

Handbok i krisberedskap och civilt försvar för dricksvatten

Modul 5. Ledning, samverkan och kriskommunikation

REMISSVERISON OKTOBER 2022

Om handboken

Handboken för krisberedskap och civilt försvar inom dricksvatten vänder sig i första hand till producenter och distributörer av dricksvatten. Den syftar till att ge praktiskt stöd i arbetet med att skapa en robust och säker dricksvattenförsörjning, samt en god förmåga att hantera störningar och kriser såväl i fredstid som vid höjd beredskap.

Materialet har tagits fram av Livsmedelsverket tillsammans med representanter från dricksvattenproducenter och -distributörer, länsstyrelser, statliga myndigheter och branschorganisationen Svenskt Vatten.

Handboken består av sju fristående moduler:

1. Krisberedskap och totalförsvarsplanering
2. Hotbild och planeringsförutsättningar
3. Robust dricksvattenförsörjning
4. Informationssäkerhet, personalsäkerhet och fysisk säkerhet
5. Ledning, samverkan och kriskommunikation
6. Externa aktörer och stödresurser
7. Utbildning och övning

Den här modulen, *Ledning, samverkan och kriskommunikation*, syftar till att beskriva hur dricksvattenaktörer kan styra och leda sin verksamhet i samband med störningar såväl i fredstid som vid höjd beredskap. Modulen ger exempel på hur en krisorganisation kan planeras, samt vikten av en god förmåga till kriskommunikation i ansträngda situationer.

Modulen vänder sig till dig som vill ha praktiska tips och råd för att vara förberedd och skapa en god förmåga att hantera störningar i såväl fredstid som höjd beredskap.

I handboken används begreppet **dricksvattenaktör**, vilket avser såväl **producenter** som **distributörer** av dricksvatten.

I handboken används två fiktiva organisationer för att ge exempel på hur en dricksvattenaktör kan arbeta i praktiken med de olika frågorna:

Teknik och fastighetsförvaltningen i Grusstads kommun

Grustad är en medelstor kommun och ingår i Bergslands län. Utöver ansvar för dricksvatten i kommunen ansvarar Teknik- och fastighetsförvaltningen även för avlopp, mark, park och kommunens fastigheter.

Dricksvattenförsörjningen baseras på uttag av vatten från en grundvattentäkt och dricksvattnet produceras i ett större grundvattenverk. I kommunen finns även hög- och lågreservoarer samt tryckstegringsstationer. Teknik- och fastighetsförvaltningen sköter drift och underhåll av både anläggningar och ledningsnät med egen personal.

Grusstads kommun är en nationell järnvägsknutpunkt, har ett militärt regemente och ligger inom översvämningskarterat område.

Kommunala bolaget Sandköpings vatten och avfall AB

Tre mindre kommuner – Sandköping, Lerstad och Stenlunda – har tillsammans bildat ett kommunalt bolag med ansvar för vatten, avlopp och avfallshantering. Sandköpings och Lerstads kommuner ingår i Bergslands län, medan Stenlunda kommun ingår i ett annat län.

Bolaget har en ytvattentäkt som huvudvattentäkt och en grundvattentäkt som reservvatten. Förutom vattenverk finns i kommunerna flera hög- och lågreservoarer samt tryckstegringsstationer. Kommunerna har även ett gemensamt sammanbyggt ledningsnät. Sandköpings vatten och avfall AB sköter drift och underhåll av alla anläggningar i egen regi, men har ramavtal med en driftsrentreprenör som sköter drift och underhåll av ledningsnätet.

I Lerstad finns en hamn som utgör en nationellt viktig logistiknod.

Innehåll

Definitioner.....	5
Ledning, organisation och uppgifter vid kriser och höjd beredskap	6
Förutsättningar för krisledning.....	6
Samma grundstomme oavsett kris – dimensionera utifrån faktiskt behov	6
Krisledningsorganisationen utgör ett stöd till ordinarie beslutsfattare	6
Effektiv krisledning kräver utbildning och övning	6
Klargör krisledningens förhållande till andra ledningsnivåer	6
Kommunens krisledningsnämnd	6
Dricksvattenverksamhet i kommunal förvaltning.....	7
Dricksvattenverksamhet i kommunalförbund eller kommunalt bolag	7
Krisledningsarbetet	7
Krisledningsorganisationen ökar ledningskapaciteten	8
Situationen avgör storleken på den aktiverade krisledningsorganisationen.....	8
Aktivering och larmning.....	9
Roller, ansvar, befogenheter och uppgifter.....	11
Uthållighet i krisledningen.....	11
Höjd beredskap	11
Arbetssätt	12
Utvärdering och erfarenhetsåterföring.....	13
Återgång till vardagen.....	13
Kriskommunikation	13
Koordinera kommunikationsresurserna.....	14
Kommunikationskanaler.....	14
Formulera budskap	16
Informationskrav enligt dricksvattenföreskrifterna.....	17
Information på olika språk och till personer med syn- eller hörselnedsättning	17
Information internt.....	18
Arbetsformer för samverkan med andra aktörer.....	18
Inriktnings- och samordningsfunktion (ISF)	18
Samverkanskonferenser	18
Samordnade och gemensamma budskap.....	19
Bilaga 1 Krisledningens roller och rollkort	22

Definitioner

Kriskommunikation

Det utbyte och den samordning av information som sker inom och mellan aktörer, allmänhet och medier före, under och efter en kris i syfte att hantera händelsen och minska effekterna av den.

Samordning

Anpassning av aktiviteter och delmål så att tillgängliga resurser kommer till största möjliga nytta. Samordning handlar om att aktörer inte ska vara i vägen för varandra, och hjälpa varandra där det går. Samordning är en effekt hos de resurser som hanterar samhällsstörningar.

Samverkan

En funktion som, genom att aktörer kommer överens, åstadkommer inriktning och samordning av tillgängliga resurser.

Ledning, organisation och uppgifter vid kriser och höjd beredskap

Förutsättningar för krisledning

För att kunna leverera dricksvatten vid störningar behöver dricksvattenaktörer ha förmåga att leda och samordna krishantering. Detta gäller oavsett om det är kortvariga eller långvariga störningar, eller om det är fredstid eller höjd beredskap. Nedan beskrivs några grundförutsättningar som är viktiga ingångsvärden i det förberedande arbetet med att skapa en god krisledningsförmåga före, under och efter en inträffad händelse.



Samma grundstomme oavsett kris – dimensionera utifrån faktiskt behov

Utgångspunkten är att krisledningsarbetet består av ungefär samma uppgifter oavsett störning och säkerhetsläget i stort. Däremot kan vissa regelverk och ledningsförhållanden ändras vid höjd beredskap. Dimensioneringen av krisledningsorganisationen, det vill säga antalet personer som är involverade i krishanteringen, kan variera och bör anpassas utifrån de behov och förutsättningar som gäller i den specifika situationen. Men det underlättar om grundstommen i krisledningsorganisationen är densamma i alla situationer, med tydliga roller och ansvar, vilket skapar trygghet och effektivitet.

Krisledningsorganisationen utgör ett stöd till ordinarie beslutsfattare

Den krisledningsorganisation som avses i den här modulen syftar till att stödja beslutsfattare i den ordinarie organisationen med att ta fram beslutsunderlag, följa och analysera händelseutvecklingen, samt samordna och följa upp beslutade åtgärder. Aktivering av krisledningsorganisation påverkar inte ordinarie mandat, besluts- och arbetsordning, utan ska ses som en resursförstärkning till den ordinarie organisationen.

Effektiv krisledning kräver utbildning och övning

De roller som personer tilldelas och de arbetssätt som används när en krisledningsorganisation aktiveras kan skilja sig från hur man arbetar i vardagen. För att en krisledningsorganisation ska fungera effektivt behöver personal vara utsedd, utbildad och övad i ett förberedande skede. Läs mer i modul 7 *Utbildning och övning*.

Klargör krisledningens förhållande till andra ledningsnivåer

Ett viktigt ingångsvärde när dricksvattenaktörens krisledningsorganisation ska planeras är förhållandet till krisledningsnämnden och kommunens centrala krisledningsorganisation, som kan påverkas av driftformen för dricksvattenverksamheten. Oavsett driftform behöver rollfördelningen mellan olika krisledningsnivåer klargöras i ett förberedande skede för att tydliggöra mandat och undvika otydligheter under pågående krishantering.

Kommunens krisledningsnämnd

I varje kommun finns en krisledningsnämnd. Detta regleras i *lagen (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap, LEH*. Krisledningsnämnden får fatta beslut om att överta hela eller delar av verksamhetsområden från övriga nämnder i kommunen eller regionen i den utsträckning som är nödvändig med hänsyn till den extraordinära händelsens art och omfattning enligt 2 kap. 4 § LEH. Krisledningsnämnden kan bara överta den beslutsbefogenhet som de andra nämnderna har. LEH ger i sig inte krisledningsnämnden några extraordinära beslutsbefogenheter. Nämnden ersätter heller inte kommunstyrelsen.

Det är ordföranden, eller vid dennes frånvaro vice ordföranden, i nämnden som bedömer när en extraordinär händelse gör att nämnden behöver träda i funktion. Krisledningsnämndens ordförande är vanligtvis kommunstyrelsens ordförande.

Det mest konkreta exemplet på en situation när aktivering av krisledningsnämnden bör ske är när de ordinarie beslutsstrukturerna inte räcker till för att hantera den extraordinära händelsen. Så kan exempelvis vara fallet¹:

- När beslut inte kan fattas med tillräcklig skyndsamhet.
- När det inte är möjligt att koordinera de kommunala/regionala resurserna på ett ändamålsenligt sätt inom ramen för den ordinarie nämndsorganisationen.
- När personal behöver omfördelas mellan olika verksamhetsområden ur ett övergripande perspektiv.

Dricksvattenverksamhet i kommunal förvaltning

Förvaltningens krisledningsorganisation har ofta en tät koppling till kommunens centrala krisledningsorganisation. Det finns ofta en naturlig koppling till centrala stödresurser inom exempelvis kommunikation som kan bistå med kriskommunikation relaterat till dricksvattenhändelsen. Om krisledningsnämnden är aktiverad så kan det ha en direkt påverkan på förvaltningen och styrningen av dricksvattenverksamheten.

Dricksvattenverksamhet i kommunalförbund eller kommunalt bolag

Flera kommuner kan bilda ett kommunalförbund och överlämna dricksvattenverksamheten dit. Kommunalförbundet är en egen juridisk person, fristående från medlemskommunerna, och har en förbundsordning. Dricksvattenverksamheten kan även drivas i form av ett kommunalt bolag som ägs av en eller flera kommuner.

För bolag som samägs behöver kommunen komma överens med övriga ägare om hur styrningen och arbetet med krisberedskap ska utformas, inklusive förhållandet till krisledningsnämnden. Samma sak gäller för kommunalförbund. Det kan göras via avtal, ägardirektiv (bolag) eller förbundsordning (kommunalförbund). Det är viktigt att på förhand klargöra ansvarsfördelningen, till exempel mellan kommunens centrala krisledning och dricksvattenaktörens krisledningsorganisation.

Krisledningsarbetet

För att leda krishantering behöver ett antal uppgifter lösas. I vissa fall kan dessa uppgifter hanteras av ordinarie organisation, men det finns tillfällen när en resursförstärkning krävs i form av en särskild organisation. Den särskilda organisationen består av medarbetare som vid behov lämnar sina ordinarie arbetsuppgifter och i stället arbetar med krishantering. Den särskilda organisationen kallas olika saker i olika organisationer. I den här handboken benämns den *krisledningsorganisation*. Andra vanliga beteckningar är krisorganisation, stab eller beredskapsorganisation.

De uppgifter som behöver hanteras vid störningar och kriser är i stort sett desamma oavsett vad som inträffat, men kan variera i omfattning:

- Fatta beslut kring inriktning och åtgärder för att hantera krisen
- Arbetsleda och samordna krisledningsarbetet
- Skapa och uppdatera lägesbilder
- Analysera lägesbilden för att identifiera konsekvenser, tänkbar händelseutveckling (bästa, troligaste och sämsta scenario) och ta fram beslutsunderlag
- Genomföra och samordna krisåtgärder, t.ex. avhjälpan av fel, distribution av nödvatten
- Kriskommunikation, dvs. säkerställa den interna och externa kommunikationen kring händelsen - exempelvis att beslutsfattare, berörd personal, andra berörda organisationer, drabbade konsumenter och drabbade verksamheter har uppdaterad information om händelsen

¹ Sveriges kommuner och regioner (2021). *Krisledningsnämnd*. Hämtad 2022-05-10 från <https://skr.se/skr/covid19ochcoronaviruset/krisledningsnamnden.33033.html>

- Samverkan med andra aktörer
- Personalplanering (bemanningsscheman, avlösning etc.)
- Dokumentation av krishantering
- Säkerställa att de som arbetar med krishantering har tillgång till mat, eventuell logi samt rätt utrustning (lokaler, telefoni/IT).

Krisledningsorganisationen utgör en tillfällig kapacitetsförstärkning till ledningen och fungerar som ett stöd till ordinarie organisation och beslutsfattare i att hantera händelsen.

Krisledningsorganisationen ökar ledningskapaciteten

Genom att aktivera en krisledningsorganisation kan beslutsfattare avlastas genom att organisationen arbetar fram beslutsunderlag, gör uppföljningar, hanterar personalfrågor kopplade till krishantering samt sköter rapportering och kriskommunikation. Krisledningsorganisationen kan även bistå i arbetet att omsätta fattade beslut till konkreta åtgärder.

Situationen avgör storleken på den aktiverade krisledningsorganisationen


Den aktiverade krisledningsorganisationen behöver inte alltid bestå av samma antal personer. Den aktuella situationen och behoven i den aktuella händelsen styr storleken på den aktiverade krisledningsorganisationen. Antalet personer i krisledningsorganisationen kan bli större och mindre över tid under hanteringen av en händelse.

Oavsett antalet personer som vid ett givet tillfälle bemannar en krisledningsorganisation, behöver de flesta av arbetsuppgifterna i ovanstående lista hanteras. Det innebär att en person kan behöva ha flera roller parallellt, det vill säga hantera flera olika arbetsuppgifter. Om krisledningsorganisationen sedan skalas upp och fler personer kallas in, kan roller och arbetsuppgifter fördelas på fler personer. Ett exempel kan vara kriskommunikation, där en person tar hand om alla delar eller där flera personer delar på uppgifterna och får specialiserade roller som exempelvis talesperson, webbredaktör och omvärldsbevakning i sociala medier. Exemplet nedan illustrerar hur dimensioneringen kan variera under en krishantering.

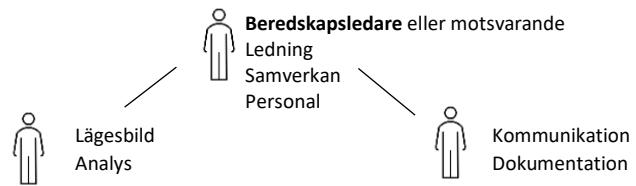
Storleken på Teknik och fastighetsförvaltningens krisledningsorganisation i Grusstads kommun varierar under hanteringen av smitta i dricksvattnet

Grusstads kommun har drabbats av smitta i dricksvattnet med otjänligt vatten till följd. Vid den första indikationen hanterades situationen av beredskapsledaren, men ganska snabbt stod det klart att krisledningsorganisationen i Teknik och fastighetsförvaltningen behövde aktiveras för att bistå beslutsfattare med underlag, samt för att samordna krishantering och kommunikationen till de drabbade konsumenterna.

Storleken på krisledningsorganisationen ändras utifrån behovet i olika skedet i krishantering. Se tabell nedan.

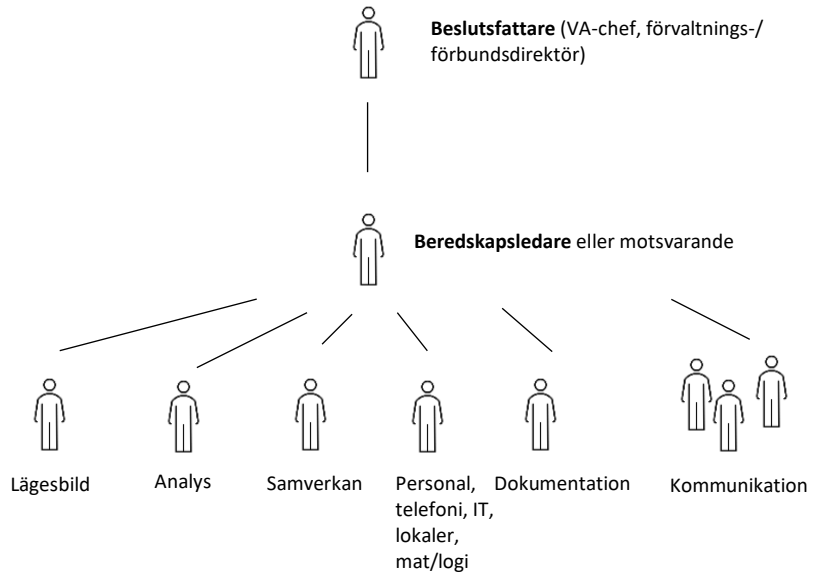
Fas i krisledningsarbetet	Dimensionering av Teknik och fastighetsförvaltningens krisledningsorganisation								
<p>Uppstart</p> <ul style="list-style-type: none"> • Första indikationerna på störning har kommit. • Krisledningsorganisation inte aktiverad än. • En person (t.ex. beredskapsledare) hanterar de initiala uppgifter som kopplar till krisledningen. 	 <p>Beslutsfattare (VA-chef, förvaltnings-/förbundsdirektör)</p> <p>Beredskapsledare eller motsvarande</p> <table border="0"> <tr> <td>Ledning</td> <td>Samverkan</td> </tr> <tr> <td>Lägesbild</td> <td>Analys</td> </tr> <tr> <td>Kommunikation</td> <td>Dokumentation</td> </tr> <tr> <td>Personal</td> <td></td> </tr> </table>	Ledning	Samverkan	Lägesbild	Analys	Kommunikation	Dokumentation	Personal	
Ledning	Samverkan								
Lägesbild	Analys								
Kommunikation	Dokumentation								
Personal									
<p>Aktivering</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beslut tas att aktivera krisledningsorganisationen. 	<p>Beslutsfattare (VA-chef, förvaltnings-/förbundsdirektör)</p>								

- Inledningsvis kallas tre personer in.
- De gör en tydlig rollfördelning och delar upp arbetsuppgifterna.



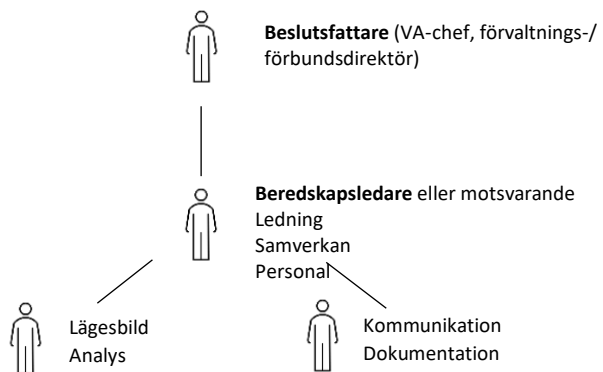
Krisledningsorganisationen skapas upp:

- Under en period är arbetsbelastningen hög.
- Behoven på en avlastande och stödjande krisledningsorganisation blir större.
- Fler personer kallas in.
- Rollerna och uppgifterna fördelas och specialisering kan ske.
- Kommunikationsuppgifterna delas på tre personer.



Avslut

- Behoven har minskat och krisledningsorganisationen har minskats ner till tre personer igen.
- Beslut tas att avveckla krisledningsorganisationen.
- Erfarenheter och lärdomar dokumenteras.



Aktivering och larmning

Det finns mycket att vinna genom att agera proaktivt och komma igång med krishantering tidigt. Det är alltid lättare att minska ner bemanningen i krisledningsorganisationen om det visar sig att det inte finns tillräckligt många arbetsuppgifter, än att komma in för sent i hanteringen och ständigt ligga ett steg efter i händelseutvecklingen.

Indikatorer för behov av krisledningsorganisation

Genom att på förhand diskutera igenom och ta fram en lista av situationer där en krisledningsorganisation skulle behöva aktiveras, skapas en gemensam bild av i vilka lägen ett förstärkt ledningsstöd kan vara till nytta. Listan av händelser kan fungera som indikatorer på när krisledningsorganisationen ska aktiveras. Det är dock viktigt att poängtera att listan aldrig kommer att vara komplett, eftersom alla typer av händelser inte går att förutspå. Se bilaga 1 i modul 2 *Hotbild och planeringsförutsättningar* för exempel.

Olika krisnivåer

För att skapa tydlighet inom den egna organisationen och gentemot andra, väljer många organisationer att definiera olika krisnivåer. De illustreras ofta i olika steg och med olika färger. Se figur 1 och 2 för exempel. Varje krisnivå kan därmed definieras med olika kriterier och kopplas till ansvar och arbetsuppgifter.

I ett normalläge arbetar man med att planera och skapa förmåga att hantera händelser, bland annat genom att ta fram rollbeskrivningar, checklistor och mallar, samt bemanna, utbilda och öva personal som kan komma att ingå i krisledningsorganisationen.

	Beskrivning, exempel på händelser	Vem hanterar?
Normalläge	Inga eller normala driftstörningar i vardagen, t.ex. läcka, planerade avbrott och underhåll.	Ordinarie organisation Personal utbildas och övas för att kunna agera vid eventuell aktivering av krisledningsorganisation.
Störningar	Driftrelaterad händelse, t.ex. stor läcka, mindre avvikelser i provtagning eller personalbrist med viss påverkan på verksamheten.	Vid de första indikationerna genomförs ofta ett störningsmöte där händelsen analyseras. Vid beslut om att detta är en störning hanteras händelsen genom att kalla in personal på övertid och/eller att beredskaper kallas in. Kan hanteras med enhetens/avdelningens egna resurser med hjälp av intern omprioritering av resurser. Ev. aktivering av mindre/lokal krisledningsorganisation. Kan även kallas störningsgrupp.
Allvarlig händelse	Otjänligt vatten, påvisad smitta i dricksvatten, farligt utsläpp. Många kunder drabbade.	Kan kräva resurstöd från andra enheter/avdelningar. Exempelvis kan hjälp tas av kommunens/ bolagets kommunikatörer. Krisledningsorganisationen hos dricksvattenaktören aktiveras.
Allvarlig kris	Påverkan på dricksvattenproduktionen med mycket allvarliga konsekvenser för liv och hälsa, och/eller samhällets funktionalitet.	Krisledningsorganisation hos dricksvattenaktören aktiverad. Ev. kan även kommunens centrala krisledningsorganisation samt eventuellt även krisledningsnämnd (kommunstyrelsen vid höjd beredskap) vara aktiverad.

Figur 1. Exempel på olika krisnivåer, samt organisation och beslutsfattare för att hantera den aktuella händelsen.



Figur 2. Exempel på olika krisnivåer utifrån vilken påverkan den aktuella händelsen får på dricksvattenförsörjningen.

Rutiner för att larma personal till krisledningsorganisationen

Det är viktigt med uppdaterade larmlistor för att kunna kalla in personal till krisledningsorganisationen. Vissa organisationer använder tekniska lösningar för att larma personal, till exempel via en applikation eller sms. Tänk igenom olika scenarier. Hur nås personal utanför kontorstid och hur ser beredskapen ut under semesterperioder? Hur nås personal om telefoni eller internet inte fungerar?

Säkerställ att det finns tydliga larmrutiner och kontaktvägar mellan de egna beredskapsfunktionerna (exempelvis beredskapsledare eller liknande) och kommunens TiB, räddningstjänst, regionens smittskydd med flera.

Roller, ansvar, befogenheter och uppgifter

Eftersom krisledningsorganisationen är en tillfällig organisering är det viktigt att roller, ansvar, befogenheter och arbetsuppgifter är tydliga för varje enskild medarbetare som blir inkallad. Detta är ett viktigt förberedande arbete som behöver göras. Det används även som utgångspunkt vid utbildning och övning. Alla ska förstå syftet med den aktiverade krisledningsorganisationen och vilken beslutsfattare som ska stödjas.

Arbetet i krisledningen är ett lagarbete där rollfördelningen behöver vara tydlig för att inte uppgifter ska falla mellan stolarna eller att det blir dubbelarbete. Förväntningarna på varandra och den egna rollen behöver vara uttalade. Ansvaret för krishanteringen ligger alltid kvar hos beslutsfattaren och kan inte delegeras. Däremot kan befogenheter delegeras till krisledningsorganisationen.

I bilaga 1 finns exempel på roller med tillhörande rollkort som beskriver uppgifter och stödmaterial.

Uthållighet i krisledningen

En del av det förberedande arbetet är att sätta upp mål för vilken uthållighet krisledningsorganisationen ska ha. Här är det viktigt att ta höjd för att kunna bemanna i olika skift samt att ha en beredskap för att krisledningsorganisationen kan behöva vara aktiverad i flera veckor. Exempel på frågor att ta ställning till i arbetet med att bygga upp en uthållighet är:

- Kommer det finnas situationer där den behöver vara bemannad dygnet runt? Gäller det i sådana fall alla roller/funktioner, eller går arbetsbelastningen ner under vissa perioder under dygnet?
- Hur länge kan det finnas behov av att ha en krisledningsorganisation aktiverad och när kan det finnas behov av att flytta tillbaka hanteringen i den ordinarie organisationen?
- Hur många behöver utbildas och övas för att krisledningsorganisationen ska kunna ha den uthållighet som beslutats?

För att öka uthålligheten vid hantering av en händelse kan dricksvattenaktörer förstärka med personal från andra organisationer. För att det ska fungera i praktiken krävs förberedda rutiner och avtal. Det finns flera exempel på kommuner som, i ett förberedande skede, har tecknat avtal med varandra för att kunna avropa personalresurser i samband med olika händelser. En annan möjlighet är att teckna avtal med medlemmar i frivilliga försvarsorganisationer (FFO) för att exempelvis få stabsstöd. Läs mer i modul 6 *Externa aktörer och stödresurser*.

Det är även viktigt att se till att personalen i krisledningsorganisationen får nödvändiga avbrott i arbetet för återhämtning och måltider. Därför bör det finnas förberedda mallar för att dokumentera arbetstider och arbetsscheman som tar hänsyn till avlösning mellan olika roller.

Höjd beredskap

Ett beslut om höjd beredskap innebär inte per automatik att dricksvattenförsörjningen påverkas. Ett läge av höjd beredskap kan, precis som i fredstid, innehålla allt ifrån lägen med normaldrift, till mindre störningar och ytterst ett haveri. Samma principer för krisledning, och samma grundstruktur för krisledningsorganisationen, bör därför gälla i alla lägen oavsett om den aktiveras i fredstid, höjd

beredskap eller krig. En skillnad är dock att det under höjd beredskap inte finns möjlighet att aktivera krisledningsnämnden, utan arbetet leds då av kommunstyrelsen.

Höjd beredskap medför dock sannolikt flera samtidiga störningar och försörjningsproblem, exempelvis gällande personal, kemikalier och reservdelar. Serier av komplexa händelser kan kräva andra prioriteringar och arbete i andra tidsskalor än vad vi är vana vid.

För att säkerställa dricksvattenaktörens krisledningsförmåga kan personal krigsplaceras. Läs mer om krigsplacering i modul 3 *Robust dricksvattenförsörjning*.

Arbetsätt

Tydlighet skapar trygghet

Arbetet i krisledningsorganisationen sker ofta under tidspress och ansträngda förhållanden, vilket ställer krav på enkla och tydliga rutiner. Genom att ha fördefinierade roller med

tillhörande rollkort, checklistor och mallar kan arbetet i krisledningsorganisationen komma igång snabbt. Risken att uppgifter faller mellan stolarna minskar. Rollkortet bör även innehålla de mest prioriterade initiala åtgärderna, för att snabbt komma igång med krishantering.



Viktiga förmågor

Arbetet i krisledningsorganisationen är ett lagarbete som ställer höga krav på samarbetsförmåga, stresstålighet samt en förmåga att anpassa sig till den givna situationen. Även om rollkort, checklistor och mallar är ett bra stöd i arbetet, så kan de aldrig till fullo täcka in alla behov som uppstår i en specifik händelse. Förmågan att lyfta blicken och analysera händelseutvecklingen och hanteringen är en värdefull egenskap under krishantering. Detsamma gäller förmågan att se utanför sin egen organisation. Vilka andra aktörer är involverade i krishantering? Finns det behov av samverkan eller samordning av olika åtgärder? Finns det möten, samverkanskonferenser eller rapporteringsstrukturer att förhålla sig till? Är den egna kommunens krisledningsorganisation aktiverad och hur ser rollfördelningen ut i förhållande till vår egen krisledning?

Korta och regelbundna avstämningar

Informationsdelningen och samordningen mellan de olika rollerna/funktionerna i krisledningsorganisation är viktig för att arbetet ska bli effektivt. Korta och strukturerade möten som följer en enkel agenda, ofta kallade stabsmöten eller stabsorientering, är ett viktigt och nödvändigt verktyg. Exempel på en generell agenda²:

- närvarokontroll
- syftet med mötet
- lägesbild/information som är av allmänt intresse (t.ex. kring det inträffade)
- avrapportering från respektive roll/funktion (inklusive genomförda och planerade åtgärder)
- sammanfattning inklusive genomgång av fattade beslut
- tid och plats för nästa möte.

Dokumentation och diarieföring

Arbetet i krisledningsorganisationen behöver dokumenteras på ett strukturerat sätt. Dokumentationen syftar till att möjliggöra en effektiv överlämning till ny personal i samband med avlösning, att skapa underlag till uppföljning och utvärdering av krishantering, samt för att hantera och bistå i eventuella

² Exemplet är hämtat från Svensson, Stefan (2007). *Staber och stabsarbete vid kriser, risker och olyckor*. Studentlitteratur.

rättsliga processer. Tillsätt en eller flera personer som ska hantera dokumentationen. Exempel på vad som bör dokumenteras:

- vad som har hänt (vad, när, var, hur och varför)
- konsekvenser av händelsen (även potentiella konsekvenser framåt)
- genomförda och planerade åtgärder
- fattade beslut
- kommunikationsbudskap.

Lokalisering och utrustning

Situationen avgör var krisledningsorganisationen bör vara lokaliserad. I vissa händelser kan arbetet ske på distans, i andra lägen är det mest effektivt att vara samlade i gemensamma lokaler. Det bör finnas en i förväg utpekad lokal som är förberedd med utrustning till krisledningsorganisationens arbete, med bl.a. utskrivna rollkort, rutiner, checklistor och kontaktlistor (gärna samlade i en krispärm), samt kartor och kommunikationsutrustning som är funktionstestad. Utrustningen kan med fördel paketeras på ett sätt som gör det enkelt att ta med till en alternativ lokal.

Om ordinarie kommunikationskanaler inte fungerar behöver alla i krisledningen känna till vilka alternativa kanaler som kan nyttjas. Det gäller både för intern och extern kommunikation. En i förväg känd rutin som anger hur personalen ska kommunicera i händelse av avbrott i telefoni, internet eller el underlättar. Exempelvis kan det finnas en rutin att alla samlas i en i förväg utpekad lokal vid ett antal fasta klockslag i händelse av avbrott i kommunikationsvägarna.

Utvärdering och erfarenhetsåterföring

I samband med att den akuta krishantering avslutas är det viktigt att tydligt kommunicera att organisationen är tillbaka i normaldrift och att krisledningsorganisationen avaktiveras. Därefter följer en fas för att utvärdera arbetet, dra lärdomar och göra eventuella justeringar på arbets sätt för att stå bättre rustad inför kommande händelser. Läs mer om utvärdering i modul 7 *Utbildning och övning.*



Återgång till vardagen

Under en pågående krishantering prioriteras ofta ordinarie uppgifter ner, exempelvis underhåll. Dessa uppgifter behöver identifieras, prioriteras och åtgärdas. Detsamma gäller att hantera och återställa skadad och förbrukad materiel, göra en ansvarsutredning kring händelsen, hantera försäkringsfrågor och andra långsiktiga konsekvenser som följer av händelsen.

Personalen som har varit involverade i krishantering behöver få möjlighet till återhämtning och avlastning kring de ordinarie uppgifter som eventuellt inte hunnits med när de har tjänstgjort i krisledningsorganisationen. Exempelvis kan extra personalresurser behållas ytterligare en tid för att skapa bra förutsättningar för återställningsarbetet och personalens återhämtning. I vissa fall kan krisstöd bli aktuellt.

Kriskommunikation

I alla typer av händelser är det viktigt att tidigt analysera och identifiera kommunikationsbehoven, både internt och externt. Kriskommunikation är därför en naturlig del i hanteringen av störningar i dricksvattenförsörjningen och utgör ofta en av rollerna/funktionerna i krisledningsorganisationen. Snabb och korrekt information inger förtroende. Det är viktigt att kriskommunikationen sker redan i inledningskedet av krishantering. Genom att i förväg planera för tänkbara scenarion och ta fram preliminära och inledande budskap för respektive scenario går det att spara värdefull tid när det väl gäller.

Om förtroendet sviktar ökar risken för att människor inte följer myndigheternas rekommendationer och att de söker information hos mindre tillförlitliga aktörer.

Planera för *när* information ska ske, *vem* som ska informera, *vilka* kommunikationskanaler som kan nyttjas samt *vad* informationen ska innehålla.

Koordinera kommunikationsresurserna

För att kunna inleda kommunikationsinsatser tidigt under en händelse krävs att det på förhand inom dricksvattenaktörens organisation finns en utsedd kommunikationsansvarig med mandat att vid en incident eller kris påbörja kommunikationsarbetet. Om möjligt bör även en fullvärdig ersättare finnas för denna funktion. Samverka även med kommunens kommunikationsavdelning om vilket stöd ni kan få och hur ni bäst samverkar vid en kris. Gå till exempel igenom vem som svarar på frågor från media i olika sammanhang och diskutera de kriser som skulle kunna uppstå i er verksamhet.

Vid allvarigare kriser och händelser som påverkar viktiga samhällsfunktioner sammankallas sannolikt kommunens centrala krisledningsorganisation. Där ingår ofta kommunens kommunikationsresurser. Länsstyrelsen har även ett ansvar att samordna information till allmänhet och företrädare för massmedia. Se modul 1 *Krisberedskap och totalförsvarsplanering*.

Även vid kriser av en mer begränsad omfattning, som leds på förvaltningsnivå, är det viktigt att klargöra roller, ansvar och befogenheter för kommunikationsfunktionen. För att ge en samstämmig information till allmänhet och media är det viktigt att klargöra vem eller vilka som ansvarar för den externa kommunikationen.

Kommunikationskanaler

Det finns en mängd olika kanaler att nyttja för att nå ut till olika målgrupper. Det är viktigt att ha en förmåga att använda alternativa kommunikationskanaler om ordinarie kanaler inte fungerar, eller som av andra skäl inte bör användas (exempelvis för känslig information).

Webb och sociala medier

Dricksvattenaktörens och/eller kommunens webbsida och konton i sociala medier är viktiga kanaler för att snabbt nå ut med information till berörda konsumenter och media. I de budskap som sprids via radio och teve hänvisas till tillförlitliga källor för mer information, som exempelvis kommunens hemsida och till egna konton i sociala medier där ytterligare information kontinuerligt läggs ut. Var medveten om att vissa kommunikationskanaler är enväga (till exempel webbplatsen) medan andra initierar en dialog (till exempel e-post och sociala medier). De senare behöver med andra ord bevakas och modereras mer frekvent. Frågor eller kommentarer behöver tas om hand och besvaras, vilket kräver resurser.

Tänk på att informera även om det inte finns någon ny information. Ange alltid tid (och eventuellt datum) för när nästa planerade information kommer publiceras. Genom att kommunicera regelbundet, ha tydliga budskap som är lätta att förstå och följa och förmedla kontaktvägar in kan belastningen på växel och upplysningscentral avlastas. En god kommunikation kan alltså skapa tid för att hantera andra frågor. Kom även ihåg att synkronisera informationen med andra berörda organisationer, exempelvis om flera kommuner berörs av samma händelse, så att inte olika budskap förmedlas.

I planeringsarbetet är det viktigt att tänka på vilka personer/funktioner som har behörighet att lägga ut information på webbsidan, samt vilka möjligheter det finns att nå dessa personer även utanför ordinarie arbetstid. Personer med befogenhet att lägga ut information på kommunens webb är nyckelpersoner i händelse av kris och bör därför finnas med på kontaktlistor med viktiga telefonnummer.

SMS-tjänster

Det finns olika typer av sms-tjänster som kan användas för att snabbt nå ut med information. Informationsmängden är begränsad men många kan på detta sätt nås snabbt och med små medel. En vanlig lösning är att ett sms skickas till alla mobiltelefoner som är kopplade till en person som är skriven på en adress i kommunen, men även andra lösningar finns.

Massmedia

Vid en dricksvattenrelaterad kan massmedia bidra i informationsspridningen till allmänheten. Det är därför viktigt att få en så saklig rapportering som möjligt. Planerade och förberedda presskonferenser och pressmeddelanden är bättre än spontana intervjuer från inblandade parter.

Avsätt resurser för att bevaka och följa upp mediernas rapportering - både för att kunna utvärdera om kommunikationen når fram och med rätt budskap, och för att kunna följa mediabilden och eventuellt föregå frågor och informationsbehov genom en proaktiv kommunikation.

Vid ett elavbrott intar radion en särställning som informationskanal till berörda konsumenter, eftersom batteridrivna radioapparater och bilradio för många hushåll då blir den enda fungerande kanalen för att inhämta aktuell information.

Kommunväxel och upplysningscentral

Det är viktigt att kommunens eller dricksvattenaktörens växel bemannas för att klara av ett stort antal inkommande samtal vid en kris. Rutiner bör finnas för att snabbt kunna kalla in extrapersonal för att bemanna växeln, oavsett tid på dygnet. Planer för bemanning av växeln vid en långvarig kris bör upprättas för att säkerställa uthålligheten. Upprätta rutiner för hur växelpersonalen ska förses med aktuell information. Det är viktigt att krisledningen ständigt uppdaterar växelpersonalen om det aktuella läget. Samtidigt är det viktigt med en fungerande information även i den andra riktningen, så att inkomna frågor förmedlas till krisledningen som då kan anpassa kommande informationsmeddelanden utifrån frågeställningarna.

Om möjligt kan en upplysningscentral upprättas och på så sätt avlasta kommunväxeln vid allvarigare störningar eller då det av annan anledning befaras bli ett hårt tryck på växeln. Personal med uppgift att besvara de vanligaste frågorna från berörda konsumenter behöver då snabbt kunna kallas in. Tänk på att förbereda en lämplig lokal som vid behov kan nyttjas som upplysningscentral.

Det är viktigt att fånga upp klagomål och information, som till exempel kan hjälpa till att tidigt spåra smittkällan vid misstänkt vattenburen smitta – därför ska nödvändiga uppgifter tas av växeln och föras vidare till den som har utredningsansvaret.

Kommunens trygghetspunkt kan, till exempel vid bortfall av telekommunikationer och internet, bli viktig för medborgarnas möjligheter att ställa frågor och för att sprida information, och kan komma att behöva bemannas med extra personal.

Flygblad och högtalarbilar

I vissa fall kan det vara svårt att nå ut med information till berörda dricksvattenkonsumenter via de ordinarie informationskanalerna. Exempelvis vid störningar i elförsörjning, internet eller radio/TV. I en sådan situation kan flygblad vara ett effektivt sätt att nå ut med information till berörda konsumenter. Ett annat sätt kan vara att använda bilar med högtalarutrustning som kör runt och informerar på strategiska platser, exempelvis på platser där nödvatten distribueras.

Myndighetsmeddelande

Vid behov av att varna människor om att något har hänt, men som inte akut hotar liv, hälsa, egendom eller miljö, kan myndighetsmeddelande användas. Exempelvis vid kokningsrekommendation eller vid misstanke om smitta i dricksvattnet. Myndighetsmeddelanden sänds i Sveriges Radio P4.

Viktig Meddelande till Allmänheten (VMA)

Med hjälp av Viktigt Meddelande till Allmänheten, VMA, kan människor varnas om att något allvarligt har hänt som omedelbart hotar liv, hälsa, egendom eller miljö. Systemet består av meddelanden i radio och tv, som ibland föregås av utomhussignalen "Viktigt meddelande", samt en server som uppdaterar internet och applikationer.

VMA kan också skickas ut som sms till människor som befinner sig i ett visst område. Systemet positionerar de mobiltelefoner som befinner sig i området och ingen anmälan behövs för att få meddelandet.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, ansvarar för VMA-systemet och har avtal med SOS Alarm som tar emot begäran om VMA och vidarebefordrar till sändningsledningen på Sveriges Radio. Sändningsledningen ser till att Sveriges Radios alla kanaler sänder meddelandet, samt sprider till medverkande medieföretag.

Behöriga att begära VMA är bland andra:

- räddningsledare för kommunal och statlig räddningstjänst
- Polisen
- smittskyddsläkare
- SOS Alarm
- ledningen vid anläggning med farlig verksamhet (enligt lagen om skydd mot olyckor).³

Formulera budskap

För att nå ut med ett budskap i en krissituation är det viktigt att informationen är kortfattad, enkel och lätt att förstå och agera på, korrekt och entydig. Det gäller att hitta de rätta kommunikationskanalerna och det är viktigt att informationen regelbundet upprepas:

- Informera allmänheten direkt och vänta inte med att ge besked
- Om det inte finns några besked att ge, meddela det. Ange samtidigt när och var allmänheten kan förväntas att få information
- Utforma budskapen på ett kortfattat och tydligt sätt
- Besluta vilka språk informationen behöver ges på
- Lämna information till växel, kundtjänst och/eller upplysningscentral.

För att besvara allmänhetens frågor kan informationen i tillämpliga delar omfatta följande punkter:

- vad som hänt
- vilket område som berörs
- när började problemet
- orsaken till missförhållandena och hur länge de beräknas pågå
- typ av hälsofara och eventuella riskgrupper
- symtom vid smitta, påverkan etc.
- vad användarna kan göra för att undvika hälsorisk, t ex inskränkningar i vattnets användbarhet
- alternativ vattenförsörjning, t ex på vilka platser tankar placeras
- vad konsumenten ska göra vid smitta eller påverkan, t ex kontakt med sjukvården
- ytterligare information om vad som görs för att komma tillrätta med problemet
- information om hur man kommer i kontakt med ansvariga
- hur information ges i fortsättningen.

Kom ihåg att kommunens kommunikatörer är experter på kommunikation och en mycket viktig resurs i krisarbetet. Låt dem vara med och ta fram en kommunikationsplan för krisen. Denna kan göras med utgångspunkt i olika scenarion.

Tänk på att det kan finnas verksamheter i behov av information vid en förändrad vattenkvalitet, till exempel sjukhus, storkök, livsmedelsindustrier och storförbrukare utan tillgång till eget vatten. Dessa

³ MSB (2021). *Hur ett VMA begärs*. Hämtad 2022-05-22 från <https://www.msb.se/sv/amnesomraden/krisberedskap--civilt-forsvar/befolkningsskydd/varningssystem/hur-ett-vma-begars-ny/>.

verksamheter kan behöva informeras direkt via telefon. Upprätta kontaktlistor med telefonnummer och kontaktpersoner för att underlätta arbetet.

Det kan vara lämpligt att förbereda ett antal mallar för meddelanden i händelse av driftstörningar och driftavbrott. Mallarna kan användas vid formulering av skriftlig information som t ex pressmeddelanden och som stöd vid en muntlig information, till exempel via radio.

Informationskrav enligt dricksvattenföreskrifterna

Verksamhetsutövaren är enligt 17 § i Livsmedelsverkets föreskrifter om dricksvatten, [SLVFS 2001:30](#), skyldig att informera omedelbart när den bedömer att det av hälsomässiga skäl inte går att använda dricksvattnet som vanligt.

Vid akut hälsorisk är det viktigt att informationen ges skyndsamt, t ex via radio eller på annat lämpligt sätt. Informationen bör utarbetas i samråd med kontrollmyndigheten och smittskyddsläkaren. Det är viktigt att alla användare informeras, såväl enskilda brukare som kommersiella verksamheter som exempelvis livsmedelsindustrier. Det är speciellt viktigt att informationen når fram till verksamheter med riskgrupper, till exempel daghem, skolor och vårdinstitutioner.

Information på olika språk och till personer med syn- eller hörselnedsättning

Vid en allvarig händelse som hotar vattenförsörjningen kan det bli nödvändigt att informera på andra språk än svenska. Tolkar, översättare och eventuellt **även** språklärare kan vara behjälpliga med översättning av information, fungera som tolkar och i vissa fall informera direkt till berörda brukare. Kommunen kan hjälpa till med dessa kontakter, och har ofta avtal för översättningstjänster. De har även kunskap om vilka språkgrupper som i huvudsak representeras i det aktuella området.

Tänk på att det även finns andra grupper i samhället, t ex personer med syn- eller hörselnedsättning, som vid en akut händelse är i behov av information på annat sätt än via de ordinarie informationskanalerna.

Fördjupning: Vill du läsa mer?

På MSB:s [webb](#) finns publikationer och metodstöd för stabsmetodik

Baserat på erfarenheter från nödvattenövningar som genomförts i Livsmedelsverkets regi ges följande tips till dricksvattenaktörer:

- Uthålligheten avseende kriskommunikation behöver ses över, inte minst telefonväxeln
- Det måste tas beslut om hur arbetet ska organiseras när det finns flera kundtjänster inblandade
- Kommunicera i redan etablerade kanaler. Medborgarna kommer använda de kanaler de vanligen använder
- Frågor och svar för ett antal händelser kan med fördel förberedas och finnas färdiga
- Prioritera hög tillgänglighet för media
- Besluta om vilka språk som ska användas i kommunikationen
- Tänk kreativt! Behöver kompletterande kanaler användas för att nå vissa målgrupper? Exempelvis anslagstavlor vid busshållplatser
- Ta fram listor på samhällsviktiga verksamheter. Etablera kontaktvägar och kommunikationskanaler till dessa.

Information internt

Utöver informationen till allmänhet och media är det även viktigt att löpande informera de egna medarbetarna om läget och vad aktörerna gör för att hantera händelsen. De egna medarbetarna är viktiga förmedlare av information till sina personliga nätverk, både privata och yrkesmässiga.

I en krissituation skapas snabbt rykten och spekulationer. Därför går det inte att vänta med att ge information. Den egna personalen bör i möjligaste mån få ut information innan de läser om den i media.

Genom en strukturerad och proaktiv internkommunikation är det möjligt att föregå frågor och funderingar och därmed både lugna de medarbetare som har frågor och skapa arbetsro. Det gör det också lättare för medarbetare att fokusera på sin uppgift. Glöm inte att alla har en viktig uppgift att fylla, även de som inte är direkt inblandade i krisarbetet. Några ska sköta det viktiga vardagsarbetet under krisen.

Sättet att informera varierar från både organisation och krissituation. Skriftlig information delges med fördel via redan etablerade informationskanaler fast oftare, till exempel via e-post och intranät. Tänk på att muntlig information skapar förutsättningar för dialog, och därmed ofta bättre förståelse och engagemang.

För de i organisationen som är ute i fält och arbetar kan det vara en stor fördel med en daglig muntlig information på plats. Detta görs med fördel vid skiftbyten eller raster. En sådan information bör inkludera vad som händer inom andra delar av krishanteringen, en kort sammanfattning av vad som har gjorts den senaste tiden och vad som ska göras framöver samt vilka informationsinsatser som görs.

Arbetsformer för samverkan med andra aktörer

Den allra vanligaste formen av samverkan är att två eller flera organisationer har kontakt med varandra för att hantera specifika problem eller åtgärder. Det finns dock vissa förberedda strukturer för samverkan som kan vara bra för dricksvattenaktörer att känna till.

Inriktnings- och samordningsfunktion (ISF)

ISF är en tillfälligt sammansatt aktörsgemensam funktion för att träffa överenskommelser om inriktning och samordning i samband med samhällsstörningar. I praktiken handlar det om möten, fysiska eller på distans, som genomförs för att komma överens om hur en samhällsstörning ska hanteras. Utifrån en samlad lägesbild av konsekvenser och aktörernas olika åtgärder, kan aktörerna som ingår i ISF tillsammans samordna åtgärder och prioritera resurser. Syftet med ISF är att skapa en effektiv hantering av händelsen.

ISF kan aktiveras på såväl lokal, regional och nationell nivå. På lokal nivå ansvarar kommunen för att aktivera, bjuda in till och leda möten med ISF. På regional nivå har länsstyrelsen motsvarande roll.

För att ISF ska fungera effektivt behöver det finnas en stödfunktion som samlar in och sammanställer lägesbilder, gör analyser, tar fram förslag till överenskommelser och underlag, samt förbereder ISF-möten tillsammans med mötesordförande. Detta kallas ISF-stöd och kan bemannas på olika sätt utifrån händelsens omfattning. Det kan bestå av allt från en enskild person till många personer från olika aktörer. På lokal nivå är det kommunen som ansvarar för ISF och ISF-stöd, som en del i det geografiska områdesansvaret.

ISF är en plattform för samverkan där aktörer träffar överenskommelser tillsammans och där ordinarie beslutsmandat gäller.

Samverkanskonferenser

Begreppet *samverkanskonferens* används ofta för aktörsgemensamma möten, ofta via telefon, där syftet i första hand är att dela information mellan aktörer. Många länsstyrelser genomför regelbundna veckovisa samverkanskonferenser i vardagen för att lyfta händelser som kan vara av vikt att känna till för de aktörer i länet som har en koppling till krisberedskap. Utöver informationsdelningen om vad som är på gång, skapar de regelbundna samverkanskonferenserna en struktur med etablerade kontaktvägar, en förståelse

för varandras roller och ansvar samt en förmåga att snabbt aktivera en samverkansstruktur vid en inträffad händelse.

Samordnade och gemensamma budskap

Många dricksvattenstörningar kräver en samordning av kommunikationsinsatser mellan olika aktörer. Det krävs *samordnade budskap*, vilket innebär att aktörerna inte talar emot varandra och att de är överens om vem som säger vad. Ibland kan även *gemensamma budskap* behövas. Det innebär att flera eller samtliga aktörer aktivt kommunicerar samma sak. Det är också relevant att samordna publicering av viss information. Se figur 3 för ett exempel på aktörsgemensam överenskommelse och gemensamma budskap.



AKTÖRSGEMENSAM ÖVERENSKOMMELSE

MÅL FÖR DEN GEMENSAMMA HANTERINGEN

- Begränsa smittspridning och minimera konsekvenserna på liv och hälsa
- Skapa trygghet och förtroende för aktörernas agerande

DELMÅL

Delmål 1: Distribution av tjänligt vatten till prioriterade verksamheter inom X timmar enligt nödvattenplan.
Ansvarsfördelning för konkretisering och planering av åtgärder: [...]

Delmål 2: Kunskap om spridning och omfattning genom att ta reda på antal insjuknade samt var de befinner sig.
Ansvarsfördelning för konkretisering och planering av åtgärder: [...]

Delmål 3: Kunskap hos berörda så att de:

- Kokar dricksvattnet
- Uppsöker vård direkt vid symptom (riskgrupperna)
- Anmäler att de blivit sjuka
- Undviker att belasta sjukvården i onödan
- Känner till risker och handlingsalternativ
- Vet hur de kan få svar på sina frågor

Ansvarsfördelning för konkretisering och planering av åtgärder: [...]

GEMENSAMMA BUDSKAP

Beskrivning av händelsen

Kort vad som sker och varför.

Rekommendationer till berörda personer

Vad berörda personer ska göra angående kokning, uppsökande av vård och kartläggning av utbrottet.

Aktörernas åtgärder och prioriteringar

Vad aktörerna gör tillsammans för att utreda orsak till utbrottet och distribuera tjänligt vatten.

Hur aktörerna prioriterar och varför.

Hänvisningar för mer information

Vart berörda personer kan vända sig för mer information.

Figur 3. Exempel på gemensamma budskap. Källa: MSB (2019). *Kriskommunikation för ökad effekt vid hantering av samhällsstörningar*. Sid 31.

Fördjupning: Vill du läsa mer?

MSB har samlat mycket material om ISF på lokal nivå [här](#) (vägledningar, checklistor, filmer, mallar).

I MSB:s vägledning [Kriskommunikation för ökad effekt vid hantering av samhällsstörningar](#) (MSB1266 – oktober 2019) finns processen kring samordning av kriskommunikationsarbete detaljerat beskrivet, tillsammans med exempel kopplade till smitta i dricksvatten.

Bilaga 1 Krisledningens roller och rollkort

Nedan följer exempel på olika roller i en krisledning, samt vad de har för ansvar.

1. Krischef

- Leder krisarbetet och prioriterar åtgärder
- Har mandat att fatta beslut på övergripande nivå och på detaljnivå, inkl. kokning, myndighetsmeddelande och VMA
- Är ordförande på krismöten
- Fördelar roller i krisledningen
- Utser talesperson(er)
- Ansvarar för att samlad lägesbild och tidslinje upprättas och hålls uppdaterad
- Informerar krisledningen om lägesbilden

2. Operativt ansvarig

- Fokus på operativa produktions- och distributionsfrågor, och att krisen ska återgå till normalläge
- Säkerställer att rätt personer är tillgängliga, kallar in extra resurser
- Organiserar och prioriterar operativa insatser
- Krisledningens länk till beredskapsledaren i fält och till driftcentralen

3. Informationsansvarig

- Identifierar vilka som ska informeras (målgrupper) och hur dessa ska nås (kanaler)
- Intern information
- Formulera budskap
- Formulera och sprida pressmeddelanden
- Sköter kommunikationen via Crisis Commander, hemsidan och i sociala medier
- Tar emot samtal från media och samordnar med talesperson.
- Samordnar kommunikationsinsatserna med kommunernas och ev. andra aktörers kommunikatörer
- Sköter omvärldsbevakning (nyhetsflöde, sociala medier etc.)

4. Sekreterare

- Dokumenterar beslut och loggar händelser under och efter krisen
- För protokoll vid krisledningens möten

5. Ansvarig extern samverkan

- Kontakter med externa aktörer (som t ex tillsynsmyndighet, länsstyrelsen, prioriterade användare, räddningstjänsten, polisen/säkerhetspolisen, kustbevakningen, arbetsmiljöverket med flera)

6. Talesperson

- Uttalar sig för verksamhetens räkning i media

7. Övrig resurs

- Ta fram faktaunderlag och analyser
- Göra antaganden om fortsatt händelseutveckling/tänkbara scenarion/konsekvenser med hjälp av experter
- Bistår med omvärldsbevakning
- Dokumentera lägesbild och tidslinje
- Kontakta anhöriga (vid allvarligt tillbud/olycka/dödsfall)

- Upprätta schema för krisledningen vid långvarig kris
- Utför (eller delegerar) markservicen, t ex mat, dryck och kontorsmaterial till krisledningen