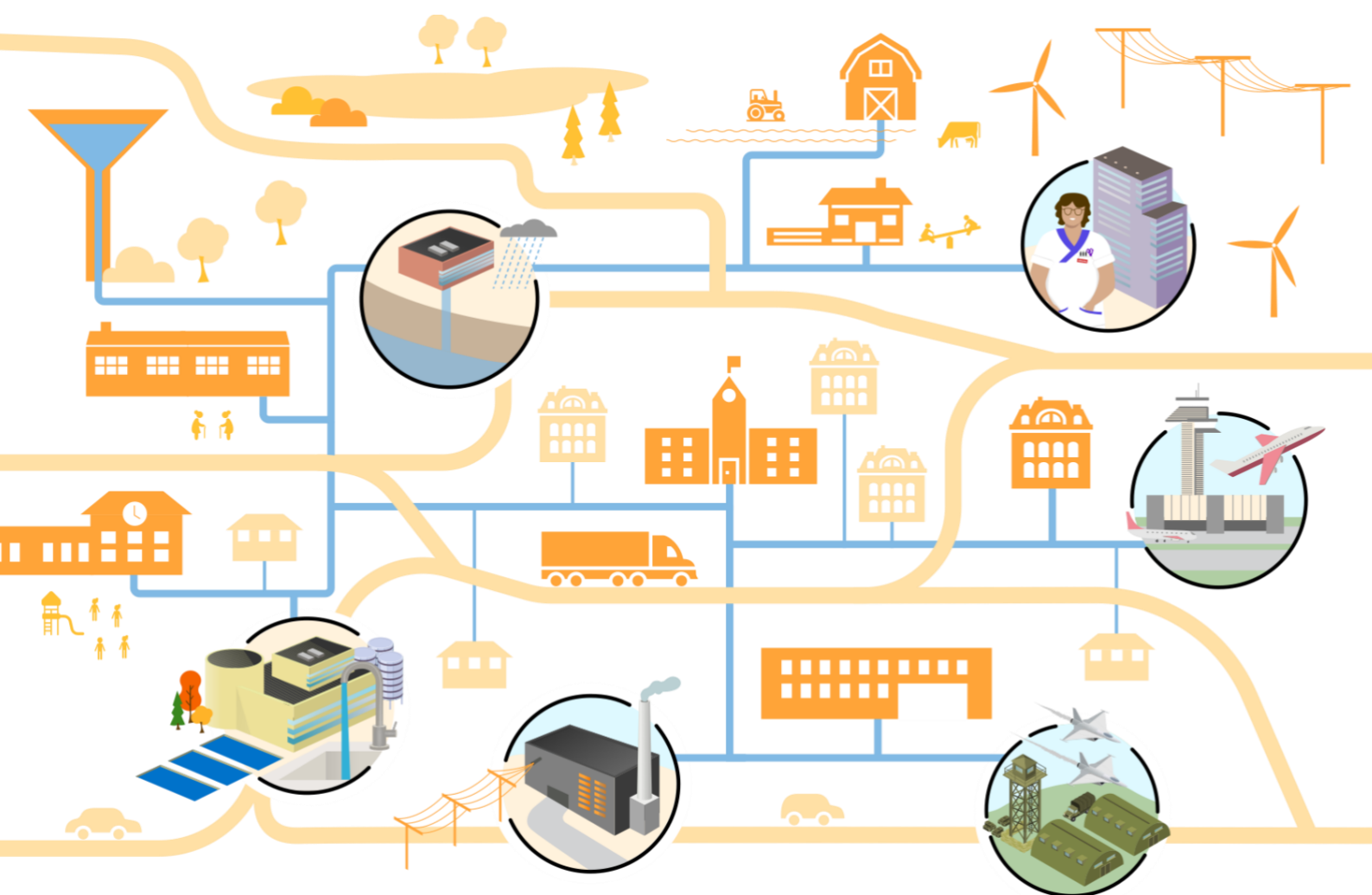


# Handbok i krisberedskap och civilt försvar för dricksvatten

Modul 5. Ledning, samverkan och kriskommunikation



---

Denna titel kan laddas ner från: [Livsmedelsverkets publikationer](#)

Citera gärna Livsmedelsverkets texter, men glöm inte att uppge källan.

Illustrationer är skyddade av upphovsrätten. Det innebär att du måste ha upphovsmannens tillstånd att använda dem.

© Livsmedelsverket, 2023.

Rekommenderad citering: Livsmedelsverket, 2023. Uppsala.

Illustrationer av Matador Kommunikation AB.

# 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 både i fredstid och vid höjd beredskap.

Livsmedelsverket har tagit fram handboken tillsammans med representanter från dricksvattenaktörer, länsstyrelser, statliga myndigheter och branschorganisationen Svenskt Vatten.

Handboken använder begreppet **dricksvattenaktör**, vilket omfattar både **producenter** och **distributörer** av dricksvatten.

Handboken består av följande 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, både i fredstid och vid höjd beredskap. Modulen ger exempel på hur dricksvattenaktörer kan planera en krisledningsorganisation och beskriver vikten av att ha en god förmåga till kriskommunikation i ansträngda situationer.

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

Grusstad är en medelstor kommun och ingår i Bergslands län. Teknik- och fastighetsförvaltningen ansvarar för dricksvatten i kommunen samt 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

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

Bolaget har en ytvattentäkt som huvudvattentäkt och en grundvattentäkt som reservvatten. Förutom vattenverk har 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 driftsentreprenör som sköter drift och underhåll av ledningsnätet.

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



# Innehåll

Ordlista .....	7
Ledning, organisation och uppgifter vid kriser och höjd beredskap .....	8
Förutsättningar för krisledning.....	8
Krisledningsorganisationen stödjer ordinarie beslutsfattare.....	8
Effektiv krisledning kräver utbildning och övning.....	8
Klargör krisledningens förhållande till andra ledningsnivåer .....	9
Kommunens krisledningsnämnd .....	9
När dricksvattenverksamheten drivs i kommunal förvaltning.....	10
När dricksvattenverksamheten drivs i kommunalförbund eller kommunalt bolag ..	10
Krisledningsarbetet.....	10
Krisledningsorganisationen ökar ledningskapaciteten .....	11
Situationen avgör storleken på den aktiverade krisledningsorganisationen .....	11
Aktivering .....	13
Indikatorer för behov av krisledningsorganisation .....	13
Olika krisnivåer.....	13
Rutiner för att larma personal till krisledningsorganisationen .....	15
Roller, ansvar, befogenheter och uppgifter .....	15
Uthållighet i krisledningen.....	16
Höjd beredskap.....	17
Arbetsätt .....	17
Viktiga förmågor .....	17
Korta och regelbundna avstämningar .....	18
Dokumentation och diarieföring .....	18
Lokalisering och utrustning .....	18
Utvärdering och erfarenhetsåterföring.....	19
Återgång till vardagen .....	19
Kriskommunikation.....	20
Koordinera kommunikationsresurserna.....	20
Kommunikationskanaler .....	20
Webb och sociala medier .....	20
SMS-tjänster.....	21
Media (tidningar, teve och radio).....	21
Kontaktcenter och upplysningscentral.....	21
Flygblad och högtalarbilar .....	22

Myndighetsmeddelande .....	22
Viktigt Meddelande till Allmänheten.....	22
Formulera budskap.....	23
Informationskrav enligt dricksvattenföreskrifterna.....	24
Information på olika språk och till personer med syn- eller hörselnedsättning.....	25
Internkommunikation.....	26
Arbetsformer för samverkan med andra aktörer.....	27
Inriktnings- och samordningsfunktion (ISF).....	27
Samverkanskonferenser .....	27
Samordnade och gemensamma budskap .....	28
Bilaga 1. Roller och rollkort	

# Ordlista

## **Informationspåverkan**

Informationspåverkan är potentiellt skadlig kommunikation som främmande makt eller deras ombud ligger bakom (medvetet eller omedvetet). Informationspåverkan kan genomföras som enskilda aktiviteter eller som en del av en större påverkanskampanj.

## **Kriskommunikation**

Kriskommunikation är det utbyte och den samordning av information som sker inom och mellan aktörer, allmänhet och medier före, under och efter en kris. Syftet är att skapa en gemensam bild av den faktiska händelsen.

## **Samordning**

Samordning är den anpassning av aktiviteter som aktörer gör för att tillgängliga resurser ska komma till största möjliga nytta. Samordning handlar om att aktörer inte ska vara i vägen för varandra, och hjälpa varandra där det går.

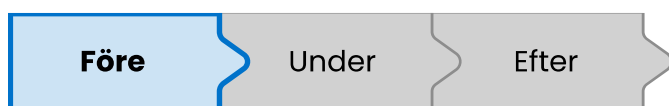
## **Samverkan**

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

# Ledning, organisation och uppgifter vid kriser och höjd beredskap

Dricksvattenaktörer behöver kunna leda och samordna krishantering för att kunna leverera dricksvatten vid störningar. Detta gäller både under kortvariga och långvariga störningar, oavsett om det är fredstid eller höjd beredskap. I det här avsnittet beskrivs grundförutsättningar för det förberedande arbetet med att skapa en god krisledningsförmåga **före**, **under** och **efter** en inträffad händelse.

## Förutsättningar för krisledning



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 också variera 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. Det skapar både trygghet och effektivitet.

## Krisledningsorganisationen stödjer ordinarie beslutsfattare

Krisledningsorganisationen 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. När en aktör aktiverar krisledningsorganisationen så påverkar det inte ordinarie mandat eller besluts- och arbetsordning. Krisledningsorganisationen ska fungera som en resursförstärkning till den ordinarie organisationen.

## Effektiv krisledning kräver utbildning och övning

Roller, arbetsuppgifter och arbetssätt i en krisledningsorganisation kan skilja sig från hur man arbetar i vardagen. För att en krisledningsorganisation ska fungera effektivt behöver personal som ska ingå i krisledningsorganisationen vara utsedd, utbildad och övad i ett förberedande skede. Läs mer i modul 7, *Utbildning och övning*.



### Klargör krisledningens förhållande till andra ledningsnivåer

Det är viktigt är tydliggöra förhållandet mellan dricksvattenaktörens krisledningsorganisation, krisledningsnämnden och kommunens centrala krisledningsorganisation. Det kan påverkas av driftformen för dricksvattenverksamheten, till exempel om verksamheten drivs som kommunalt bolag eller kommunalförbund. Oavsett driftform behöver varje aktör i ett förberedande skede klargöra rollfördelningen mellan olika krisledningsnivåer för att undvika otydligheter under pågående krishantering.

### Kommunens krisledningsnämnd

Varje kommun har 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 (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 inte heller kommunstyrelsen.

Det är ordföranden i nämnden som bedömer när en extraordinär händelse gör att nämnden behöver träda i funktion. Krisledningsnämndens ordförande är ofta kommunstyrelsens ordförande.

En kommun kan behöva aktivera krisledningsnämnden när de ordinarie beslutsstrukturerna inte räcker till för att hantera den extraordinära händelsen. Så kan exempelvis vara fallet<sup>1</sup>

- när beslut inte kan fattas tillräckligt fort
- när det inte går 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.

---

<sup>1</sup> Sveriges kommuner och regioner (2021). *Krisledningsnämnden*. Hämtad 2023-01-09 från <https://skr.se/skr/covid19ochcoronaviruset/krisledningsnamnden.33033.html>

### När dricksvattenverksamheten drivs i kommunal förvaltning

Förvaltningens krisledningsorganisation är i många fall tätt kopplad till kommunens centrala krisledningsorganisation. Det finns ofta en naturlig koppling till centrala stödresurser inom exempelvis kommunikation som kan bistå med kriskommunikation om dricksvattenhändelsen. Om krisledningsnämnden är aktiverad kan den ta över beslut och styrning från förvaltningen.

### När dricksvattenverksamheten drivs 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 de ska utforma styrningen av krisledningsarbetet. 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

Under hanteringen av kriser behöver dricksvattenaktören lösa flera olika uppgifter. I vissa fall kan dessa uppgifter hanteras av den ordinarie organisationen, men det finns tillfällen som kräver en resursförstärkning i form av en särskild organisation. Den särskilda organisationen består av medarbetare som vid behov lämnar sina ordinarie arbetsuppgifter och i stället arbetar med krishanteringen. Den särskilda organisationen kallas olika saker i olika organisationer. I den här handboken kallas den för *krisledningsorganisation*. Andra vanliga beteckningar är krisorganisation, stab eller beredskapsorganisation.

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

- Fatta beslut om 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, till exempel avhjälpa fel och distribuera nödvatten.

- Säkerställa den interna kommunikationen kring händelsen, dvs. att beslutsfattare och berörd personal har uppdaterad information om händelsen.
- Kommunicera om händelsen till exempelvis andra berörda organisationer, drabbade medborgare och drabbade verksamheter.
- Samverka med andra aktörer.
- Planera bemanningen (bemanningsscheman, avlösning etcetera).
- Dokumentera krishanteringen.
- Säkerställa att de som arbetar med krishanteringen har tillgång till mat, eventuell logi samt rätt utrustning (lokaler, telefoni och IT).

Krisledningsorganisationen är en tillfällig förstärkning till ledningen. Den fungerar som ett stöd till den ordinarie organisationen och till beslutsfattarna i att hantera händelsen.

### Krisledningsorganisationen ökar ledningskapaciteten

Beslutsfattare kan få avlastning genom att aktivera en krisledningsorganisation. Ledningskapaciteten stärks genom att krisledningsorganisationen arbetar fram beslutsunderlag, gör uppföljningar, sköter rapportering och bistår i arbetet med kriskommunikation. Krisledningsorganisationen kan även bistå i arbetet med att se till att de fattade besluten leder 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 utifrån den aktuella händelsen styr storleken på den aktiverade krisledningsorganisationen. Antalet personer i krisledningsorganisationen kan både öka och minska över tid under hanteringen av en händelse.

De flesta av arbetsuppgifterna i listan ovan behöver hanteras oavsett hur många personer som för tillfället bemannar krisledningsorganisationen. Det innebär att en person kan behöva ha flera roller parallellt och därmed hantera flera olika arbetsuppgifter. Roller och arbetsuppgifter kan senare fördelas på fler personer om krisledningsorganisationen skalas upp och fler personer kallas in (se exempel i figur 1). Ett exempel är kriskommunikation, där antingen en person tar hand om alla delar eller där flera personer delar på uppgifterna och får specialiserade roller. Sådana roller kan exempelvis vara talesperson och webbredaktör.

**Fas i krisledningsarbetet** **Dimensionering** av Teknik- och fastighetsförvaltningens krisledningsorganisation

**Upptart**

- Första indikatorerna på störning har kommit.
- Krisledningsorganisation inte aktiverad än.
- En person (t.ex. beredskapsledare) hanterar de initiala uppgifter som kopplar till krisledningen.



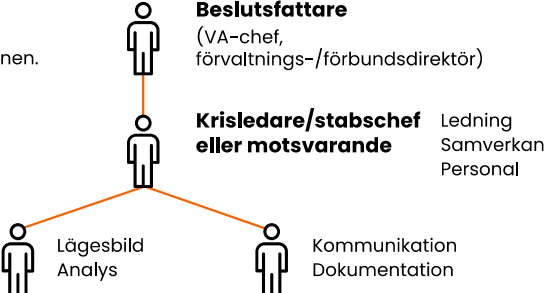
**Beslutsfattare**  
(VA-chef, förvaltnings-/förbundsdirektör)

**Beredskapsledare eller motsvarande**

Ledning	Samverkan
Lägesbild	Analys
Kommunikation	Dokumentation
Personal	

**Aktivering**

- Beslut tas att aktivera krisledningsorganisationen.
- Inledningsvis kallas tre personer in.
- De gör en tydlig rollfördelning och delar upp arbetsuppgifterna.



**Beslutsfattare**  
(VA-chef, förvaltnings-/förbundsdirektör)

**Krisledare/stabschef eller motsvarande**

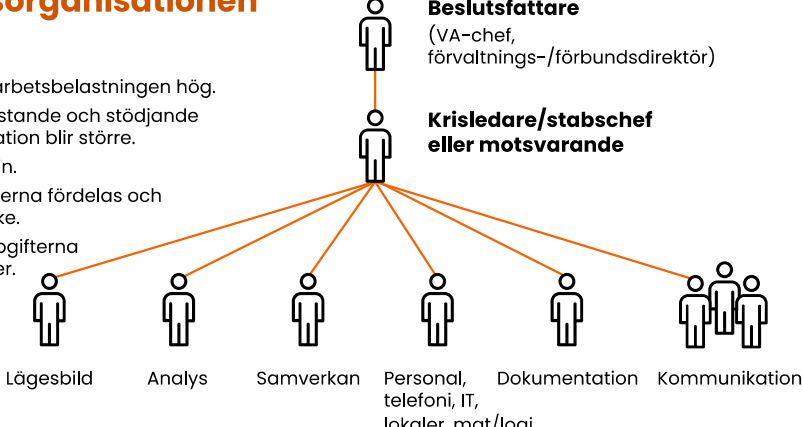
Ledning	Samverkan	Personal
---------	-----------	----------

Lägesbild  
Analys

Kommunikation  
Dokumentation

**Krisledningsorganisationen skalas 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.



**Beslutsfattare**  
(VA-chef, förvaltnings-/förbundsdirektör)

**Krisledare/stabschef eller motsvarande**

Ledning	Samverkan	Personal
---------	-----------	----------

Lägesbild

Analys

Samverkan

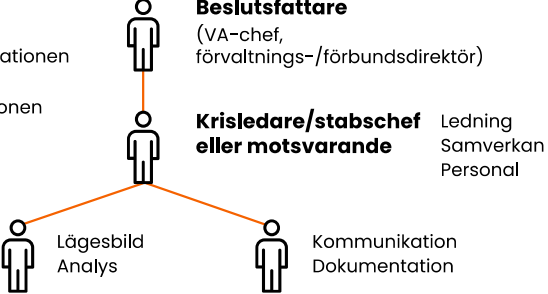
Personal, telefoni, IT, lokaler, mat/logi

Dokumentation

Kommunikation

**Avslut**

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



**Beslutsfattare**  
(VA-chef, förvaltnings-/förbundsdirektör)

**Krisledare/stabschef eller motsvarande**

Ledning	Samverkan	Personal
---------	-----------	----------

Lägesbild  
Analys

Kommunikation  
Dokumentation

Figur 1. Exempel på hur storleken på krisledningsorganisationen varierar över tid i hanteringen av en händelse.

### Aktivering

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

### Indikatorer för behov av krisledningsorganisation

Det är bra att på förhand ta fram en lista av situationer där krisledningsorganisationen bör aktiveras. På så vis skapas en gemensam bild av i vilka lägen ett förstärkt ledningsstöd kan behövas. Listan av händelser kan fungera som indikatorer på när krisledningsorganisationen ska aktiveras. Men det är 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.

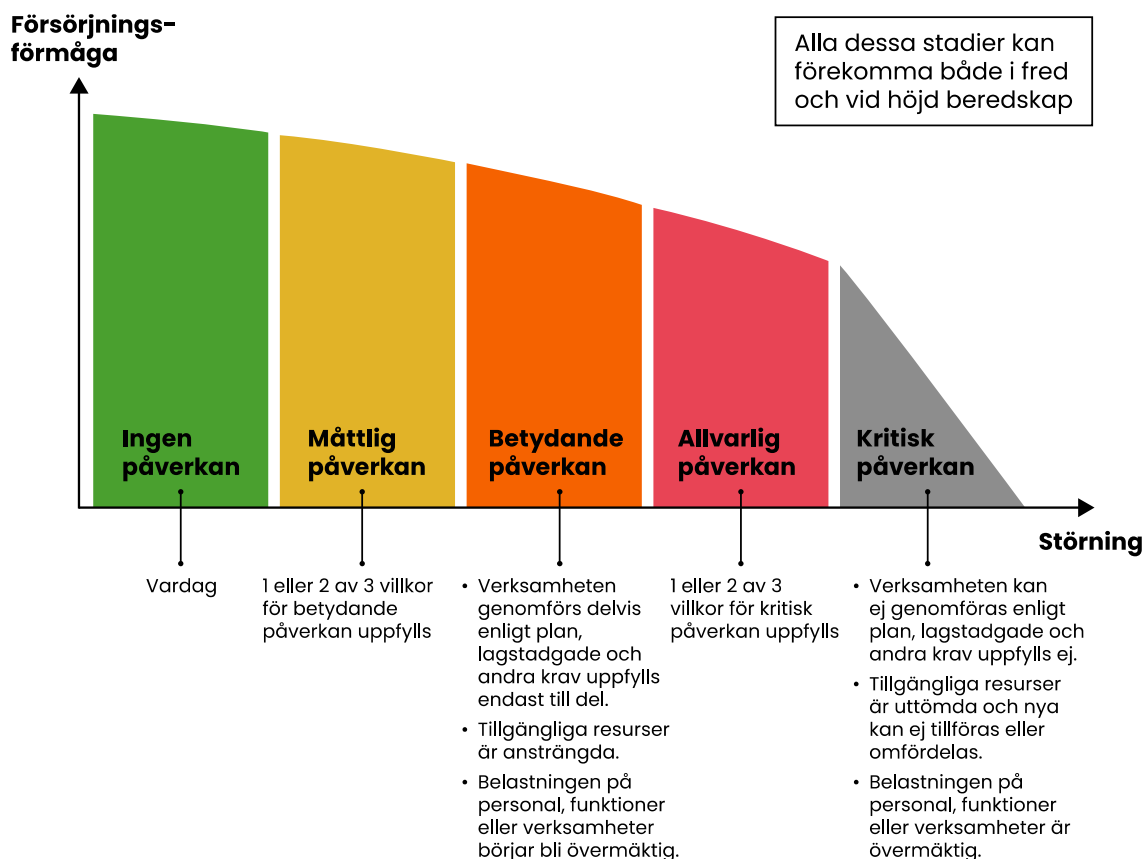
### Olika krisnivåer

Många organisationer väljer att definiera olika krisnivåer för att skapa tydlighet inom den egna organisationen och gentemot andra. Nivåerna illustreras ofta i olika steg och med olika färger (se tabell 1 och figur 2). Varje krisnivå definieras med olika kriterier och kopplas till ansvar och arbetsuppgifter.

I normalläget sker ett förberedande arbete med att planera och skapa förmåga att hantera händelser. Det kan exempelvis vara att fram rollbeskrivningar, checklistor och mallar. Dessutom utbildas och övas personal som kan komma att ingå i krisledningsorganisationen.

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

Krisnivå	Beskrivning, exempel på händelser	Vem hanterar?
<b>Normalläge</b>	Inga eller normala driftstörningar i vardagen, till exempel läcka, planerade avbrott och underhåll.	Ordinarie organisation.  Personal utbildas och övas för att kunna agera vid eventuell aktivering av krisledningsorganisation.
<b>Störning</b>	Driftrelaterad händelse, till exempel stor läcka, mindre avvikelser i provtagning eller personalbrist med viss påverkan på verksamhet.	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.  <b>Eventuell aktivering av mindre/lokal krisledningsorganisation. Kan även kallas störningsgrupp.</b>
<b>Allvarlig händelse</b>	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.  <b>Krisledningsorganisationen hos dricksvattenaktören aktiveras.</b>
<b>Allvarlig kris</b>	Påverkan på dricksvattenproduktionen med mycket allvarliga konsekvenser för liv och hälsa, och/eller samhällets funktionalitet.	<b>Krisledningsorganisation hos dricksvattenaktören aktiverad. Eventuellt kan även kommunens centrala krisledningsorganisation samt eventuellt även krisledningsnämnd (kommunstyrelsen vid höjd beredskap) vara aktiverad.</b>



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 app 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 tjänsteman i beredskap (TiB), räddningstjänst, regionens smittskydd, med flera.

## Roller, ansvar, befogenheter och uppgifter

Krisledningsorganisationen är en tillfällig organisation och därför är det viktigt att roller, ansvar, befogenheter och arbetsuppgifter är tydliga för varje enskild medarbetare som ska arbeta i organisationen. Detta är ett viktigt förberedande arbete.

Förberedelserna 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. Förväntningarna på varandra och den egna rollen behöver vara uttalade. Ansvar 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 ansvar.

## Uthållighet i krisledningen

En del av det förberedande arbetet är att sätta upp mål för vilken uthållighet som krisledningsorganisationen ska ha. Det är 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. Här följer några frågor att ta ställning till i arbetet med att bygga upp en uthållighet:

- Kommer det finnas situationer där organisationen 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 krisledningsorganisationen behöva vara aktiverad och när kan hanteringen flytta tillbaka till den ordinarie organisationen?
- Hur många behöver utbildas och övas för att krisledningsorganisationen ska kunna ha den uthållighet som beslutats?

Dricksvattenaktörer kan förstärka med personal från andra organisationer för att öka uthålligheten vid hantering av en händelse. Men det krävs förberedda rutiner och avtal för att det ska fungera bra i praktiken. 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 få förstärkning. 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. Det är därför bra att förbereda mallar för att dokumentera arbetstider och arbetsscheman. Dessa scheman behöver också ta hänsyn till avlösning mellan olika roller.



## Höjd beredskap

Ett beslut om höjd beredskap påverkar inte dricksvattenförsörjningen per automatik. 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, kan därför gälla oavsett om den aktiveras i fredstid, höjd beredskap eller krig. Men en skillnad är att det under höjd beredskap inte går att aktivera krisledningsnämnden. Då leds alltid arbetet av kommunstyrelsen.

Höjd beredskap medför sannolikt flera simultana störningar och försörjningsproblem, exempelvis när det gäller personal, beredningskemikalier och reservdelar. Serier av komplexa händelser kan också kräva andra prioriteringar och arbete i andra tidsskalor än under fredstida förhållanden.

För att säkerställa krisledningsförmågan under höjd beredskap kan dricksvattenaktören krigsplacera personal. Läs mer om krigsplacering i modul 3, *Robust dricksvattenförsörjning*.

## Arbetsätt



Arbetet i krisledningsorganisationen sker ofta under tidspress och ansträngda förhållanden, vilket ställer krav på enkla och tydliga rutiner. Arbetet i krisledningsorganisationen kan komma igång snabbt genom att aktörerna har fördefinierade roller med tillhörande rollkort, checklistor och mallar. Det minskar risken att uppgifter faller mellan stolarna. Rollkortet kan 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 och flexibilitet att kunna anpassa sig till den situation som har uppstått. Rollkort, checklistor och mallar är bra stöd i arbetet, men de kan aldrig täcka in alla behov som uppstår till följd av 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 den egna krisledningen?

### Korta och regelbundna avstämningar

Det är viktigt att de olika rollerna och funktionerna i krisledningsorganisationen delar information och samordnar sig för att arbetet ska bli effektivt. Ett viktigt verktyg är korta och strukturerade möten som följer en enkel agenda, ofta kallade stabsmöten eller stabsorientering. Exempel på en generell agenda kan vara

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

### Dokumentation och diarieföring

Arbetet i krisledningsorganisationen behöver dokumenteras på ett strukturerat sätt. Dokumentationen gör det möjligt att lämna över arbete på ett effektivt sätt till ny personal i samband med avlösning. Den skapar också underlag för uppföljning och utvärdering av krishanteringen, samt för att hantera och bistå i eventuella rättsliga processer. Exempel på vad som kan vara bra att dokumentera:

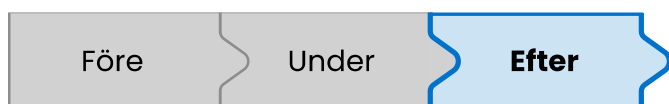
- vad som har hänt (vad, när, var, hur och varför)
- konsekvenser av händelsen (även potentiella konsekvenser framåt)
- genomförda och planerade åtgärder
- fattade beslut
- kommunikationsbudskap.

### Lokalisering och utrustning

Situationen avgör var krisledningsorganisationen bör vara lokaliserad. I vissa händelser kan arbetet ske på distans, men i andra lägen är det mest effektivt att vara samlade i gemensamma lokaler. Det är en fördel om det finns en i förväg utpekad lokal som är har den utrustning som krisledningsorganisationen behöver, bland annat 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 den till en alternativ lokal.

Det är bra om alla berörda känner till vilka alternativa kanaler som kan användas om de ordinarie kommunikationsmedlen inte fungerar. Ta gärna fram en rutin som beskriver hur personalen ska kommunicera i händelse av exempelvis avbrott i telefoni, internet eller el. Ett exempel är att alla då samlas i en i förväg utpekad lokal vid fasta klockslag.

## Utvärdering och erfarenhetsåterföring



I samband med att den akuta krishanteringens 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 eventuellt justera arbetssätt för att stå bättre rustad inför kommande händelser. Läs mer om utvärdering i modul 7, *Utbildning och övning*.

## Återgång till vardagen

En organisation prioriterar ofta ner ordinarie uppgifter som exempelvis underhåll under en pågående krishantering. Dessa uppgifter behöver identifieras, prioriteras och åtgärdas när den akuta krishanteringens avslutad. 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 krishanteringens behöver få möjlighet till återhämtning och avlastning när det gäller de ordinarie uppgifter som de eventuellt inte har hunnit med när de har tjänstgjort i krisledningsorganisationen. Exempelvis kan extra personalresurser behållas i krisledningsorganisationen 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 kriser är det viktigt att tidigt analysera och identifiera kommunikationsbehoven, både internt och externt. Kriskommunikation är därför en naturlig del i att hantera störningar i dricksvattenförsörjningen och är ofta en av rollerna i krisledningen. Det är viktigt att kriskommunikationen startar redan i inledningsskedet av krishanteringen, eftersom snabb och korrekt information inger förtroende. Om förtroendet för exempelvis en myndighet sviktar ökar risken för att människor inte följer myndigheternas rekommendationer och att de söker information hos mindre tillförlitliga aktörer.

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

## Koordinera kommunikationsresurserna

Genom att ha en på förhand utsedd kommunikationsansvarig skapas bättre förutsättningar för att kunna inleda kriskommunikation tidigt under en händelse. Denne bör ha mandat att påbörja kommunikationsarbetet vid en incident eller kris. Ta om möjligt hjälp av kommunens kommunikationsresurser i arbetet med kriskommunikationen.

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

Det är även viktigt att klargöra roller, ansvar och befogenheter för kommunikationsfunktionen vid kriser av en mer begränsad omfattning, som leds på förvaltningsnivå. Då är det viktigt att klargöra vem som ansvarar för den externa kommunikationen och vem som ska informera om vad, för att ge samstämmig information till allmänheten och media.

## Kommunikationskanaler

Det finns en mängd olika kanaler för att nå ut till olika målgrupper.

### Webb och sociala medier

Dricksvattenaktörens och kommunens webbsida och konton i sociala medier är viktiga kanaler för att snabbt nå ut med information till berörda konsumenter och media. Budskap som sprids i radio och teve hänvisar till kommunens webbplats och till sociala medier där ytterligare information kontinuerligt läggs ut. Tänk på att informera även om det inte finns någon ny information. Ange alltid tid (och eventuellt datum) för när nästa information kommer att publiceras. Att informera via webb och sociala medier avlastar kommunens växel och den upplysningscentral som eventuellt upprättas. Kom ihåg att

samordna kommunikationen med andra berörda organisationer så att inte olika budskap förmedlas, exempelvis om flera kommuner berörs av samma händelse.

Det är också viktigt att vara uppmärksam på informationspåverkan och att bemöta rykten och felaktig information. Läs mer i MSB:s publikation *Att möta informationspåverkan: handbok för kommunikatörer*<sup>2</sup>.

I planeringsarbetet är det viktigt att tänka på vilka personer eller funktioner som har behörighet att lägga ut information på webbplatsen, och vilka möjligheter det finns att nå dessa personer även utanför ordinarie arbetstid. Personer med befogenhet att lägga ut information på kommunens webbplats är nyckelpersoner i händelse av kris. Därför är det bra om de finns 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 det går att nå många snabbt på detta sätt 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 det finns även andra typer av lösningar.

### Media (tidningar, teve och radio)

Media kan hjälpa till med att sprida information till allmänheten vid en dricksvattenrelaterad händelse. Det är då viktigt att få en så saklig rapportering som möjligt. Viktiga verktyg i arbetet är exempelvis förberedda budskap, frågor och svar samt att ha en genomtänkt strategi för hur allvarliga störningar kan bemötas i media.

Bevaka och följ upp mediernas rapportering för att säkerställa att medierna förmedlar rätt information och att de inte misstolkar uttalanden. Se till att det finns en utsedd person inom krisledningsorganisationen som har till uppgift att bevaka rapporteringen i media. På så sätt kan eventuella felaktigheter i medierapporteringen snabbt rättas till.

### Kontaktcenter och upplysningscentral

Det är viktigt att bemanna kommunens eller dricksvattenaktörens kontaktcenter (eller motsvarande) för att klara av ett stort antal inkommande frågor och synpunkter via telefon och mejl. Ha gärna rutiner för att snabbt kunna kalla in extrapersonal, oavsett tid på dygnet. Förbered ett bemanningsschema för att säkerställa uthålligheten under en långvarig kris.

Det är viktigt att krisledningen ständigt uppdaterar personalen om det aktuella läget och att kontaktcentret förmedlar inkomna frågor till krisledningen. Vid behov kan krisledningen även upprätta en upplysningscentral med uppgift att besvara de vanligaste

---

<sup>2</sup> MSB (2019) *Att möta informationspåverkan : handbok för kommunikatörer*  
<https://www.msb.se/sv/publikationer/att-mota-informationspaverkan--handbok-for-kommunikatorer/>

frågorna från kommunens medborgare. Tänk på att förbereda en lämplig lokal som vid behov kan användas som upplysningscentral.

Vid misstänkt vattenburen smitta är det viktigt att fånga upp klagomål och information som kan hjälpa till att tidigt spåra smittkällan. Nödvändiga uppgifter behöver tas emot och föras vidare till den som har utredningsansvaret.

Kommunens trygghetspunkt kan bli viktig för medborgarnas möjligheter att ställa frågor och för att sprida information, till exempel om telefoni och internet slutar fungera. Då kan trygghetspunkten behöva bemannas med extra personal.

### Flygblad och högtalarbilar

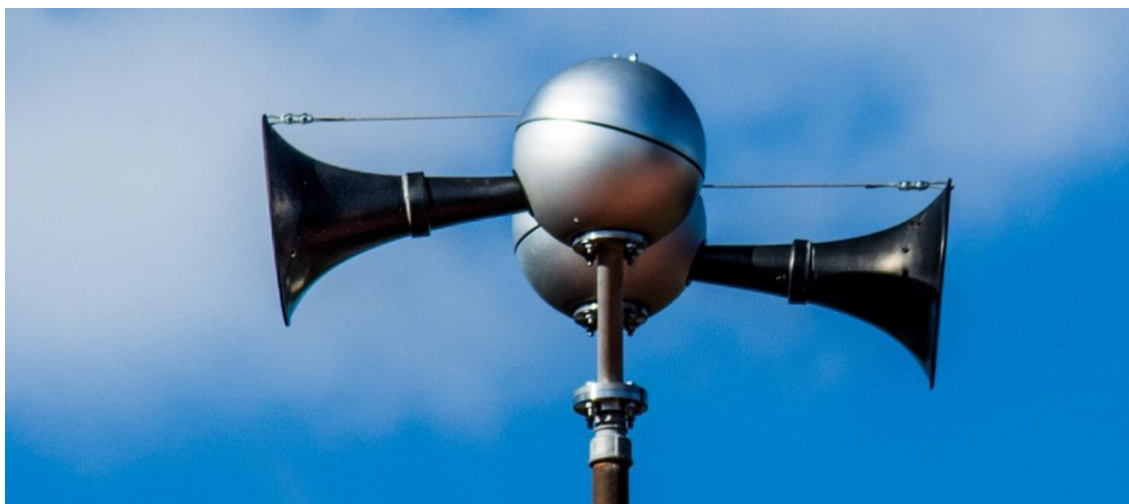
I vissa fall kan det vara svårt att nå ut med information till berörda dricksvattenkonsumenter via de ordinarie kommunikationskanalerna. Det gäller exempelvis vid störningar i elförsörjning, internet eller radio/TV. Då kan flygblad vara ett effektivt sätt att nå ut med information. Ett annat sätt kan vara att använda bilar med högtalarutrustning som kör runt och informerar på strategiska platser.

### Myndighetsmeddelande

Myndighetsmeddelande kan användas om en dricksvattenaktör behöver varna människor om att något har hänt och när det inte är ett akut hot mot liv, hälsa, egendom eller miljö. Det kan exempelvis gälla vid kokningsrekommendation. Myndighetsmeddelanden sänds i Sveriges Radio P4.

### Viktigt Meddelande till Allmänheten

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 samt en server som uppdaterar internet och appar. Ibland föregås VMA av utomhussignalen ”Viktigt meddelande”, se figur 3.



Figur 3. Utomhussignal för VMA.

VMA kan också skickas ut som sms till människor som befinner sig i ett visst område. Systemet kan upptäcka de mobiltelefoner som befinner sig i området och abonnenten behöver inte anmäla sitt nummer någonstans för att få meddelanden.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) ansvarar för VMA-systemet. MSB 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 meddelandet 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).<sup>3</sup>

Radion har en särställning som kommunikationskanal till berörda konsumenter vid strömavbrott. Batteridrivna radioapparater och bilradio blir då den enda fungerande kanalen för att få aktuell information för många hushåll.

## Formulera budskap

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

- 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 förvänta sig att få information.
- Utforma budskapen på ett kortfattat och tydligt sätt.
- Besluta vilka språk ni behöver kommunicera på.
- Kommunicera med kontaktcenter och/eller upplysningscentral.

---

<sup>3</sup> MSB (2021). *Hur ett VMA begärs*. Hämtad 2023-01-09 från <https://www.msb.se/sv/amnesomraden/krisberedskap--civilt-forsvar/befolkningskydd/varningssystem/hur-ett-vma-begars-ny/>.



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

Tänk på att det kan finnas abonnenter som behöver information om vattenkvaliteten förändras, till exempel sjukhus, storkök och livsmedelsindustrier. Dessa abonnenter behöver informeras direkt via telefon. Upprätta kontaktlistor med telefonnummer och kontaktperson för att underlätta arbetet.

För att i möjligaste mån besvara allmänhetens frågor kan informationen omfatta följande punkter:

- vad som hänt
- vilket område som berörs
- när problemet började
- orsaken till händelsen och hur länge den beräknas pågå
- typ av hälsofara och eventuella riskgrupper
- symtom vid smitta eller påverkan
- vad användarna kan göra för att undvika hälsorisk, till exempel att vattnet kan användas till dusch och toalett, men inte till att dricka
- alternativ vattenförsörjning, till exempel var vattentankar placeras
- vad konsumenten ska göra vid smitta eller påverkan, till exempel kontakt med sjukvården
- ytterligare information om vad som görs för att komma till rätta med problemet
- information om hur man kommer i kontakt med ansvariga
- hur information kommer att förmedlas i fortsättningen.

Det kan vara lämpligt att förbereda ett antal mallar för meddelanden som kan användas vid driftstörningar och driftavbrott. De hjälper till att formulera såväl skriftlig som muntlig kommunikation, exempelvis pressmeddelanden, intervjuer och pressträffar.

### Informationskrav enligt dricksvattenföreskrifterna

Verksamhetsutövaren är skyldig att informera omedelbart när den bedömer att det av hälsomässiga skäl inte går att använda dricksvattnet som vanligt. Detta gäller enligt Livsmedelsverkets föreskrifter om dricksvatten, [LIVSFS 2022:12](#).

Vid akut hälsorisk är det viktigt att kommunicera skyndsamt, till exempel via radio eller på annat lämpligt sätt. Budskapen bör då utarbetas i samråd med kontrollmyndigheten och smittskyddsläkaren. Det är särskilt viktigt att informationen når fram till verksamheter med riskgrupper, exempelvis skola, vård och omsorg.



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

Det kan bli nödvändigt att informera på andra språk än svenska vid en allvarlig händelse som hotar vattenförsörjningen. Det kan därför vara värdefullt att knyta kontakter med tolkar, översättare och språklärare som med kort varsel kan kallas in för att översätta information, tolka och i vissa fall informera direkt till berörda brukare.

Kommunen kan hjälpa till med dessa kontakter och har även kunskap om vilka språkgrupper som i huvudsak finns i det aktuella området. Tänk på att det även finns andra grupper i samhället, till exempel personer med syn- eller hörselnedsättning, som vid en akut händelse behöver information på annat sätt än via de ordinarie informationskanalerna.

#### **Fördjupning: Vill du läsa mer?**

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

#### **Tips till dricksvattenaktörer utifrån erfarenheter från nödvattenövningar som har genomförts i Livsmedelsverkets regi:**

- Uthålligheten i kriskommunikationsarbetet behöver ses över, inte minst i kommunens/organisationens kontaktcenter eller motsvarande.
- Kommunicera i de etablerade kanalerna. Medborgarna kommer använda de kanaler som de vanligen använder.
- Frågor och svar för ett antal händelser kan med fördel förberedas.
- Prioritera hög tillgänglighet för media.
- Besluta om vilka språk som ska användas i kommunikationen och planera för hur.
- 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 verksamheter.

## Internkommunikation

Utöver kommunikationen till allmänheten och media är det även viktigt att löpande informera de egna medarbetarna om läget och hur händelsen hanteras. De egna medarbetarna är viktiga förmedlare av information till sina personliga nätverk, både privata och yrkesmässiga.

I en krissituation går rykten och spekulationer snabbare än normalt. Därför går det inte att vänta särskilt länge med att kommunicera. Det är bra om den egna personalen i möjligaste mån får informationen internt innan de får den via media.

Bra kommunikation kan få organisationen att lyfta sig, genom att alla kämpar mot gemensamma mål och drar sitt strå till stacken för att lösa den svåra situationen. Glöm inte att alla har en viktig uppgift att fylla, även de som inte är direkt inblandade i krisarbetet.

Det kan vara en stor fördel för de i organisationen som är ute i fält och arbetar att få regelbunden information om händelseutvecklingen. En sådan information kan exempelvis inkludera vilka kommunikationsinsatser som görs, 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.

# 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. Men det finns vissa andra förberedda strukturer för samverkan som kan vara bra för dricksvatten-aktörer 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 fysiska möten eller distansmöten för att komma överens om hur aktörerna ska hantera en samhällsstörning. Aktörerna som ingår i ISF kan samordna åtgärder och prioritera resurser utifrån en samlad lägesbild av konsekvenser och aktörernas olika åtgärder. Syftet är att hantera händelsen effektivt.

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.

Det behöver finnas en stödfunktion till ISF 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. Stödet kan bestå av allt från en person till många personer från olika aktörer. På lokal nivå är det kommunen som ansvarar för både ISF och ISF-stöd, som en del av det geografiska områdesansvaret. ISF är en plattform där aktörer samverkar och träffar överenskommelser.

## Samverkanskonferenser

Begreppet **samverkanskonferens** används ofta för aktörsgemensamma möten. Dessa sker ofta via telefon, och syftet är i första hand att dela information mellan aktörer. Många länsstyrelser genomför regelbundna veckovisa samverkanskonferenser även när det inte har inträffat någon krishändelse. Syftet är att lyfta händelser som kan vara av vikt att känna till för de aktörer i länet som har en koppling till krisberedskap. Utöver informationsdelningen skapar de regelbundna samverkanskonferenserna en struktur med etablerade kontaktvägar, en förståelse för varandras roller och ansvar samt en förmåga att snabbt aktivera ett sätt att samverka vid en inträffad händelse.

## Samordnade och gemensamma budskap

Många dricksvattenstörningar kräver att olika aktörer samordnar kriskommunikationssamarbetet mellan sig. Det krävs **samordnade budskap**, vilket innebär att aktörerna inte säger emot varandra och att de är överens om vem som ska säga vad. Ibland kan även **gemensamma budskap** behövas. Det innebär att flera aktörer aktivt kommunicerar samma sak. Se nedan för ett exempel på aktörsgemensam överenskommelse och gemensamma budskap.

## Aktörsgemensam överenskommelse<sup>4</sup>

### 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 dricksvatten 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 insjuknande 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 aktörer gör tillsammans för att utreda orsak till utbrottet och distribuera dricksvatten.

#### Hänvisningar för mer information

Vart berörda personer kan vända sig för mer information.

---

<sup>4</sup> Exempel på gemensamma budskap. Källa: MSB (2019). *Kriskommunikation för ökad effekt vid hantering av samhällsstörningar*. Sida 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 beskriven, tillsammans med exempel kopplade till smitta i dricksvatten.

# Bilaga 1. Roller och rollkort

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

## Krisledare/stabschef

- Leder krisarbetet och prioriterar åtgärder.
- Läger fram underlag till beslutsfattare för beslut på övergripande nivå, till exempel kokningsrekommendation, myndighetsmeddelande och VMA.
- Är ordförande på krismöten.
- Fördelar roller och arbetsuppgifter i krisledningen.
- Utser talesperson(er).
- Ansvarar för att samlad lägesbild och tidslinje upprättas och hålls uppdaterad.
- Informerar beslutsfattare om aktuell lägesbild.

## Operativ ledare

- Fokuserar 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.
- Utgör krisledningens länk till den operativa personalen, till exempel drift- och ledningsnätspersonal.

## Kommunikatör

- Identifierar vilka som ska informeras (målgrupper) och hur dessa ska nås (kanaler).
- Utför intern kommunikation.
- Formulerar budskap och distribuerar via webbplats och sociala medier.
- Formulerar och sprider pressmeddelanden.
- Tar emot samtal från media och samordnar med talesperson.
- Samordnar kommunikationsinsatserna med kommunernas och eventuellt andra aktörers kommunikatörer.
- Sköter omvärldsbevakning (nyhetsflöde, sociala medier etcetera).

## Administratör

- Dokumenterar beslut och loggar händelser under och efter krisen.
- För protokoll vid krisledningens möten.
- Utför (eller delegerar) markservicen, till exempel mat, dryck och kontorsmaterial till krisledningen.

## Extern samverkan

- Har kontakter med externa aktörer (som till exempel kontrollmyndighet, länsstyrelsen, prioriterade användare, räddningstjänsten, polisen/säkerhetspolisen, kustbevakningen, arbetsmiljöverket med flera).

## Talesperson

- Uttalar sig för verksamhetens räkning i media.

## Lägesbild/analys

- Tar fram faktaunderlag och analyser.
- Gör antaganden om fortsatt händelseutveckling/tänkbara scenarion/konsekvenser med hjälp av experter.
- Dokumenterar lägesbild och tidslinje.

## Personal

- Kontaktar anhöriga (vid allvarligt tillbud/olycka/dödsfall).
- Upprättar schema för krisledningen vid långvarig kris.