

# Myndighetsgemensam kriskommunikationsplan för pandemisk influensa

Socialstyrelsen klassificerar sin utgivning i olika dokumenttyper. Detta är *Rekommendationer för planering*. De innehåller rekommendationer om hälso- och sjukvårdens planering, åtgärder, kvalitetsarbete och metodutveckling inom smittskyddet, inkluderande nationella och regionala handlingsplaner. Socialstyrelsen svarar för slutsatser och rekommendationer.

Artikelnr 2006-130-6  
Publicerad [www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se), oktober 2006

---

# Förord

---

Denna plan har utarbetats på uppdrag av Nationella Pandemigruppen och har tagits fram som vägledning för de myndigheter och organisationer som ingår i denna, dvs. *Socialstyrelsen, Smittskyddsinstitutet, Läkemedelsverket, Arbetsmiljöverket, Krisberedskapsmyndigheten* och *Sveriges Kommuner och Landsting*.

Syftet med planen är att underlätta samarbetet mellan myndigheterna när det gäller informations- och kommunikationsinsatser kring pandemier. Planen gäller både det förberedande skedet (inför en pandemi), det akuta skedet (under en pandemi) och återhämtningsskedet (efter en pandemi). Den ska kunna tillämpas på olika nivåer.

Andra myndigheter och organisationer – utöver de som ingår i Nationella Pandemigruppen – som kan komma att få viktiga roller inför, under eller efter en pandemi är välkomna att använda sig av planen i sitt arbete och/eller bidra till dess utveckling.

Kjell Asplund

Generaldirektör Socialstyrelsen

Ordförande Nationella Pandemigruppen

# Innehåll

---

<i>Förord</i>	3
<i>Gemensamma mål för kommunikationen vid en pandemi</i>	5
<i>Myndigheternas gemensamma målgrupper – vad behöver de veta?</i>	6
Smittskyddsläkarna	6
Hälso- och sjukvården i övrigt	7
Kommunal verksamhet	8
Arbetsgivare	8
”Allmänheten”	9
Media	10
<i>Strategier för att hantera kommunikation i krislägen</i>	12
Stort tryck från medierna	12
Stort tryck från allmänheten om information	12
<i>Hur samverkar vi?</i>	13
Samordningsansvar	13
Metoder för kommunikation och informationsutbyte mellan myndigheterna	13
Vad bör vi alltid informera varandra om?	13
Hur intensivt samverkar vi?	14
Interpandemisk period	14
Pandemivarningsperiod	14
Pandemi	14
Postpandemisk period	14
<i>Knäckfrågor</i>	15
<i>Missvisande eller motstridiga budskap</i>	16

# Gemensamma mål för kommunikationen vid en pandemi

---

Vi har enats om följande gemensamma mål för kommunikationen inför, under och efter en pandemi:

- Drabbade och övriga ur allmänheten ska få relevant information om pandemi från myndigheterna och andra aktörer och veta vart de kan vända sig för att få olika slags information.
- Medier ska få relevant information från myndigheterna om läget och känna till myndigheternas gemensamma bedömning av läget.
- Aktörer på regional och lokal nivå ska få relevant information från myndigheterna om läget och om ansvarsfördelningen mellan aktörer på nationell, regional och lokal nivå.

Samtliga medlemmar i Nationella Pandemigruppen ska inom ramen för sina respektive uppdrag verka för att dessa mål uppnås.

# Myndigheternas gemensamma målgrupper – vad behöver de veta?

---

Varje myndighet har målgrupper som bara de kommunicerar med när det gäller pandemifrågor. Några målgrupper är dock gemensamma för två eller flera. Det är viktigt att budskapen till de gemensamma målgrupperna är tydliga och enhetliga för att undvika oklarheter och för att underlätta för dem att agera i en pandemisituation.

## Smittskyddsläkarna

Smittskyddsläkarna leder smittskyddet på den regionala nivån och är den enskilt viktigaste målgruppen, dels på grund av sitt ansvar och sina befogenheter vid en pandemi, men också för att de är viktiga vidarekommunikatörer regionalt och lokalt. Socialstyrelsen och Smittskyddsinstitutet är de myndigheter som huvudsakligen kommunicerar med smittskyddsläkarna (de är även en målgrupp för LäkeMedelsverket). Förenklat uttryckt är Socialstyrelsen den samordnande myndigheten med tillsynsuppgifter medan Smittskyddsinstitutet har en roll som expertorgan.

Vilken information kan smittskyddsläkarna behöva inför pandemin?:

- Vad som är smittskyddsläkarens ansvar i förhållande till andra aktörer vid ett pandemiutbrott.
- Vilka krav som finns på regionala pandemiplaner och innehåll i dessa, t.ex. beredskap när det gäller vaccin, medicinering och information till regionala/lokala målgrupper.
- Läget när det gäller olika sjukdomar som skulle kunna utvecklas till pandemier.
- Läget när det gäller möjligheten att få fram vaccin och tillgången till antivirala läkemedel.
- Ev. underlag för information till allmänheten i den egna regionen, t.ex. hur man kan hantera människors oro.
- Ev. underlag för information till hälso- och sjukvårdsorganisationen i landsting och kommuner.

Vilken information kan smittskyddsläkarna behöva under pandemin?:

- Att WHO har förklarat att det är en pandemisituation.
- Utvecklingen av smittan internationellt, i riket totalt och i angränsande regioner.

- Kontinuerlig information om myndigheternas bedömning av läget och vilka åtgärder vi rekommenderar att de vidtar med anledning av detta.
- Tillgången till vaccin och antivirala läkemedel, vilka grupper som bör prioriteras i detta avseende samt behandlingsrekommendationer.
- Ev. underlag för information till allmänheten i den egna regionen, t.ex. hur man kan hantera människors oro.
- Ev. underlag för information till hälso- och sjukvårdsorganisationen i landsting och kommuner.

## Hälso- och sjukvården i övrigt

Hälso- och sjukvården i övrigt – t.ex. personal vid infektionskliniker och primärvården, mikrobiologiska laboratorier, privata vaccinationskliniker samt informationsansvariga i landstingen – kan komma att vara i behov av information även från centrala myndigheter (även om det mesta av informationen till dessa beräknas komma från smittskyddsläkare och ledningar/verksamhetschefer). Dessa personalkategorier är bland annat viktiga vidarekommunikatörer till allmänheten.

Vilken information kan hälso- och sjukvården i övrigt behöva inför pandemin?:

- Myndigheternas bedömning av behovet av hälso- och sjukvårdsresurser vid ett ev. pandemiutbrott.
- Information om innehållet i nationella och regionala pandemiplaner.
- Hur man kan förbereda sig för en anstormning av oroliga och/eller smittade vid ett pandemiutbrott.
- Ev. underlag för information till allmänheten i den egna regionen, t.ex. hur man kan hantera människors oro.

Vilken information kan hälso- och sjukvården i övrigt behöva under pandemin?

- Myndigheternas bedömning av läget och hur hälso- och sjukvårdspersonalen konkret ska hantera de som tror att de är, eller är smittade.
- Information om smittans karaktär och ev. behandlingsrekommendationer.
- Tillgången till vaccin och antivirala läkemedel, vilka grupper som bör prioriteras i detta avseende.
- Ev. underlag för information till allmänheten i den egna regionen, t.ex. hur man kan hantera människors oro.

## Kommunal verksamhet

Kommunal verksamhet kommer att påverkas mycket av en pandemi. Vilken information kommunerna ska få via smittskyddsläkarna (indirekt Socialstyrelsen och Smittskyddsinstitutet) när det gäller kommunal vård och omsorg och hantering av riskgrupper utreds för tillfället ytterligare i samband med att Socialstyrelsens resurser för stöd till landstingen har förstärkts.

Kommunerna får via länsstyrelserna (indirekt Krisberedskapsmyndigheten) information när det gäller hur man mer generellt bör planera och prioritera inför och under en pandemi. Frågan om och i så fall hur de nationella myndigheterna ska rikta sig direkt till olika specifika målgrupper i kommunerna behöver dock diskuteras ytterligare.

Vilken information kan ansvariga i kommunal verksamhet behöva inför pandemin?:

- På vilket sätt en pandemi kan slå mot den kommunala verksamheten, vilka verksamheter som kan påverkas särskilt mycket och hur man kan öka beredskapen inom dessa.
- Vart ansvariga i kommunen ska vända sig för stöd vid planering inför och vid en pandemisituation.
- Stöd för planering och prioriteringar av särskilt samhällsviktig verksamhet (KBM/länsstyrelsen).
- Information om tillgång till vaccin och antivirala läkemedel (Socialstyrelsen/smittskyddsläkaren).
- Ev. underlag för information till allmänheten inom kommunen.

Vilken information kan ansvariga i kommunal verksamhet behöva under pandemin?:

- Stöd för prioriteringar av särskilt samhällsviktig verksamhet (KBM/länsstyrelsen).
- Information om tillgång till vaccin och antivirala läkemedel (Socialstyrelsen/smittskyddsläkaren).
- Hur man bör hantera smittade brukare i kommunal vård- och omsorgsverksamhet.
- Råd om hur man agerar när många anställda i viktiga samhällsfunktioner smittats / riskerar att smittas.
- Ev. underlag för information till allmänheten i den egna kommunen.

## Arbetsgivare

Arbetsgivare har ansvar för arbetsmiljön. Vid en pandemi är det viktigt att bedöma ev. smittrisker i arbetsmiljön. Arbetsgivaren ska i samverkan med anställda regelbundet undersöka, bedöma, åtgärda och följa upp riskerna. Det ska finnas beredskap och rutiner för att hantera oönskade händelser och,

om det gäller smittämnen som kan orsaka allvarlig eller omfattande skada, en särskild beredskapsplan. Arbetsgivare kan behöva information från både Arbetsmiljöverket och från myndigheter som Socialstyrelsen och Smittskyddsinstitutet. De kan också behöva information från KBM/länsstyrelse/kommun när det gäller t.ex. kontinuitetsplanering och prioriteringar.

Vilken information kan arbetsgivare behöva inför pandemin?:

- Stöd för prioriteringar av särskilt samhällsviktig verksamhet (KBM/länsstyrelsen).
- Information om tillgång till vaccin och antivirala läkemedel (Socialstyrelsen/smittskyddsläkaren).
- Hur den nationella, regionala och framför allt lokala beredskapsplaneringen för pandemier ser ut.
- Vilka skyddsåtgärder de kan behöva vidta vid en pandemi.
- Information om Mikrobiologiska arbetsmiljörisker – smitta, toxinpåverkan, överkänslighet (AFS 2005:1). Mer information på [www.av.se](http://www.av.se).
- Användning av personlig skyddsutrustning (AFS 2001:03). Arbetsgivaren ska informera arbetstagaren om de risker som den personliga skyddsutrustningen ska skydda mot. Arbetsgivaren ska bland annat ta fram skriftlig information och instruktioner samt visa hur utrustningen ska användas för att uppnå avsedd skyddseffekt. Allmänna råden kan fungera som checklistor. Mer information på [www.av.se](http://www.av.se).

Vilken information behöver arbetsgivare under pandemin?:

- Stöd för prioriteringar av särskilt samhällsviktig verksamhet (KBM/länsstyrelsen).
- Information om tillgång till vaccin och antivirala läkemedel (Socialstyrelsen/smittskyddsläkaren).
- Vilka skyddsåtgärder de behöver vidta.
- Ur ett arbetsmiljöperspektiv behöver arbetsgivare samma information både före och under en pandemi.

## ”Allmänheten”

Inför och under en pandemi är allmänheten en viktig målgrupp för de ansvariga myndigheterna. Människors informationsbehov kommer dock att variera mycket. Sannolikt är informationsbehovet särskilt stort hos t.ex. anhöriga till gamla och sjuka, samt hos småbarnsföräldrar. För att möta behoven fortsätter samarbetet om frågor och svar på webben. Det kan också bli aktuellt med gemensamma lägesbeskrivningar. Myndigheterna kan muntligt citera varandras webbplatser vid frågor från allmänheten. Huvudregeln är dock att

man hänvisar till den myndighet som ”äger” frågan. Vid behov tillhandahålls gemensamma informationstjänster (telefon och internet).

Vilken information kan ”allmänheten” behöva inför pandemin?:

- Vad en pandemi är och risk/sannolikhet för att olika smittor utvecklas till pandemier.
- Var man kan få information om läget och hur man skyddar sig mot smitta.
- Vart man vid en pandemisituation kan/ska vända sig om man misstänker att man har blivit smittad.
- Information som förhåller sig till människors oro.

Vilken information kan ”allmänheten” behöva under pandemin?:

- Myndigheternas bedömning av läget, risker för allmänheten, och vad man som privatperson kan göra för att skydda sig.
- Vad myndigheterna gör för att inte fler ska smittas.
- Var man kan få information om läget och hur man skyddar sig mot smitta.
- Hur man ska agera om man misstänker att man är / är smittad.
- Vart man kan/ska vända sig om man misstänker att man har blivit smittad.
- Information som förhåller sig till människors oro.

## Media

Media är en av våra viktigaste kanaler för att nå ut med information till allmänheten. Trycket från media inför och under en pandemi kommer att vara stort. Det är viktigt att myndigheterna har så samstämmiga budskap som möjligt eftersom medierna så snabbt når så många. Oklara budskap från myndigheterna kan snabbt nå ut till allmänheten och därmed skapa osäkerhet. Samverkan när det gäller kommunikation med medierna är därför mycket viktigt och det kan bli aktuellt med gemensamma aktiviteter mellan två eller flera myndigheter.

Vilken information kan media behöva inför pandemin?:

- Vilka förberedelser myndigheterna har gjort / vilken beredskap som finns för att klara en pandemisituation.
- Risk/sannolikhet för att olika sjukdomar utvecklas till pandemier.
- Vem som ansvarar för vad inför och under en pandemi.

Vilken information kan media behöva under pandemin?:

- Myndigheternas beskrivning och bedömning av läget. ”Allvarlighetsgrad”.
- Vilka åtgärder som genomförs med anledning av pandemin och när.
- Vem som ansvarar för vad i bekämpningen av smittan; vem de ska vända sig till med vilka frågor.

# Strategier för att hantera kommunikation i krislägen

---

## Stort tryck från medierna

- Vi informerar alltid varandra om större medieaktiviteter och om vilka som svarar på frågor från media på respektive myndighet.
- Vid stort tryck kan vi behöva kalla till regelbundna gemensamma (två eller flera myndigheter) presskonferenser eller andra pressaktiviteter. I övrigt bestämmer varje myndighet själv om strategier för att hantera ett stort antal frågor.
- Vi informerar varandra när vi lägger ut ny information på webbplatserna.

Myndigheterna sköter i första hand sina egna mediekontakter, men planerar samtidigt för hur en gemensam pressjour/presscenter riggas om vi skulle bedöma att det är nödvändigt. Om någon myndighet har problem att hitta lokaler för presskonferenser kan andra myndigheter ev. upplåta sina lokaler. Vi kan också höra om vi kan låna lokaler på t.ex. Rosenbad.

För att underlätta för massmedia att sprida viktig information tar myndigheterna redan i förväg fram ett fåtal viktiga budskap, t.ex. 5 goda råd, med ambitionen att nå olika berörda branscher och målgrupper vid en pandemi. Rutiner för hur arbetet med gemensamma budskap ska gå till tas fram i separata, ”operativa” dokument som kopplas till denna plan.

## Stort tryck från allmänheten om information

- Vid ett stort antal frågor från allmänheten kan kommuners och landstings möjligheter att svara på dessa fallera. Om så blir fallet kopplar en eller flera myndigheter in eller utökar personalresurserna i sina upphandlade telefontjänster. Förmodligen använder vi den gemensamma telefontjänst som redan idag används för information om fågelinfluensa – 020-20 20 00. Gemensam webbinformation läggs också ut vid behov (jfr. [www.fagelinfluensa.info](http://www.fagelinfluensa.info)).

# Hur samverkar vi?

---

Nedan beskrivs övergripande hur samverkan mellan myndigheternas informationsansvariga och informatörer ska gå till. Hur vi ska samverka, t.ex. tider för telefonmöten, vem som ska kontaktas när, osv. anges i en operativ plan som kompletterar denna plan. Denna grups arbete måste hela tiden samordnas med arbetet i Nationella pandemigruppen och den expertgrupp som är kopplad till denna.

## Samordningsansvar

Socialstyrelsen har *samordningsansvaret*. Det innebär att Socialstyrelsen sammankallar informatörsnätverket vid en krissituation. Avstämningar kan t.ex. ske genom möten eller telefonkonferenser (det är inte säkert att vi ska träffas mer direkt om smittosituationen blir allvarligare). Om Socialstyrelsen inte redan har tagit kontakt är det viktigt att varje myndighet som upplever att situationen är sådan att det krävs samordnade kommunikationsinsatser uppmärksammar Socialstyrelsen på detta.

## Metoder för kommunikation och informationsutbyte mellan myndigheterna

Kontinuerlig information om vilka kommunikations-/informationsinsatser som de olika myndigheterna planerar och/eller genomför läggs in i *Webbaserat informationssystem (WIS)*. Om situationen inte kräver annat ersätter detta system e-post. Varje myndighet ser till att relevanta personer behärskar systemet och utser vid en krissituation en person som bevakar och lägger in information i WIS. Informationen i WIS delas upp i tre kategorier: beslut, lägesrapport och information.

E-post används som komplement i de fall de involverade informatörerna omedelbart måste ta del av ny information i WIS. För sådan snabb information kan också SMS-listor användas.

Möten kan behövas men troligen kommer de flesta muntliga kontakter i gruppen att skötas via telefonkonferenser. Dels pga. tidsskäl, dels med tanke på smittorisken. Informatörer bör också finnas med på experternas gemensamma möten/telefonkonferenser, så att vi kan få "oförvanskad" information och snabbt gå ut med ev. information.

## Vad bör vi alltid informera varandra om?

- Nya bedömningar/ställningstaganden i sakfrågor.
- När större förändringar görs eller nya ställningstaganden läggs ut på myndigheternas webbplatser.

- Planerade insatser från enskilda myndigheter direkt till media.
- Större planerade informationsinsatser till andra målgrupper.

## Hur intensivt samverkar vi?

Hur ofta vi behöver ha kontakt med varandra beror delvis på hur ”bilden av krisen” ser ut, hur stort trycket på information är från olika målgrupper och hur mycket tid vi t.ex. behöver ägna åt att svara på frågor från media eller bemöta missvisande rapportering. Men det beror självklart först och främst på krisens verkliga omfattning. I [Beredskapsplanering för en pandemisk influensa – Nationella insatser](#) anges ett antal faser i pandemins utveckling som också påverkar intensiteten i myndigheternas samverkan:

### Interpandemisk period

Fas 1–2: Myndigheterna informerar varandra när de går ut med ny information eller uppdaterar den information de har, i första hand via WIS men vid behov också i direktkontakt via telefon eller möten.

### Pandemivarningsperiod

Fas 3–5: När fas 3 inträffar träffas gruppen i samband med Nationella Pandemigruppens (NPG) möten. Kontinuerliga avstämningar per telefon mellan dessa möten kan också bli nödvändiga. Fortsatt information i WIS om myndigheternas enskilda insatser. Gemensamma insatser kan här bli mer aktuellt än tidigare och samverkan måste alltså bli mer och mer intensiv.

### Pandemi

Fas 6: Fortsätta att träffas i samband med NPG:s möten. Fortsatta avstämningar per telefon. För akuta meddelanden som måste uppfattas omedelbart använda telefon eller e-post. I övrigt använder vi oss av WIS. Fler gemensamma insatser i den mån vi anser det nödvändigt och mäktar med. Allt eftersom pandemin utvecklas kan mer mer intensiva kontakter mellan myndigheternas informatörer/informationschefer krävas.

När smittan börjar avta fortsatta kontinuerliga avstämningar, men frekvensen kan minska om antalet nya frågor som måste besvaras minskar.

Behovet av att revidera kriskommunikationsplanen bedöms kontinuerligt och gemensamt i informatörs-/informationschefsgruppen.

### Postpandemisk period

Fortsätta kontinuerliga kontakter om nödvändigt, t.ex. för att ta fram ny information eller besvara frågor om myndigheternas sätt att hantera pandemin. En uppföljning av hur väl kriskommunikationsplanen fungerade görs.

# Knäckfrågor

---

Redan nu finns det frågor som vi behöver vara överens om hur vi svarar på. Texter om dessa tas fram omgående och läggs ut på webbplatserna direkt eller för att ha i beredskap vid ett ökat tryck från medier, allmänhet och ev. andra målgrupper... Några förslag till sådana frågor kan vara (här finns redan jättemycket förberett, vissa kanske onödiga):

- Prioriteringar – vem ska få medicin, vem ska vaccineras först, osv.
- Produktion och inköp av medicin och vaccin.
- ”Nivån” på beredskapen, är samhällets förberedelser tillräckliga?
- Vilka förberedelser vi har vidtagit.
- Hur enskilda personer kan förbereda sig för en pandemi.

# Missvisande eller motstridiga budskap

---

Under en kris kan vi utgå från att någon myndighet blir felaktigt citerad osv., vilket kan leda till att våra målgrupper nås av missvisande eller motstridiga budskap. Men det kan också uppstå en situation där vi har olika uppfattningar om var gränserna för de olika myndigheternas ansvar går eller har olika uppfattningar i en sakfråga. Vi måste också kunna hantera situationer där en utomstående expert har en annan uppfattning än myndigheterna.

I sådana situationer hanterar vi situationen genom att:

- Den som identifierar problemet tar upp frågan med informationschefen på den eller de myndigheter som berörs och försöker reda ut problemet.
- Tillfråga den egna myndighetens experter för att ta reda på om det är en fråga där myndigheterna har eller inte har olika uppfattning; hur man resonerat bland experterna.
- Frågan lyfts bland myndigheternas experter som försöker komma fram till en gemensam hållning.
- Vid behov lyfta frågan i hela informatörsgruppen.
- Om det inte går att hitta en lösning på informatörs- eller expertnivå lyfts frågan till generaldirektörerna som avgör hur vi ska hantera de missvisande eller motstridiga budskapen.