

KRISKOMMUNIKATIONS- PLAN FÖR ESLÖVS KOMMUN

Riktlinjer för kommunikation vid
kris och/eller samhällsstörning



ESLÖVS
KOMMUN

Antagen 2022-03-08

Diarienummer KS.2022.0105

Dokumentansvarig Kommunledningskontoret, avdelningschef på
kommunikationsavdelningen

Antagen av kommunstyrelsen

Revideras senast mars 2026

1. Inledning	4
2. Mål och syfte med kriskommunikation	5
3. Definition och principer	6
Definition av en kris	6
Principer för krishantering	6
De tre grundprinciperna för krishantering i Sverige	6
Geografiskt områdesansvar	7
Vad är som ska skyddas?	7
4. Central krisledning i Eslövs kommun	8
Syfte med central krisledning	8
Central krisledning i tre krislägesnivåer	8
Kommunikationsansvar vid kris	8
Övergripande organisation för den centrala krisledningen	9
4. Krisnivåer	10
Krisläge nivå 1	10
Krisläge nivå 2	11
Krisläge nivå 3 – extraordinär händelse	11
6. Kommunikation vid kris	12
Ansvar och uppgifter	12
Kännetecknen för kommunikation i kris	12
Kommunikativ lägesbild	13
Kontakt med medier	14
Olika sorters kriser kräver olika åtgärder	15
7. Målgrupper	16
Olika sorters kriser har olika målgrupper	16
8. Kanaler	17
Interna kanaler	17
Externa kanaler	17
8. Efter krisen – utvärdera	19
Relaterade dokument:	
Central krisledningsplan för Eslövs kommun	
Checklistor för kriskommunikation	
Allmän arbetsgång	
Kontaktvägar och kanaler	
Formulera budskap	
Åtgärder vid hinder	
Kommunikation på andra språk	
Rutin för VMA (Viktigt Meddelande till Allmänheten)	

1. INLEDNING

En effektiv kommunikation under en kris eller en samhällsstörning kräver att kommunen har en god förmåga att kommunicera både före, under och efter krisen. Kommunikationen mellan olika aktörer såsom kommunen, medborgare, medier och andra aktörer är helt enkelt en avgörande del i hanteringen av en kris eller samhällsstörning. En samordnad kommunikation i rätt tid stärker de inblandade aktörernas trovärdighet, förtydligar en händelse och motverkar rykesspridning.

Denna kriskommunikationsplan ska ge en riktning och ett stöd i hur Eslövs kommun ska kommunicera då det inträffar en kris eller en samhällsstörning som påverkar kommunen och dess medborgare.

I kommunikationspolicyn för Eslövs kommun beskrivs ramar och förhållningssätt för kommunens kommunikation. Samma kännetecken ska ligga till grund för kriskommunikationsarbetet vid kris eller samhällsstörning.

I Central krisledningsplan för Eslövs kommun regleras kommunens kommunövergripande krishantering. Krishanteringen är den operativa insatsen och en mycket viktig del i Eslövs kommuns totala arbete kring krisberedskap.

2. MÅL OCH SYFTE MED KRISKOMMUNIKATION

Målet för kommunens kriskommunikation är att bidra till kommunens centrala krisledning som helhet. Syftet med kriskommunikationsarbetet är att ge snabb, korrekt och samordnad information till medborgarna. Därmed stärks förtroendet för hur Eslövs kommun hanterar krisen, otydligheter förebyggs och ryktesspridning motverkas.

Vid en kris eller en samhällsstörning ska kommunen upprätthålla god kommunikation och verka för att behov av information internt, till allmänheten i kommunen, medier, myndigheter, företag och organisationer tillgodoses under hela händelseförloppet.

Väl fungerande kommunikation är ett stöd för kommunens krisledningsorganisation att hantera händelsen och begränsa konsekvenserna för samhället.

Vid en kris eller en samhällsstörning är kommunikationen grundläggande för hur krisen uppfattas av olika intressenter. För att snabbt kunna nå ut till medborgarna och för att säkerställa att korrekt information ges vid en kris krävs kommunikationsinsatser.

Samordnad kriskommunikation i rätt tid stärker trovärdigheten och förebygger otydligheter och ryktesspridning. Kommunikationen i en kris fungerar som ett stöd för den centrala krisledningen och för förvaltningarnas krisorganisationer. På så sätt begränsas konsekvenserna av krisen. Kriskommunikationen har stor betydelse för hur medborgarna uppfattar krisen och för bilden av Eslövs kommun.

3. DEFINITION OCH PRINCIPER

Det finns många olika begrepp som beskriver en händelse utöver det vanliga; kris, samhällsstörning eller oönskad händelse. Oavsett benämning kräver en kris alltid en särskild hantering, ofta i form av en anpassad organisation.

Definition av en kris

En kris avser en händelse som i regel drabbar stora delar av samhället och därmed också många människor på samma gång. Men det kan också vara en oönskad händelse som hotar grundläggande värden och funktioner i vårt samhälle. En kris är därmed ett tillstånd som inte kan hanteras med normala resurser och normal organisation. En kris är nästan alltid oväntad och utanför det vanliga och vardagliga.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) talar ofta om samhällsstörningar som ett gemensamt uttryck för alla delar i hotskalan, det vill säga olyckor, kriser och krig. Gemensamt för de olika samhällsstörningarna är att de hotar eller ger skadeverkningar på det som ska skyddas i samhället.

Principer för krishantering

Enligt principerna för svensk krishantering flyttar sig inte ansvaret vid en kris, det vill säga att den som har ansvaret för verksamheten i normala förhållanden även har det i en kris. En kris ska, så långt det är möjligt, hanteras på samma sätt som i vardagen.

I enlighet med de tre grundprinciperna för samhällsskydd och beredskap ska därmed en kris inom Eslövs kommun, så långt det är möjligt, hanteras av respektive förvaltning, bolag eller förbund som drabbas.

De tre grundprinciperna för krishantering i Sverige

Ansvarsprincipen – innebär att den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden har motsvarande ansvar vid en kris. Detta inkluderar att vidta de åtgärder som krävs för att skapa en god krishanteringsförmåga, både internt och i samverkan med andra aktörer. Ansvarsprincipen innebär också ett ansvar för varje aktör att samverka med andra.

Närhetsprincipen – innebär att en kris ska, så långt det är möjligt, hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda och ansvariga.

Likhetsprincipen – innebär att organisationen som hanterar krisen, så långt det är möjligt, ska efterlikna en ordinarie organisation. Organisationen ska därför också sträva efter att så fort som möjligt kunna återgå till normal verksamhet.

Geografiskt områdesansvar

Det svenska krisberedskapssystemet bygger på principen om det geografiska områdesansvaret. Detta innebär att Eslövs kommun har ett övergripande områdesansvar inom kommunens geografiska område. Kommunen ska verka för samordning av de åtgärder som vidtas för att begränsa konsekvenserna av en kris.

Ansvar innebär att varje nämnd har ett ansvar för sina respektive verksamhetsområden inklusive samverkan och samordning. Ansvar kan omfatta insatser både före, under och efter en kris.

Kommunernas krishanteringsförmåga för att upprätthålla säkerhet och uthållighet ska bygga på den ordinarie organisationen och dess verksamheter enligt Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps (MSB) grundprinciper.

Vad är det som ska skyddas?

Utifrån de mål som riksdagen och regeringen har formulerat för den svenska krisberedskapen har MSB definierat fem olika områden som i första hand ska skyddas i en kris eller oönskad händelse. De fem skyddsvärdena är i grunden likvärdiga och ska inte viktas sinsemellan, men utifrån situationen kan de behöva prioriteras olika.

Dessa fem skyddsvärden spänner över olika delar av samhället:

- **Människors liv och hälsa** – fysisk och psykisk hälsa hos dem som drabbas direkt eller indirekt av en händelse.
- **Samhällets funktionalitet** – funktionalitet och kontinuitet i det som direkt eller indirekt starkt påverkar samhällsviktig verksamhet och därmed får konsekvenser för människor, företag och andra organisationer.
- **Demokrati, rättssäkerhet och mänskliga fri- och rättigheter** – människors tilltro till demokratin och rättsstaten.
- **Miljö och ekonomiska värden** – miljön i form av mark, vatten och fysisk miljö, biologisk mångfald, värdefulla natur- och kulturmiljöer samt annat kulturarv i form av fast och lös egendom.
- **Nationell suveränitet** – kontroll över nationens territorium och över de politiska beslutsprocesserna i landet samt säkrande av nationens försörjning med förnödenheter.

4. CENTRAL KRISLEDNING I ESLÖVS KOMMUN

En kris/samhällsstörning innebär alltid en sådan påfrestning på en förvaltning eller en enskild verksamhet att den ordinarie organisationen behöver anpassas och stärkas med riktat stöd och samordning.

Genom att aktivera den centrala krisledningen i dess olika krislägesnivåer kan förvaltningens eller verksamhetens förmåga att hantera den uppkomna krisen stärkas. Behovet och omfattningen av stöd och samordning av en central organisation är beroende av den specifika händelsens karaktär.

Syfte med central krisledning

När organisationen behöver starta krishantering är det viktigt att alla fokuserar sina insatser mot samma mål. Detta för att:

- minska konsekvenserna av inträffad händelse för medborgare och andra intressenter
- säkerställa driften av den kommunala verksamheten
- genom samordning fatta beslut om hur resurser ska fördelas och nyttjas för att hantera krisen
- ge medborgare och andra intressenter så goda förutsättningar som möjligt för att fatta egna beslut
- sprida snabb, korrekt och tydlig information
- samverka med interna och externa aktörer
- inriktning och samordning i hanteringen av den oönskade händelsen uppnås
- säkerställa förtroendet för Eslövs kommun.

Central krisledning i tre krislägesnivåer

Central krisledning i Eslöv ska ses som en anpassad eller förstärkt stödorganisation vid en uppkommen kris. Kommunen kan därmed förstärka sina resurser där viktiga samhällsfunktioner kräver skyndsamma insatser och en effektiv samordning. Samordningen handlar inte om att aktörerna ska vara i vägen för varandra, utan hjälpa varandra i de steg där det finns ett behov.

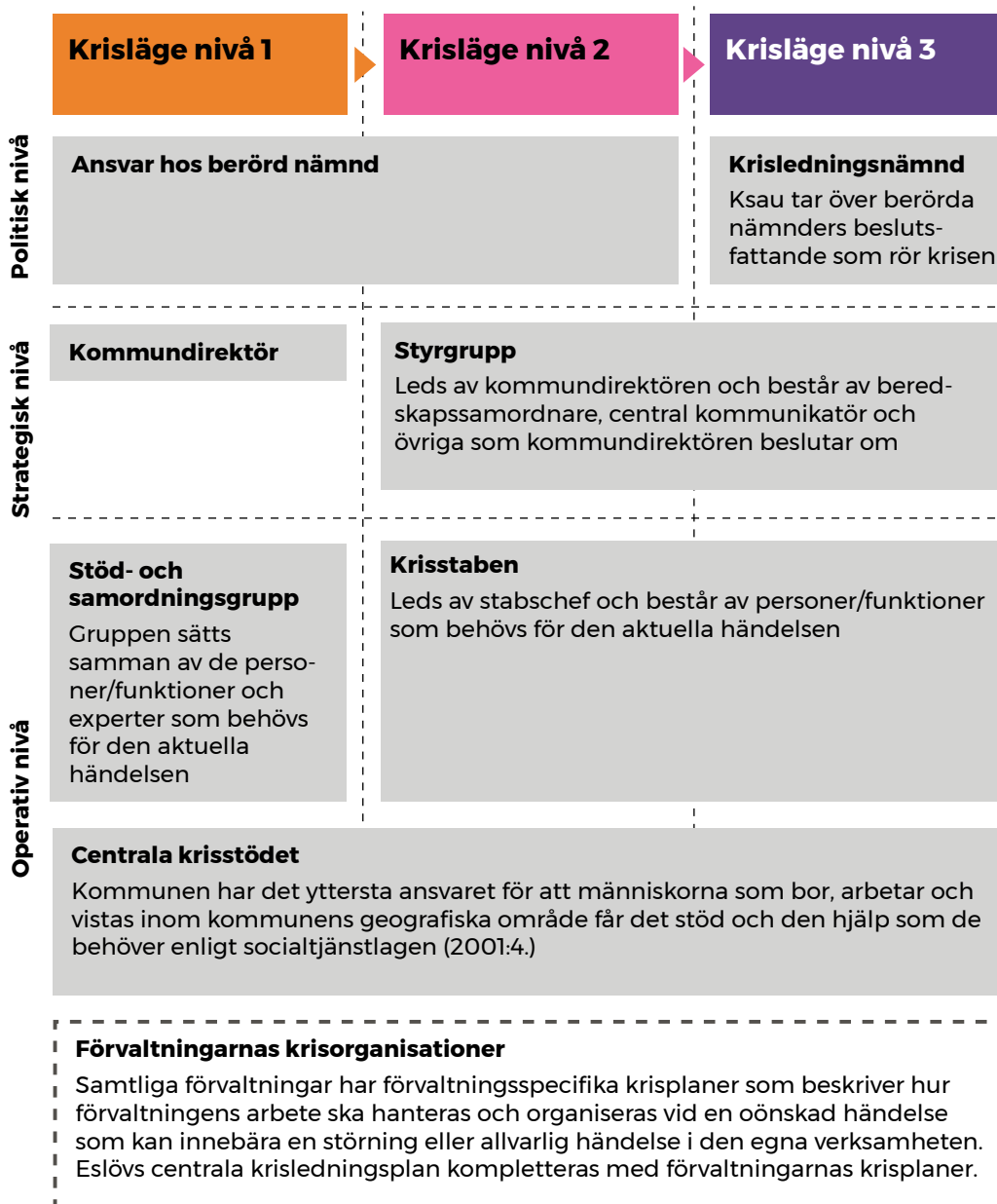
Vid en kris, eller hot om kris, som kräver en central krishantering gör kommunen en bedömning av vilka behov som finns i form av stöd och samordning. Den bedömda krislägesnivån är avgörande för vilka funktioner i den centrala krisledningen som ska aktiveras.

Kommunikationsansvar vid kris

Vid en kris/samhällsstörning blir information och kommunikation, och därmed också kommunikationsavdelningens kompetens och personalresurser, en strategiskt och operativt viktig resurs för att hantera händelsen. Kommunikationsavdelningen är kommunikationsstöd för kommunens krisledningsorganisation och berörda verksamheter, vid behov i samverkan med kommunikatörer för berört kommunalt bolag.

Kommunikationschefen har det övergripande ansvaret för kriskommunikationen i Eslövs kommun. Kriskommunikationsarbetet styrs av de tre grundprinciperna för krishantering.

Övergripande organisation för den centrala krisledningen



I Central krisledningsplan för Eslövs kommun, antagen av kommunstyrelsen 2022-03-08, finns utförlig beskrivning av anpassat och förstärkt ledningsstöd/verksamhetsstöd vid de olika krisnivåerna.

5. KRISNIVÅER

Vid en kris eller hot om kris som kräver att den centrala krisledningen aktiveras görs en bedömning utifrån tre lägen med ökande allvarlighetsgrad. Kriskommunikationsarbetet anpassas efter vilken nivå det är på krisen – nivå 1, nivå 2 och nivå 3, extraordinär händelse.



Krisläge nivå 1 – anpassad organisation

En önskad händelse i krisläge nivå 1 är en händelse som i huvudsak drabbar en förvaltning och som i stor utsträckning kan hanteras inom den egna förvaltningens krisledningsorganisation. Hanteringen kan dock underlättas med ett riktat stöd och/eller en samordning från en central krisledning. Exempel på ett sådant stöd och/eller samordning från centralt håll kan vara samverkan med externa aktörer, såsom polismyndigheten och räddningstjänsten. Ett annat exempel kan vara ett utökat stöd gällande mediakontakt.

För att stötta den drabbade förvaltningen i krisläge nivå 1 aktiveras en stöd- och samordningsgrupp med deltagare ur den centrala krisstaben och/eller av enskilda funktioner som kan stötta den enskilda förvaltningen i krisen, exempelvis beredskapssamordnare och/eller kommunikatör.

En stöd- och samordningsgrupp i nivå 1 ska kunna förutse om en kris är på väg att utvecklas till en kris i läge nivå 2 eller 3, extraordinär händelse.

Stöd- och samordningsgruppen i krisnivå 1 rapporterar direkt till kommundirektören.

Krisläge nivå 2 - förstärkt organisation

En händelse i krislägesnivå 2 berör i de flesta fall flera förvaltningar samtidigt. I en sådan kris, enligt principerna för krishantering, ansvarar varje förvaltning för sin egen verksamhet i krisen men krisens omfattning gör också att det krävs ett förstärkt stöd och samordning på central nivå.

En kris i nivå 2 kan vara snabbt övergående men också pågå under en längre tid. I krisläge nivå 2 aktiveras både den centrala krisstaben och en styrgrupp, vilken leds av kommundirektören. Krisstaben kan, förutom att den bemannas av övade och utbildade tjänsteman från den kommunala organisationen, också kompletteras med nyckelpersoner i organisationen med sådan kompetens som direkt kan kopplas till den särskilda händelsen.

Det inträffade i en nivå 2 har betydelse för organisationens funktionalitet eller anseende i stort. Det inträffade är av stor omfattning men inte av den digniteten att krisledningsnämnden behöver ta över beslutanderätten.

Krisläge nivå 3 - krisledningsnämnd

En händelse i krislägesnivå 3 beskrivs som en extraordinär händelse. En extraordinär händelse är en händelse som avviker från det normala. Det är en händelse som ger en allvarlig störning, eller överhängande risk för en allvarlig störning, i viktiga samhällsfunktioner och som därmed kräver skyndsamma insatser av en organisation.

Med en extraordinär händelse menas att den inte kan hanteras enbart inom ramen för berörda förvaltningars krisledningsorganisation eller den centrala krisledningen, utan kräver stöd och samordning även på politisk nivå.

I en extraordinär händelse kan krisledningsnämnden, som är kommunens ledande politiska organ i en kris/samhällsstörning, fatta beslut om sådant som att ta över direkta beslut eller vissa delar av nämndernas ansvar.

Det är krisledningsnämndens ordförande som bedömer när en händelse är en nivå 3, extraordinär händelse. Nämnden tar då det yttersta ansvaret för krishanteringen och den tar även över berörda nämnders beslutsfattande som rör krisen.

Vid en extraordinär händelse fortsätter den centrala krisledningen, med krisstab och styrgrupp, det operativa och strategiska arbetet med krishanteringen i den särskilda händelsen.

I Eslövs kommun är det kommunstyrelsens arbetsutskott som utgör krisledningsnämnden vid en krislägesnivå 3, extraordinär händelse.

Exempel enligt Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, på nivå 3, extraordinära händelser:

- den stora skogsbranden i Västmanland sommaren 2014
- de långvariga elavbrotten i Småland efter stormen Gudrun 2005
- flodvågskatastrofen i Sydostasien 2004
- översvämningarna i Arvika 2000
- branden i Göteborg 1998, då många ungdomar förolyckades och skadades allvarligt.

6. KOMMUNIKATION VID KRIS

Kommunikationen vid en kris har samma kännetecken som kommunikationen vid ett normalläge och ska följa kommunens policy för kommunikation. Kommunikationen ska vara samverkad, avstämd och kvalitetssäkrad av dem som leder krisarbetet.

Ansvar och uppgifter

Kommunikationsavdelningen har ansvar för det interna och externa kommunikationsarbetet vid en allvarlig eller extraordinär händelse. Kommunikationschefen leder arbetet eller delegerar till medarbetare inom kommunikationsavdelningen.

Uppgifter för kommunikatörer i händelse av kris

- Kommuniera samordnade, målgruppsanpassade budskap i relevanta kanaler
- Informera Kontaktcenter
- Utse talespersoner i samråd med ansvarig för krisledningen
- Uppdatera relevanta kanaler såsom eslov.se, intranätet och sociala medier
- Samverka med berörda aktörer i Eslövs kommun och i närområdet
- Omvärldsbevaka och analysera kommunikationsbehov
- Logga kommunikationsarbetet
- Vid behov svara på frågor från massmedia eller hänvisa till rätt person
- Sammanställa FAQ vid behov.

Kännetecken för kommunikation i kris

Öppen och ärlig

Informationen ska berätta vad som hänt och om möjligt **besvara frågorna: vad, när, vem, var, hur och varför?** Om någon fråga inte kan besvaras ska det framgå varför. Informationen ska aldrig innehålla spekulationer eller osanningar. Finns ingen information att lämna ska det framgå.

Målgruppsanpassad

Kommunikationen ska anpassas efter berörda målgrupper. Ett viktigt uppdrag för dem som arbetar med krisen är att identifiera vilka målgrupper som är berörda och vilka kanaler som ska användas för att nå dessa målgrupper.

Snabb, återkommande och aktiv

För att stärka trovärdigheten för hur Eslövs kommun hanterar krisen, förebygga otydligheter och motverka ryktesspridning och informationsvakuum, ska information kommuniceras så snabbt som möjligt.

Informationen ska fortlöpande uppdateras även om ny information inte tillkommit. När krisen är över ska informationen tydligt avslutas.

Tillgänglig och integrerad

Information ska vara enkel att förstå. Det som kommuniceras ska vara samordnat, målgruppsanpassat och ha ett övergripande budskap.

Information som kommuniceras ska

- vara bekräftad och samordnad
- vara korrekt och entydig
- vara lättbegriplig och tydlig
- förmedlas snabbt och regelbundet
- upprepas

Kommunikativ lägesbild

Vid en inträffad händelse är det av största vikt att både budskap och kommunikationsinsatser omgående samordnas och förankras hos berörda förvaltningar/verksamheter.

Alla berörda i organisationen, och andra myndigheter som kommunen samverkar med, ska ha en gemensam och samordnad lägesbild. Intern information är lika viktig som extern. Budskap som går ut externt ska samtidigt förmedlas internt, så att berörda medarbetare får samma information.

Om det redan finns en upprättad aktuell lägesbild i den centrala krisledningen ska den kompletteras med en kommunikativ lägesbild. I denna ska det framgå vilka kommunikationsbehov som finns, vilka kommunikationsinsatser som planeras samt vilka målgrupper som är aktuella för krisinformation.

Huvudbudskap

För att nå ut med budskap under en samhällsstörning krävs en tydlig avsändare och välformulerade budskap. Krisinformation från Eslövs kommun ska alltid bygga på såväl relevant som verifierad information och fakta.

Talesperson

Vid en krissituation är det viktigt att en talesperson utses redan i ett tidigt skede. Talespersonen ska vara tillgänglig för media och lämna en samlad lägesbild till allmänheten. Talespersonen bör ha en central roll i hanteringen av krisen, men kan behöva frikopplas från operativt arbete om förfrågningarna är många.

Talespersonen utses i samverkan med den centrala krisledningen och dem som hanterar kriskommunikationen. Ibland kan det behövas flera talespersoner med ansvar för olika områden.

Kommunikationsstöd på skadeplats

Det kan finnas behov av att kommunicera direkt på en skadeplats, till exempel genom att arrangera presskonferenser eller visningar på ett kontrollerat sätt. Det kan vara ett sätt att avlasta räddningstjänsten och annan personal som arbetar med att hantera händelsen.

Räddningschef eller polis kan vid behov begära kommunikationsstöd vid skadeplats från kommunikationsavdelningen. Kommunikationschefen och polismyndigheten och räddningstjänsten avgör tillsammans hur stödet ska bemannas och kommunikationschefen avsätter vid behov kommunikatörer för detta.

Vilka resurser kommunikationschefen kan använda för kommunikationsstöd på skadeplats beror på händelsens art och omfattning och i vilken mån det belastar kommunikationsarbetet för händelsen i övrigt.

Kontakt med medier

Kommunikationschefen har övergripande ansvar för kontakt med medier i samverkan med kommunikationsavdelningen i övrigt. Kontakt med medier följer så långt det är möjligt normala rutiner och riktlinjer.

Pressmeddelanden

Pressmeddelanden skrivs av utsedd presskommunikatör och godkänns av kommunikationschefen och berörd förvaltningschef före utskick via pressrum och publicering på webb och sociala medier. Vid större kriser kan även kommundirektören och kommunstyrelsens ordförande behöva ge sitt godkännande.

Kontaktcenter ska samtidigt få pressmeddelanden för att kunna svara på frågor.

Vid extraordinär eller allvarlig händelse ska pressmeddelande också skickas till 113 13 och krisinformation.se.

Olika sorters kriser kräver olika slags kommunikation

En kris eller samhällsstörning är en händelse som ofta påverkar många människor och stora delar av samhället.

Ett exempel på en kris är konsekvenserna av stormen Gudrun år 2005 då tusentals hushåll blev utan ström under en längre period. Ett annat exempel på en kris är flodvågskatastrofen i Sydostasien 2004.

Exempel på en kris som drabbat Eslövs kommun är vattenavbrottet i Eslövs tätort under trettonhelgen 2017. Närmare 20 000 personer var då utan vatten under totalt cirka åtta timmar.

En samhällsstörning kan definieras som en händelse som påverkar många människor, oftast under en kortare tid. Det kan exempelvis vara stora regn- och snömängder/översvämningar och storm, vilket kan leda till strömavbrott och medföra att vägar och järnvägar stängs av.

Förtroendekris

Till skillnad från ovan nämnda exempel på kris eller samhällsstörning, som ofta inträffar oväntat och kan ha ett mycket hastigt förlopp, finns förtroendekriser. Förtroendekriser kan uppkomma ur den fysiska krisen och hanteringen av den, men kan också uppstå utan en fysisk kris.

En förtroendekris uppstår då en organisation uppger att den står för en sak, men handlar på ett motstridigt sätt. Det handlar om att någon uttrycker något eller handlar på ett sätt som strider mot kommunens grundläggande värderingar. Detta kan snabbt skada förtroendet och därmed kommunens trovärdighet. Förtroendekriser kräver kriskommunikationsinsatser på samma sätt som en fysisk kris.

7. MÅLGRUPPER

I en krissituation är det viktigt att identifiera målgruppen för kommunikationen. Detta ska göras direkt och utvärderas löpande. Kommunikationen ska målgruppsanpassas och kanalanpassas.

Interna målgrupper

- Medarbetare
- Chefer
- Förtroendevalda
- Kommunala bolag/kommunalförbund och deras medarbetare

Externa målgrupper

- Medborgare/allmänhet
- Press och media
- Besökare
- Näringsliv
- Andra kommuner och berörda myndigheter
- Idéburen sektor (organisationer och föreningar)
- Yrkesgrupper och verksamheter
- Nyckelpersoner och nätverk

Olika sorters kriser har olika målgrupper

Varje krissituation är unik. Det är därför viktigt att definiera vilka målgrupper som är relevanta för kommunikationen. Olika målgrupper/intressenter kan ha olika behov av kommunikation och behöver bli informerade i en viss ordning.

Till vem ska kommunikationen rikta sig? Vilka är målgrupperna? Interna och externa? Finns det direkta och indirekta målgrupper? Fundera också över målgruppernas förutsättningar gällande sådant som förkunskaper och språkkunskaper. Var befinner sig målgrupperna? Vilka förkunskaper kan de tänkas ha?

Det är viktigt att definiera målgruppen/målgrupperna så väl som möjligt, för att i nästa steg kunna anpassa såväl budskap som kanaler och kommunikationsaktiviteter för en specifik målgrupp.

8. KANALER

I första hand används kommunens ordinarie kanaler vid en kris. Vilken kanal som passar bäst ska väljas utifrån vilken målgrupp som ska nås.

Interna kanaler

- Intranätet
- E-post
- Telefon
- Sms
- Rakel
- WIS

(WIS är ett nationellt webbaserat informationssystem som är framtaget för att underlätta delning av skriftlig information mellan olika aktörer före, under och efter en samhällsstörning. Används främst i kommunikationen mellan statliga myndigheter och/eller kommuner.)

Externa kanaler

- **Kommunens webbplatser**
Webbplatserna uppdateras löpande under händelseförloppet. Viktig information kommuniceras i första hand via eslov.se med hänvisning/länkning från andra webbplatser för att undvika olika versioner.
- **Sociala medier**
Samma budskap som på eslov.se ska snabbt kommuniceras via sociala medier. Resurser ska avsättas för att bevaka sociala medier och ha beredskap för att svara på frågor.
- **Press och medier**
Press och andra medier meddelas via kommunens pressrum. Frågor besvaras skyndsamt.
- **VMA, Viktigt Meddelande till Allmänheten**
VMA, Viktigt Meddelande till Allmänheten, är ett varningssystem som kan användas vid olyckor och allvarliga händelser. Sveriges Radio och Sveriges Television har sändningstillstånd för att hantera VMA. Detta innebär att de vid behov är skyldiga att sända ett viktigt meddelande till allmänheten. Ett meddelande kan innehålla information kring sådant som utsläpp av giftig gas eller rök i samband med brand som kan leda till att allmänheten uppmanas att hålla sig inomhus.

Det är bara en myndighet som kan begära VMA. Begäran om VMA görs genom kontakt med SOS Alarm som sedan förmedlar informationen vidare till nyhetskanalerna.

- **Myndighetsmeddelande via SVT och Sveriges Radio**

SVT och SR är prioriterade medier vid allvarlig och extraordinär händelse. De har ett särskilt uppdrag och en skyldighet att informera allmänheten vid en kris, och de når snabbt ut till en stor del av befolkningen via VMA, Viktigt Meddelande till Allmänheten.

Radio P4 Malmöhus kan vara en kanal för att kommunicera allvarliga och mindre allvarliga händelser.

- **Kontaktcenter och vissa platser i kommunen för informations-spridning**

Kontaktcenter i stadshusets foajé, stadsbiblioteket, filialbiblioteken och Medborgarhuset kan användas för att anslå tryckt krisinformation.

9. EFTER KRISEN

När krisen är över ska hanteringen av den utvärderas. Utvärderingen bör göras så snart som möjligt efter att insatsen har avslutats. Utvärderingen bör innehålla både vad som fungerade bra och vad som kan utvecklas och innehålla förslag på åtgärder om sådana identifierats. Loggboken för krisen är ett bra verktyg att använda för utvärderingen. Utvärderingen ska dokumenteras och sparas.

9. VIKTIGA BEGREPP

Extraordinär händelse – med begreppet avses, i enlighet med lagen om extraordinär händelse (2006:544), händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av en kommun.

Kontinuitetshantering – metod vars syfte är att upprätthålla verksamhet på en acceptabel nivå, oavsett vilka händelser som drabbar organisationen.

Oönskad händelse – händelse som inträffar eller uppstår, alternativt hotar att inträffa eller uppstå, och som på något sätt utmanar och negativt påverkar det som Eslövs kommun värdesätter.

Resiliens – ett systems förmåga att motstå, anpassa sig till, klara av, återhämta sig samt lära sig av oönskade händelser.

Risk – en sammanvägning av sannolikheten för att en händelse ska inträffa och de konsekvenser händelsen kan leda till.

Samhällsstörning – en samhällsstörning ger skadeverkningar på det som ska skyddas i samhället. En samhällsstörning drabbar många människor och har inverkan på samhällsnivå. En samhällsstörning kan orsakas av olika typer av oönskade händelser och allt mellan olyckor och krig.

Samhällsviktig verksamhet – avser en verksamhet, tjänst eller infrastruktur som upprätthåller eller säkerställer samhällsfunktioner som är nödvändiga för samhällets grundläggande behov, värden eller säkerhet. Dessa verksamheter bedrivs av ett stort antal privata och offentliga aktörer.

Sårbarhet – betecknar det som en aktör eller ett samhälle inte har lyckats förutse, hantera, motstå och återhämta sig från. Dessa egenskaper och/eller förhållanden påverkar i sin tur hur mycket eller hur allvarligt en kris eller samhällsstörning påverkar de drabbade.

RELATERAT DOKUMENT

- **CENTRAL KRISLEDNINGSPÅN FÖR ESLÖVS KOMMUN**