som redan florerar. Om det redan finns någon form av aktivitet bland befolkningen, så använder man sig alltså gärna av den för att skruva upp den lite till och för att påverka synen på verkligheten. Har man redan en uppfattning om något så är det sedan lättare att gå med på en annan. Det handlar om att jobba med människors tankeprocesser kring hur den uppfattade verkligheten är beskaffad.

När det kommer till informationspåverkan uppnås motståndskraft genom att ha kunskap och förmåga att identifiera tekniker och försök till informationspåverkan för att vid ett tidigt stadium kunna minimera skada. Ett viktigt led i arbetet med att identifiera och potentiellt möta informationspåverkan är att känna sig trygg i vad som är normalbilden, det vill säga hur den information

vi möts av vanligtvis ser ut. På så vis kan vi bedöma när någonting avviker från hur det brukar vara eller om någon ger uttryck för något oväntat eller rent av felaktigt.

Inom Region Gotland finns idag ingen strategisk omvärldsbevakning som har i uppdrag att identifiera påverkanskampanjer. Till stor del handlar det om att man i det dagliga arbetet påträffar något som man uppfattar inte stämmer med normalbilden. I de fall man misstänker någon form av informationspåverkan ska det anmälas till enheten för säkerhet och planering. Under en pågående samhällsstörning ska en omvärldsbevakning göras som innebär att informationspåverkan på den aktuella händelsen kan upptäckas och motverkas.

7.3 Förtroendekris

Oftast definieras förtroendekris mer eller mindre som en oförutsägbar händelse som har potentiella negativa effekter. Händelsen och dess följder kan påtagligt skada en organisation och dess anställda, produkter, tjänster, ekonomiska situation och anseende. Framför allt fysiska och ekonomiska kriser som drabbar ett större antal människor riskerar att utveckla sig till förtroendekriser, men det kan även handla om en händelse som orsakar eller kan orsaka att en organisation kommer i vanrykte och därmed skadar dess verksamhet. En dåligt skött krishantering kan också leda till en förtroendekris.

Många förtroendekriser härrör från skandaler snarare än fysiska kriser. En förtroendekris har ofta ett smygande förlopp vilket gör det svårt att veta när den egentligen började.

Ju större vikt medierna lägger på skuldfrågan vid en kris, desto större sannolikhet att det utvecklas till en förtroendekris. Genom att strategiskt arbeta med analyser av olika beslut och händelser som påverkar medarbetare och samhällsmedborgare negativt kan man via riskkommunikation arbeta förebyggande och kommunicera proaktivt i förväg och över tid.

8. Vägledning vid riskkommunikation

8.1 Kommunikation utifrån särskilda behov och svårnådda grupper

I all vår dagliga kommunikation är målsättningen att alla ska kunna ta till sig och förstå det som skrivs behöver vi inte anpassa riskkommunikationen till alla olika grupper. En bra början för att bygga en grund för en jämlik riskkommunikation är att fundera över hur den vardagliga kommunikationen är. Då kan vi komma fram till vilka insatser vi behöver jobba extra med vid varje enskild händelse.

En särskild vägledning finns för riskkommunikation till svårnådda grupper. Definition av målgrupper och olika kanaler för att nå svårnådda grupper finns i vägledningen.

8.2 Massmedia

De lokala medierna; tidningarna, radion, tv-nyheterna och webbnyhetssajterna, spelar en mycket betydelsefull roll som förmedlare av sånt som händer och sker på Gotland. I en samhällsstörning är det särskilt viktigt att få ut information främst via P4 Gotland som är tillika beredskapskanal. I arbetet med massmediereationer är målet att vi själva ska ta initiativet till kontakter med massmedia. Därmed bidrar vi till att information når ut snabbare och risken minskar för missförstånd och felaktigheter i komplicerade frågor och händelseförlopp.

En särskild vägledning finns som stöd vid planering och genomförande av presskonferenser.

8.3 Sociala medier

Erfarenheter från stora samhällsstörningar de senaste åren pekar på att en allt större del av allmänhetens kunskapsinhämtning sker via sociala medier. Särskilt angelägen information kan spridas mycket snabbt genom delningsfunktioner. Dessutom blir de svar som lämnas synliga för alla vilket minskar behovet av att svara på samma fråga många gånger.

Region Gotlands Facebooksida hanteras till vardags av regionupplysningen (bevakning och frågehantering), av förvaltningskommunikatörerna och kommunikationsteamet.

9. Beredskapslägen och grundläggande principer

9.1 Grundläggande principer

Region Gotlands krisberedskap bygger på följande principer.

- **Ansvarsprincipen** – att den som har ansvar för en verksamhet i normala situationer också har motsvarande ansvar vid störningar i samhället. Aktörer har ett ansvar att agera även i osäkra lägen. Den utökade ansvarsprincipen innebär att aktörerna ska stödja och samverka med varandra.
- **Närhetsprincipen** – att samhällsstörningar ska hanteras där de inträffar och av de som är närmast berörda och ansvariga.
- **Likhetsprincipen** – att aktörer inte ska göra större förändringar i organisationen än vad situationen kräver. Verksamheten under samhällsstörningar ska fungera som vid normala förhållanden, så långt det är möjligt.

9.2 Beredskapslägen

Region Gotland utgår ifrån fyra eskaleringsnivåer; incident, särskild händelse, extraordinär händelse och höjd beredskap. En händelse har sällan en tydlig avgränsning till enbart ett beredskapsläge. Beredskapslägen ska därför ses som riktvärden på en ökande skala i stället för exakt avgränsade lägen. Samhällsstörning används som samlingsbegrepp för samtliga eskaleringsnivåer, det vill säga även för höjd beredskap.

Incident – händelser som kan hota eller skada det som ska skyddas i samhället men som kan hanteras inom ramen för den ordinarie verksamhetens organisation inom berörd förvaltning och nämnd. Vid eskalerande händelseförlopp informeras tjänsteman i beredskap (TiB) som vid behov kan aktivera samordningsstöd till ordinarie verksamhet som hjälper till att hantera incidenten.

Särskild händelse – en planerad eller plötsligt inträffad händelse som kan kräva eller kräver en regionövergripande samordning, centrala bedömningar och prioritering av resurser. Hela eller delar av central krisledning aktiveras och krisledningsnämnden informeras. Berörd förvaltnings krisledning aktiveras och leder operativa insatser i egen verksamhet inom ramen för centralt beslutad inriktning.

Extraordinär händelse – händelser som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser. Krisledningsorganisationen aktiveras och krisledningsnämnden kan vid behov aktiveras. Krisledningsorganisationen stödjer, leder och samordnar förvaltningarna. Krisledningsnämnden uppdateras löpande och fattar nödvändiga beslut vid behov. Berörd förvaltnings krisledning aktiveras och leder operativa insatser i egen verksamhet inom ramen för centralt beslutad inriktning.

Höjd beredskap (skärpt eller högsta beredskap) – kris- eller krigsorganisationen aktiveras med fokus på nödvändiga åtgärder för att upprätthålla samhällsviktiga funktioner ur ett totalförsvarsperspektiv inklusive att stödja Försvarsmakten. Under höjd beredskap ansvarar regionstyrelsen för den politiska ledningen av Region Gotland. Det innebär att regionstyrelsen har det övergripande ansvaret för det civila försvaret och den civila hälso- och sjukvården inom Region Gotland. Förvaltningar leder operativa insatser i egen verksamhet inom ramen för centralt beslutad inriktning. Nedan matris beskriver de olika beredskapslägen och när ledning och olika funktioner blir berörda. Kriskommunikation har en central roll i alla beredskapslägen.

	Incident	Särskild händelse		Extraordinär händelse		Höjd beredskap
	Nivå 1	Nivå 2	Nivå 3	Nivå 4	Nivå 5	Nivå 6
	Händelsen hanteras inom ramen för den ordinarie verksamheten	Planerad eller inträffad händelse som hanteras av berörd verksamhet med eventuellt samordningsstöd	Planerad eller inträffad händelse som kräver central och samordnad bedömning och insats	Extraordinär händelse	Extraordinär händelse	Höjd beredskap
Politiskt beslutsorgan	Nämnd som ansvarar för verksamheten	Nämnd som ansvarar för verksamheten	Nämnd som ansvarar för verksamheten	Nämnd som ansvarar för verksamheten	Krisledningsnämnd	Regionstyrelsen
Central nivå	Beredskap med: - TiB - KiB	TiB/central samordningsstöd aktiverad Regionledning hålls informerad <i>Kommunikation: Förvaltning & KiB</i>	CKL aktiverad Krisledningsnämnden informeras <i>Kommunikation: KiB</i>	CKL aktiverad Krisledningsnämnden informeras <i>Kommunikation: samordnad kommunikation/KiB</i>	CKL aktiverad <i>Kommunikation: samordnad kommunikation/KiB</i>	Krisorganisation <i>Kommunikation: samordnad kommunikation/KiB</i>
Förvaltningar	Ordinarie verksamhet <i>Kommunikation: inom förvaltning</i>	Ordinarie verksamhet eller Förvaltningens krisledning	Förvaltningens krisledning	Förvaltningens krisledning	Förvaltningens krisledning	Se ovan

Kris/krisledningsorg. politisk nivå

Krisledning central nivå

Krisledning på förvaltningsnivå ev. med centrals samordningsstöd/TiB

TiB & KiB

Krisorg.

Matrisen beskriver de olika beredskapslägen och när ledning och olika funktioner blir berörda. Kriskommunikation har en central roll i alla beredskapslägen

10. Organisation vid samhällsstörning

10.1 Tjänsteman i beredskap (TiB)

Vid samhällsstörningar måste krisledningsarbetet startas upp snabbt och på ett strukturerat sätt. För detta har Region Gotland en funktion som tjänsteman i beredskap (TiB) som kan nå dygnet runt och alla dagar på året. Initialt vid en samhällsstörning ansvarar TiB för att berörda verksamheter inom Region Gotland kommer igång med krishanteringsarbetet, samverkar med andra aktörer och håller regionledningen informerad om det aktuella läget fram tills att central krisledning eventuellt aktiveras och ny inriktning formulerats.

TiB har mandat att dygnet runt aktivera kommunikator i beredskap (KiB) vid en samhällsstörning som kräver kommunikationsinsats. Rekommendationen är att TiB alltid kontaktar KiB eftersom det ofta kan behövas kommunikationsinsatser oavsett omfattningen.

10.2 Kommunikator i beredskap (KiB)

Kommunikator i beredskap (KiB) är en del av Region Gotlands krisberedskap för att snabbt kunna agera under en samhällsstörning. KiB arbetar på uppdrag av TiB och ska stödja TiB och regionen i förmågan att snabbt starta upp kommunikationsarbetet i samband med en samhällsstörning. KiB:s uppgift är att:

- bedöma kommunikativa behov vid samhällsstörningar,
- förbereda och starta kommunikationsprocessen,
- genomföra akuta kommunikationsinsatser,
- publicera information i de kanaler som är relevanta utifrån händelsen,
- vid behov vara talesperson och presskontakt i ett initialt skede,
- återkoppla till TiB och/eller berörda om KiB upptäcker något som kan bli en samhällsstörning,
- ge råd och stöd till kommunala verksamheter och bolag i frågor om kriskommunikation.

För KiB finns en särskild framtagna checklista som beskriver KiBs uppdrag före, under och efter den vecka som KiB har beredskap.

10.3 Förvaltningskommunikatör

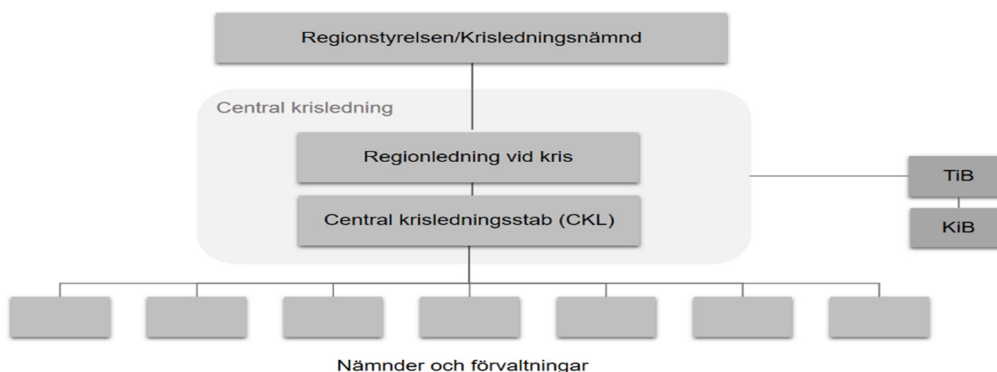
Förvaltningskommunikatör ansvarar för den egna förvaltningens kriskommunikation vid en samhällsstörning som primärt berör förvaltningens ordinarie ansvarsområde. Det innebär ansvar för att initiera, planera och genomföra kriskommunikationsinsatser till verksamhetens målgrupper och kanaler. I de fall flera förvaltningar berörs av samhällsstörningen behöver kontakt upprättas med samtliga berörda förvaltningskommunikatörer för att samordna kommunikationsinsatserna.

Kriskommunikation omfattar många olika aktiviteter som kan vara svårt att hinna med för en person. KiB kan i dessa situationer utgöra ett stöd för förvaltningskommunikatör. Det kan finnas tillfällen och händelser då det höga trycket på kommunikationsfunktionen gör att den behöver skalas upp för att möta behovet av kommunikation och bemöta ryktesspridning och otrygghet.

I de fall förvaltningskommunikatör behöver ytterligare stöd kontaktas kommunikationschef RSF som kan ianspråka ytterligare resurser. Kommunikationschef RSF har också mandat att fatta beslut om aktivering av en övergripande kriskommunikationsfunktion.

10.4 Krisledningsorganisation

Region Gotlands krisledningsorganisation består övergripande av regionstyrelsen tillika krisledningsnämnd, central krisledning (regionledning vid kris samt central krisledningsstab, CKL), tjänsteman i beredskap (TiB) och kommunikator i beredskap (KiB). Krisledningsnämnden aktiveras endast om krisledningsnämndens ordförande (regionstyrelsens ordförande) bedömer samhällsstörningen som en extraordinär händelse. Krisledningsnämnden ansvarar för regionens uppgifter och regionens åtgärder inför och vid samhällsstörning i fredstid och höjd beredskap.

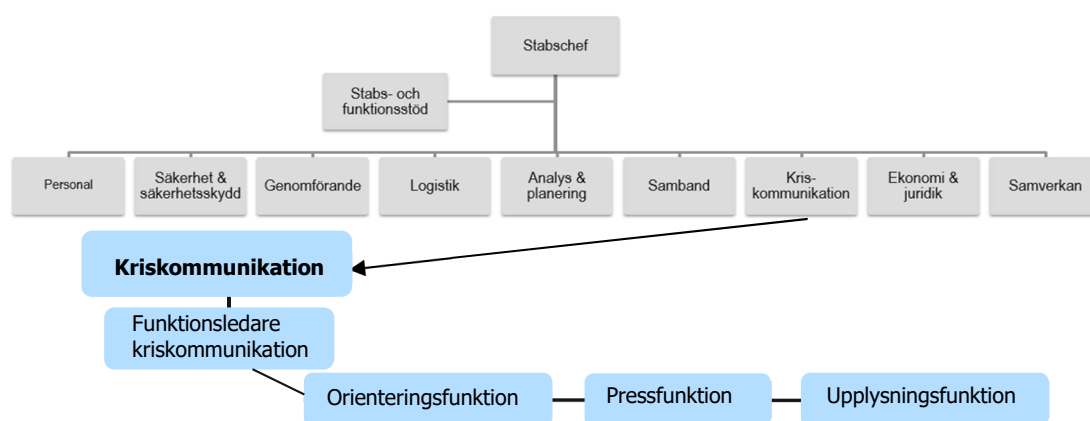


10.5 Stabsfunktioner för krisledningsorganisation

Region Gotlands arbete i central krisledningsstab (CKL) ska utgå från en funktionsbaserad stabsstruktur. Den funktionsbaserade strukturen ska genomsyra stabsarbetet på samtliga krisledningsnivåer inom Region Gotland och utgår ifrån en förbestämd grunduppsättning av funktioner, vilka kan justeras, läggas till eller tas bort beroende av händelsens krav och behov.

Om en samhällsstörning berör flera förvaltningar eller bedöms ge konsekvenser för flera förvaltningars verksamhet kan regiondirektören eller TiB besluta om att aktivera regionens centrala krisledningsstab (CKL). CKL är en stab som träder in för att utgöra en samlad ledning av regionens verksamheter vid samhällsstörning. Förvaltningars krisledningsarbete bör som minst bestå av de fyra funktionerna Personal, Genomförande, Analys & planering och Kriskommunikation.

10.6 Organisation för kriskommunikation



Det kommunikativa arbetet måste starta så snart det finns vetskap om en samhällsstörning eller när det finns risk för en samhällsstörning. Kommunikation behöver vara en integrerad del i alla steg under hanteringen av samhällsstörningar.

Den centrala kriskommunikationsfunktionen ansvarar för kriskommunikationen vid en samhällsstörning samt samordningen av intern och extern kommunikation utifrån en analys av den kommunikativa lägesbilden. En funktionsledare leder kriskommunikationsarbetet i samråd med stabschef. Funktionsledare är kommunikationschef RSF eller person som denna utser.

Organisationen för kriskommunikation kan variera beroende på samhällsstörningens omfattning. När central krisledning är aktiverad är det funktionsledaren för kriskommunikationen i samråd med stabschefen som beslutar om orienteringsfunktionens ledare ska kallas in. Därefter beslutas vilka övriga funktioner som behöver aktiveras. I ett initialt skede kan KiB vara funktionsledare. Vid en mindre övergripande samhällsstörning kan det räcka med att KiB fortsätter att ha rollen som funktionsledare och ansvarar då för kriskommunikationen med förstärkning som är nödvändig för ändamålsenlig hantering. I de fall flera förvaltningar berörs av en samhällsstörning behöver kontakt upprättas med samtliga berörda förvaltningskommunikatörer för att samordna kommunikationsinsatserna.

Även om inte alla funktioner i en central krisledning är aktiverade kan det finnas händelser då ett högt tryck på kommunikationsfunktionen gör att den behöver skalas upp för att möta behovet av kommunikation eller bemöta ryktesspridning och otrygghet. Det kan handla om förvaltningskommunikatör med faktakunskap, talesperson från förvaltning, pressfunktion, någon som kan hjälpa till att omvärldsbevaka.

Plats för kriskommunikationsfunktionen är Rådhuset Visborgsallen 19, rum Ösel. Alternativt annan beslutad ledningsplats.

10.7 Kriskommunikationsfunktionen

Kriskommunikationsfunktionen ansvarar för analys, strategi, kriskommunikationsplanering, dokumentation i form av dagbok av händelseförloppet, genomförande och uppföljning av kriskommunikationen utifrån behov i den uppkomna samhällsstörningen. Funktionen ansvarar också för analys och inriktning utifrån den kommunikativa lägesbilden, samt samordning av kommunikationsåtgärder. Funktionen ansvarar också för pressfrågor och presskontakter.

10.7.1 Deltagare i kriskommunikationsfunktionen

- Funktionsledare kriskommunikation.
- Orienteringsfunktion med publicerings- och sammanställning av dokumentation.
- Pressfunktion.
- Upplysningsfunktion.

Checklistor för respektive funktion finns i särskild bilaga.

10.7.2 Funktionsledare kriskommunikation

Kommunikationschef RSF eller annan utsedd funktionsledare ingår i central krisledningsstab (CKL) för händelsen och ansvarar för:

- Ta beslut om de kommunikativa insatser som behöver genomföras.
- Att planera, leda, följa upp, samordna alla kommunikativa insatser.
- Att bemanna kriskommunikationsfunktionen.
- Besluta om talesperson i ett initialt läge.
- Samverkan med externa aktörers kriskommunikationsfunktioner.
- Att påbörja arbetet med att iordningsställa kriskommunikationsrummet på beslutad ledningsplats med nödvändig utrustning.

10.7.3 Orienteringsfunktionen med publicerings- och dokumentationsansvar

Orienteringsfunktionen är en grupp som leds av en funktionsledare som utses av kriskommunikationens funktionsledare. Orienteringsfunktionen har ett omfattande uppdrag vilket gör att bemanning av funktionen måste ske utifrån samhällsstörningens omfattning. Funktionen ansvarar för:

- Bemanningen av beslutade nyckelfunktioner inom kriskommunikationsfunktionen.
- Kontakt med regionupplysningen och teknikförvaltningens kundtjänst.
- Analys och strategi för målgrupper och kanalval utifrån den aktuella situationen.
- Arbetsplanering och delegering utifrån den inriktning som fastställs av kommunikationschef.
- Ta fram FAQ.
- Säkra att intern kommunikation når regionens verksamheter.
- Publicering på Region Gotlands webbplats, intranät samt sociala medier.
- Omvärldsbevakning i sociala medier och nyhetsmedier.
- Kontinuerligt sammanställa information som förmedlas till nyckelfunktioner.
- Orienteringsfunktionen har också till uppgift att dokumentera alla kommunikationshändelser i en särskild dagbok. Länk till mall för dagbok: global_grupp\KiB\1. Checklistor mallar och manualer\07. Dagbok KIB Region Gotland-1.docx

10.7.4 Pressfunktionen

Pressfunktionen leds av en funktionsledare som har tät kontakt med kriskommunikationens ledare och orienteringsfunktionens ledare. Det primära ansvaret är:

- Omvärldsbevakning av mediefrågor.
- Säkra att pressfrågor tas om hand.
- Bistå i mediefrågor samt stöd till talesperson.
- Planera för mediakontakter.
- Bemanningen av pressfunktionen.
- Vid behov utse pressgrupp som ska finnas på platsen för händelsen.

Pressfunktionen ska ha en nära kontakt med talespersonen för att stötta med budskap och media-kontakter. Pressfunktionen bör också vara den som planerar för mediakontakterna för att kunna ha koll på när och vad som kommer ut i media.

Vid behov kan en pressgrupp utses som har till uppgift att möta och hantera media som finns på platsen för händelsen och som vid behov upprättar ett presscenter på lämplig plats. Pressgruppen får uppgifter om läget kontinuerligt från pressfunktionens ledare och återrappporterar kontinuerligt om bilden av händelsen ute på plats. En vägledning finns framtagen som stöd i arbetet med presskonferenser och mediakontakter.

Plats för presscenter. Händelsestyrt, exempel på lämpliga platser:

- Konferenslokaler plan 3 Visborg alt Ljugården i första hand.
- Annan lokal som bedöms lämplig utifrån samhällsstörningens art.

10.7.5 Upplysningsfunktionen

Ansvarig för upplysningsfunktion är regionupplysningens chef eller den som denne utser.

Upplysningsfunktionens ansvar är att svara på frågor från allmänheten som kommer in via Region Gotlands kundtjänst. Frågorna från allmänheten kan komma via telefon, mail eller via sociala medier. Funktionen består av regionupplysningen och teknikförvaltningens kundtjänst.

Upplysningsfunktionen ansvarar för att återrappportera de frågor som inkommer som underlag till FAQ och beslut om kommunikationsinsatser. Upplysningsfunktionen får kontinuerligt information om läget från orienteringsfunktionens ledare.

Upplysningsfunktionen bemannas helt eller delvis med regionupplysningens medarbetare samt teknikförvaltningens kundtjänst. Genom att regionupplysarna kan arbeta både i Hemse och på Visborg finns möjlighet att ha en redundans i händelse av tekniska problem. I kriskommunikationsfunktionens lokaler på Visborg finns såväl analoga som digitala anslutningar som komplement till den IP-telefoni som utgör regionens ordinarie plattform. Som ett ytterligare alternativ finns dessutom möjlighet att nyttja SOS Alarms upplysningsnummer 113 13.

Upplysningsfunktionens bemanning och arbete avgörs av samhällsstörningens omfattning:

- Vid mindre störningar som inträffar under regionupplysningens ordinarie öppettider, måndag till fredag 7–17, används i första hand Region Gotlands vanliga växelnummer 0498-26 90 00.
- Om TiB/stabschef tillsammans med chef för regionupplysningen bedömer om situationen är som så allvarlig att de inkommande samtalen kan komma att begränsa möjligheten att nå växelfunktionen i andra ärenden aktiveras ett särskilda krisnummer. Bemanning av krisnumret beslutas av TiB/stabschef tillsammans med chef för regionupplysningen.
- Vid behov – i samband med en allvarlig samhällsstörning – kan TiB/stabschef aktivera en särskild upplysningsfunktion med sakkunniga som stöd i att svara på frågor och samla in underlag för att göra en FAQ, samt finnas som förstärkning för att ta hand om mer specialiserade frågor. Den särskilda upplysningsfunktionen bemannas av orienteringsfunktionsledare och sitter i anslutning till den beslutade ledningsplatsen..

Information/FAQ som regionupplysningen och teknikförvaltningens kundtjänst behöver för att svara på frågor från allmänheten läggs upp på Region Gotlands webbplats samt skickas till:

- 777@gotland.se
- kundtjanst.teknikforvaltningen@gotland.se

10.7.6 Särskild upplysningsfunktion

Vid ett stort inflöde av frågor kan upplysningsfunktionen utökas och det särskilda telefonnumret aktiveras. Utifrån den aktuella situationen kan detta ordnas antingen genom att personer från flera olika kompetensområden sitter fysiskt samlade i kriskommunikationsfunktionens lokaler på beslutad ledningsplats eller genom att utsedd person har möjlighet till direktförbindelse med nyckelpersoner som kan bistå med snabba och kvalitetssäkrade svar.

11. Stödmaterial

a. Manual för publiceringar

- Instruktion störningsinformation.
global_grupp\KiB\1. Checklistor mallar och manualer\02c. Instruktion störningsinformation 20140414 obs uppdateras.pdf
- Riktlinjer viktig informationsbanner.
global_grupp\KiB\1. Checklistor mallar och manualer\03a. Riktlinjer viktig informationsbanner.docx
- Manual banner gotland.se- VMA.
global_grupp\KiB\1. Checklistor mallar och manualer\03b. Manual banner gotland-se viktig meddelande.docx
- Manual banner intranätet – VMA.
global_grupp\KiB\1. Checklistor mallar och manualer\03c. Manual banner intranätet viktigt meddelande.docx
- Manual nyheter gotland.se.
global_grupp\KiB\1. Checklistor mallar och manualer\03e. manual nyheter-gotland-se.pdf
- Manual nyheter intranätet.
global_grupp\KiB\1. Checklistor mallar och manualer\03d. Manual nyheter intranätet.pdf
- Facebook om det krånglar.
global_grupp\KiB\1. Checklistor mallar och manualer\03f. Facebook om det krånglar.docx

b. Mallar för kriskommunikationsarbetet

- Checklista för KiBs uppdrag. [..\..\..\..\..\global_grupp\KiB\1. Checklistor mallar och manualer\01. Checklista KiB och akut presstödd.docx](#)
- Mall för inventering av samhällsstörningen i ett initialt läge.
G:\global_grupp\KiB\1. Checklistor mallar och manualer\05. Mall för initial analys av händelser.docx
- Mall för dokumentation - dagbok : global_grupp\KiB\1. Checklistor mallar och manualer\07. Dagbok KIB Region Gotland-1.docx
- Mall för bemanningsplanering vid långvarig samhällsstörning
global_grupp\KiB\1. Checklistor mallar och manualer\09. Joursystem vid långvarig kris.docx

c. Checklistor och vägledningar

- Checklistor för kriskommunikationens funktioner
- Vägledning för svårnådda grupper
- Vägledning för sociala medier
- Vägledning för pressfrågor
- Vägledning för kanaler och hur de ska användas

d. Länkar till fördjupningsmaterial

Sociala medier

global_grupp\KiB\2. Bilder-Exempeltexter - fördjupningsmaterial\Sociala medier

MSBs rapport om förtroendekriser

<https://rib.msb.se/filer/pdf/20744.pdf>

MSB Gemensamma grunder för samverkan och lednings vid samhällsstörningar” att underlätta aktörsgemensam inriktning och samordning.

<https://www.msb.se/sv/amnesomraden/krisberedskap--civilt-forsvar/gemensamma-grunder--ramverk-for-samverkan-och-ledning/>

Region Gotlands ”Plan för ledning och samverkan vid samhällsstörningar”.

<https://docpoint.gotland.se/Document/Document?DocumentNumber=12923>