

Plan för kriskommunikation

Beslutad av regionfullmäktige, den 9 december 2025

Gäller för Region Stockholm

Gäller tillsvidare

Innehållsförteckning

1. Inledning	3
1.1. Syfte och omfattning	3
1.2 Tillämpning och aktivering.....	3
2. Principer för kriskommunikation	3
3. Ansvar och organisation	5
3.1 Ansvar för krisledning	5
3.2 Ansvar för kriskommunikation	5
3.3 Central kriskommunikationsfunktion	6
3.4 Lokal kriskommunikationsfunktion	6
4. Målgrupper	7
4.1 Interna målgrupper	7
4.2 Externa målgrupper	7
4.3 Målgrupper med särskilda behov	8
4.4 Kanaler	8
5. Kriskommunikationens olika faser	8
5.1 Före	9
5.2 Under	10
5.3 Efter	11

1. Inledning

Region Stockholms kriskommunikation är en avgörande del i arbetet med krisberedskap och civilt försvar. Vid krissituationer i fredstid och vid höjd beredskap ska Region Stockholm informera allmänheten i länet om omständigheter som har betydelse för människors liv eller hälsa. Kriskommunikationen ska också bidra till att förhindra eller begränsa omfattande skador på egendom eller miljö.

Region Stockholms informationsskyldighet innebär att säkerställa förmågan att nå ut med information till allmänheten under förhållanden som innebär stor påfrestning på verksamheterna. Det krävs också robusta system och tekniska förutsättningar för att Region Stockholms kommunikationskanaler ska tåla högre belastningar än normalt.

1.1 Syfte

Plan för kriskommunikation är styrande för Region Stockholms arbete med kriskommunikation före, under och efter en händelse. Syftet är att Region Stockholms verksamheter ska ha god kännedom om planen och en övergripande förståelse för hur ett samordnat kriskommunikationsarbete ska bedrivas som en integrerad del av verksamheternas krisledning.

1.2 Tillämpning

Plan för kriskommunikation gäller för samtliga nämnder och bolag i Region Stockholm. *Plan för kriskommunikation* är underordnad *Riktlinjer krisberedskap och civilt försvar (RS 2023-0854)*, vilken är underordnad *Policy för verksamhetsskydd (RS 2020-0147)*.

Planen kompletteras av stödjande dokument i form av anvisningar, checklistor och mallar.

Region Stockholms nämnder och bolag ska fastställa lokala planer för kriskommunikation som reglerar det egna arbetet. Dessa lokala planer ska följa denna plan och dess tillhörande stödjande dokument.

Planen aktiveras och ska stödja kommunikationsarbetet vid stabslägen. Plan för kriskommunikation ska även vara vägledande vid kommunikativa kriser som inte initierar ett stabsläge men kan ha en stor påverkan på Region Stockholms eller den lokala nämndens eller bolagets förtroende.

2. Principer för kriskommunikation

Region Stockholms kriskommunikation ska:

- Vägleda invånare att vidta rätt åtgärder för att undvika fara.
- Se till att den som berörs av konsekvenserna av en kris får information om nödvändig hjälp.
- Bidra till att krisens påverkan på den enskildes liv och hälsa begränsas.

- Bidra till att förhindra eller begränsa omfattande skador på egendom eller miljö.
- Upprätthålla förtroendet för Region Stockholms förmåga att hantera en kris.
- Möjliggöra för Region Stockholm att identifiera och bemöta desinformation och påverkanskampanjer.

Region Stockholms kriskommunikation ska anpassas utifrån händelsens art och omfattning. Informationsbehovet påverkas av flera faktorer, till exempel vilka målgrupperna är och i vilken fas krisen är i.

I ett inledande skede har samtliga målgrupper behov av samma information:

- Vad har hänt?
- Vilka är konsekvenserna?
- Hur bör den enskilde agera eller skydda sig?
- Vad gör Region Stockholm?
- När och var kan man få mer information?

I övrigt ska regionens kriskommunikation följa regionens principer för kriskommunikation (se nedan) samt beslutad inriktning från aktiverad krisledning.

Följande principer gäller för Region Stockholms kriskommunikation:

Skyndsamt och korrekt

Region Stockholm ska skyndsamt bekräfta att något har inträffat och att arbete med händelsen pågår. Utgångspunkten är att det är bättre att kommunicera tidigt än att avvakta även om det inte finns mycket information. Detta för att minska utrymmet för spekulationer, ryktesspridning och oro. Skyndsamt får dock inte ske på bekostnad av korrekthet. Kriskommunikation ska bygga på fakta. Spekulationer och obekräftade uppgifter ska inte förekomma.

Tydlig, vägledande och tillgänglig

Region Stockholms kriskommunikation ska vara lätt att förstå och ta del av. Språket ska vara tydligt, enkelt och korrekt så att så många som möjligt kan förstå. Målgruppernas behov ska vara vägledande.

Uppriktig och transparent

Region Stockholms kriskommunikation ska vara så öppen och fullständig som möjligt. Öppenhet skapar förtroende och ger de berörda möjlighet att själva bilda sig en uppfattning om situationen och vidta lämpliga åtgärder.

Ansvarstagande och empatisk

Region Stockholms kriskommunikation ska inge förtroende. Kommunikationen ska utgå från målgruppens perspektiv och behov, och utgå från de känslor, frågor eller uppfattningar som kan finnas hos de

berörda: direkt och indirekt påverkade invånare, medarbetare, besökare, patienter, resenärer eller andra. Kriskommunikation är därutöver ett verktyg för att förebygga, identifiera och bemöta desinformation och påverkanskampanjer.

Samstämmig

Region Stockholms kriskommunikation ska vara samordnad. Involverade verksamheter ska så tidigt som möjligt samordna och koordinera arbetet utifrån en gemensam riktning. Kriskommunikationen ska vid behov även samordnas med samverkanspartners enligt gällande rutiner och ansvarsfördelning.

3. Ansvar och organisation

3.1 Ansvar för krisledning

Region Stockholm ska upprätthålla samhällsviktig verksamhet även under fredstida krissituationer och höjd beredskap. Med hänvisning till ansvars-, närhets- och likhetsprincipen betonas den lokala krisledningens funktion och betydelse, även vid större kriser.

Regionledningskontorets tjänsteman i beredskap (TiB) initierar och samordnar det inledande krisledningsarbetet och etablerar samverkan med berörda beredskapsfunktioner inom Region Stockholm samt med externa aktörer.

Regionledningskontorets kommunikator i beredskap (KiB) samordnar med regionledningskontorets tjänsteman i beredskap (TiB). KiB initierar och samordnar det inledande kriskommunikationsarbetet och etablerar samverkan med berörda lokala kriskommunikationsfunktioner inom Region Stockholm samt med externa aktörer.

Regionledningens centrala krisledning leds av regiondirektören och utgör krisledningsorganisation för regionledningskontoret, underställt regionstyrelsen, se *Riktlinjer krisberedskap och civilt försvar (RS 2023-0854)*.

Varje nämnd och bolag ansvarar för att leda och samordna egen krisledning enligt upprättad lokal krisberedskapsplan.

3.2 Ansvar för kriskommunikation

Ansvar för kriskommunikation följer verksamhetsansvaret, även under fredstida kriser och höjd beredskap. Den verksamhet som berörs av en händelse ansvarar för kriskommunikation i relation till de egna frågorna. När en händelse berör flera verksamheter ska kriskommunikationen samordnas av regionens centrala kriskommunikationsfunktion eller av den verksamhet som tilldelas samordningsansvar.

Region Stockholms kriskommunikation kan delas in i två nivåer:

- Central nivå: Central kriskommunikationsfunktion.
- Lokal nivå: Lokala kriskommunikationsfunktioner vid nämndernas förvaltningsorganisationer och bolag i Region Stockholm. För upphandlade verksamheter ska kriskommunikationen samordnas via upphandlande nämnd eller bolag.

3.3 Central kriskommunikationsfunktion

Regionstyrelsen, genom regionledningskontoret, ansvarar för den centrala kriskommunikationsfunktionen. Funktionen ansvarar för att leda och samordna arbetet med kriskommunikation i Region Stockholm och med externa aktörer.

Den centrala kriskommunikationsfunktionen koordinerar med regionledningskontorets tjänsteman i beredskap (TiB) och ingår i regionledningens centrala krisledning. Central kriskommunikationsfunktion ska även stödja regionens sektorssamordnade krisledningar; regional särskild sjukvårdsledning (RSSL), Locums strategiska krisledning och trafiknämndens krisledning.

Den centrala kriskommunikationsfunktionen ska:

- utveckla och stärka förmågan till kriskommunikation före, under och efter en händelse,
- upprätthålla funktionen kommunikator i beredskap (KiB) dygnet runt, årets alla dagar,
- leda, samordna och inrikta arbetet under en händelse som berör flera verksamheter samt verkställa gemensamma åtgärder,
- delta i stabsarbetet i central krisledning,
- stödja regionens samordnade krisledningar,
- dokumentera och utvärdera för lärande och utveckling under och efter en händelse.

En mer utförlig beskrivning av ansvar och uppdrag för central kriskommunikationsfunktion finns i stödande dokumentet *Arbetsordning för central kommunikationsfunktion*.

3.4 Lokal kriskommunikationsfunktion

Varje nämnd och bolag ansvarar för att det finns en lokal kriskommunikationsfunktion och en lokal kriskommunikationsplan. Den lokala kriskommunikationsplanen ska utgå ifrån Plan för kriskommunikation (RS 2024-0775) och anpassas utifrån den lokala funktionens uppdrag. Kriskommunikationsfunktionen ansvarar för att leda och samordna arbetet med kriskommunikation inom den egna verksamheten samt för att delta i den samordning som sker via central kriskommunikationsfunktion.

För upphandlade verksamheter ska kriskommunikationen samordnas via upphandlande nämnd eller bolag.

Den lokala kriskommunikationsfunktionen ska:

- utforma och öva sin verksamhets lokala plan för kriskommunikation,
- bedriva sin verksamhets kriskommunikation vid en händelse.
- delta i regionens centrala samordnande kriskommunikationsarbete enligt beslutad inriktning från central kriskommunikationsfunktion,
- utgöra kontaktpunkt för central kriskommunikationsfunktion,
- ingå i verksamhetens lokala krisledningsorganisation och koordinera med nämndens eller bolagets beredskapsfunktion.

En mer utförlig beskrivning av ansvar och uppdrag för lokal kriskommunikationsfunktion finns i stödjande dokumentet *Arbetsordning för lokal kommunikationsfunktion*.

4. Målgrupper

Vilka målgrupper som Region Stockholm ska kommunicera med beror på händelsens art och omfattning. I detta avsnitt listas de övergripande målgrupperna. Även andra målgrupper kan aktualiseras.

4.1 Interna målgrupper

Beslutsfattare

Berörda förtroendevalda och chefer ska ha tillgång till relevant och korrekt information för att kunna agera och fatta ändamålsenliga beslut.

Medarbetare

Medarbetare kan på olika sätt vara berörda av en händelse. Det är viktigt att kommunicera med organisationens medarbetare för att skapa en trygg arbetsmiljö, där medarbetare ska känna sig välinformerade, samt att de ska kunna:

- verka för att Region Stockholms verksamheter så långt som möjligt ska kunna fortsätta som vanligt,
- förmedla budskap för regionens kriskommunikation,
- bidra till kriskommunikationen genom förståelse och kunskap från den egna verksamhetens perspektiv.

4.2 Externa målgrupper

De som bor, verkar eller vistas i länet

De som bor, verkar eller vistas i länet behöver kunskap och kännedom för att fatta väl grundade beslut och agera på ett lämpligt sätt vid en händelse. Berörda målgrupper måste särskilt beaktas.

Medier

Medierna är en viktig kanal till de som bor, verkar eller vistas i länet. Region Stockholm ska därför regelbundet se till att medierna får uppdaterad information om händelsen och hur den hanteras. På så vis kan de bidra till en spridning av regionens kommunikation.

Samverkan Stockholmsregionen

I Stockholms län finns den aktörsgemensamma samverkansorganisationen Samverkan Stockholmsregionen (SSR) med tillhörande gemensamt samordningskansli. Kansliets regionala kommunikationskoordinator (RKK) har uppdraget att förbereda och stödja regional kommunikationssamverkan och verka för ett aktörsgemensamt helhetsperspektiv under pågående kriskommunikation.

Övriga externa aktörer

Vilka övriga externa aktörer som blir aktuella att inkludera i regionens kriskommunikation avgörs av händelsens art och omfattning. Befintliga kontaktnät ska identifieras, tillgängliggöras och användas.

4.3 Målgrupper med särskilda behov

Region Stockholms kriskommunikation ska vara tillgänglig så att så många som möjligt kan ta del av och förstå innehållet. Varje kriskommunikationsinsats ska inkludera en målgruppsanalys där behov av information och kommunikationskanaler identifieras. Grupper som särskilt ska beaktas är barn och äldre, personer med funktionsnedsättningar, personer som inte talar svenska samt grupper med låg grad av tillit till myndigheter.

4.4 Kanaler

Region Stockholms primära informationskanal är webbplatsen www.regionstockholm.se kompletterad av Region Stockholms sociala medier. P4 Stockholm används som beredskapskanal.

Därutöver ska de kanaler som når definierade målgrupper prioriteras. Resurser ska avsättas för att möta kommunikationsbehovet i kanaler som är relevanta för identifierade målgrupper.

Varje lokal plan för kriskommunikation ska innehålla en kanalstrategi med utgångspunkt i den egna målgruppsanalysen. Även alternativa kanaler ska identifieras, dokumenteras och vara redo att aktiveras i de fall ordinarie kanaler av någon anledning inte fungerar eller är tillräckliga.

5. Kriskommunikationens olika faser

Region Stockholms förmåga till kriskommunikation *förbereds* i vardagen, testas och används *under* kris samt utvärderas och genererar lärdomar *efter* kris.

I detta avsnitt beskrivs kortfattat kriskommunikationens olika faser. Fokus är de aktiviteter som sker när behov av samordning är identifierat och central kriskommunikationsfunktion är aktiverad.

5.1 Före

Utveckla planer och arbetssätt

Regionstyrelsen ansvarar för framtagande, utvärdering och utveckling av övergripande styrande och stödjande dokument för kriskommunikation.

Nämnder och bolag ansvarar för framtagande, utvärdering och utveckling av lokal plan för kriskommunikation. De lokala planerna för kriskommunikation ska följa plan för kriskommunikation och utvecklas i samspel med respektive nämnds och bolags krisberedskapsplan och plan för höjd beredskap.

Robust bemanning

Varje nämnd och bolag ska ha en bemanningsplanering för kriskommunikation som tar höjd för hög intensitet och långvarighet för att kunna uppfylla syftet med denna plan. Bemanningsplaneringen ska klara en utdragen krisledning och kan inkludera medarbetare som till vardags inte arbetar med kriskommunikation.

Utbildning och övning

Varje nämnd och bolag ansvarar för att de förtroendevalda, chefer och medarbetare som primärt berörs av denna plan får den utbildning och övning som krävs för att de ska kunna lösa sina uppgifter. Utbildnings- och övningstillfällen ska i hög utsträckning integreras med framtagen utbildnings- och övningsplan för höjd beredskap, krisberedskap samt katastrofmedicinsk beredskap för hälso- och sjukvården.

Etablera och underhålla interna och externa nätverk

Interna och externa nätverk för ledning, samordning och kunskapsutbyte har stor betydelse för Region Stockholms samlade förmåga till kriskommunikation. Varje nätverk ska ha ett tydligt mål och syfte samt ändamålsenlig representation utifrån nätverkets mål och syfte.

Regionstyrelsen, genom regionledningskontoret, ska:

- Leda och samordna Region Stockholms interna nätverk för kommunikation och kriskommunikation. Nätverken ska rikta sig till kommunikationschefer och kommunikatörer.
- Delta i de interna forum där regionens arbete med krisberedskap och civilt försvar planeras, utvecklas och följs upp.
- Delta i aktuella forum som etableras inom Samverkan Stockholmsregionen.

Regionens nämnder och bolag ska:

- Delta aktivt i interna nätverk med ändamålsenlig representation utifrån nätverkets mål och syfte.
- Delta i och samordna de externa nätverk som bedöms ändamålsenliga utifrån verksamhetsuppdrag och/eller geografiskt ansvarsområde.

5.2 Under

Bedömning av initialt kommunikationsbehov

Aktiverad kriskommunikationsfunktion ansvarar för att i ett tidigt skede analysera informationsbehovet i nära samråd med berörd krisledning. Funktionen ska formulera ett första budskap som bekräftar händelsen internt och externt och som hänvisar till hur och genom vilken kanal mer information kommer att förmedlas.

Bedömning av samordningsbehov

Behov av central ledning och samordning av kriskommunikation ska *omgående* bedömas vid varje händelse som leder till aktivering av lokal krisledning. Bedömning sker med utgångspunkt i stödjande dokumentet *Bedömning av samordningsbehov avseende kriskommunikation*.

Vid bedömning att händelsen *inte* föranleder samordningsbehov ska händelsen fortsatt hanteras i berörd verksamhet enligt lokala rutiner för kriskommunikation. Den centrala kriskommunikationsfunktionen kan erbjuda stöd i arbetet och be att få löpande information om händelsens utveckling.

Aktivering av central kriskommunikationsfunktion

Den centrala kriskommunikationsfunktionen aktiveras vid:

- behov av samordning
- aktivering av regionledningens centrala krisledning
- aktivering av RSSL
- identifierade behov av stöd i trafiknämndens krisledning.

Bedömningen av bemanning av central kriskommunikationsfunktion sker i dialog med kommunikatör i beredskap (KiB) och aktiverad krisledning med stöd av *Arbetsordning för central kriskommunikation*.

Rapportering och lägesbild för kriskommunikation

Aktiverad lokal kriskommunikationsfunktion ska sammanställa en lokal lägesbild enligt stödjande dokumentet *Mall för rapportering och lägesbild för kriskommunikation* och rapportera denna till central kriskommunikation.

Central kriskommunikation sammanställer rapporteringsunderlag och summerar dessa i en övergripande lägesbild enligt stödjande dokumentet *Mall för rapportering och lägesbild för kriskommunikation*. Lägesbilden

utgör inriktning för kriskommunikation och delas löpande med berörda lokala kriskommunikationsfunktioner.

Dokumentation

Arbetet i lokal och central kriskommunikationsfunktion ska dokumenteras i logg och diarieföras. Hänsyn till informationssäkerhet ska tas. Mall för loggföring finns i respektive krisledning.

Återgång

Med återgång avses att den centrala samordningen av kriskommunikationsarbetet avslutas. Beslut om återgång fattas av central kriskommunikationsfunktion i dialog med aktiverad krisledning, tjänsteman i beredskap (TiB) samt berörda lokala kriskommunikationsfunktioner. Den centralt samordnade och/eller den lokala kriskommunikationsinsatsen kan behöva fortsätta längre än övrig krisledning.

5.3 Efter

Utvärdering

Varje större händelse ska utvärderas för lärande och utveckling. Central kriskommunikation ansvarar för att initiera utvärdering. Utvärderingen ska inkludera en sammanställd dokumentation av styrkor, utmaningar och utvecklingsbehov. Vid behov ska regionen ta hjälp av en utomstående granskare för att genomföra utvärderingen.

Utvärderingen ska innehålla:

- Uppfylldes syfte och mål i planen för kriskommunikation och inriktningen för händelsen?
- Vad gick bra?
- Vad gick dåligt?
- Vad ska vi göra mer av?
- Vilka misstag får vi inte göra om?
- Vad kan göras annorlunda nästa gång?

Berörda nämnder och bolag ska vid förfrågan delta i initierad utvärdering. Exempelvis genom deltagande i intervjuer, enkäter och dokumentationsinsamling.