

Kommunstyrelseförvaltningen

**Bo Jensen**  
Säkerhetsstrateg

# Handbok för krisledning

Handboken stödjer och underlättar praktisk handling i ett tidigt skede av en kris eller önskad händelse. Checklistor, rollkort och blankettmallar är därför placerade först och mer detaljerad information kring vissa uppgifter är upplagda som bilagor

Handboken gäller för Haninge kommun och omfattar händelser som;  
Önskad allvarlig händelse  
Extraordinär händelse i fredstid  
Förhöjd beredskap

Handboken är utformad att passa vid krisledning på enhetsnivå, förvaltningsnivå och central krisledning

Upprättad av	Datum	Uppdaterad	Signatur
Bo Jensen	2009-03-03	2014-05-14	Bo Jensen



## Snabbguide

<p>Här är handbokens ingående avsnitt presenterade, sammanfattat och överskådligt. Använd tillämpliga delar i handboken i det tidiga skedet av en händelse. Efterhand kan handboken konsulteras mer grundligt för uppdateringar, kompletteringar och säkerställan om att inget väsentligt missas.</p>	
<b>Larmmottagning (2)</b>	Ta uppgifter på den som larmar/lämnar information
<b>Faktainsamling (3)</b>	Sök efter så mycket information du kan. Ett förberett frågebatteri finns att använda för att uppnå en tillfredsställande lägesbild. Säkerställ att du kan få återkomma med kompletterande frågor
<b>Bedömning (4)</b>	Utifrån uppfattad lägesbild bedöms vilka chefsnivåer som behöver underrättas och beslut om vilka personer som ska aktiveras. Kalla samman dessa och förbered för ett första möte
<b>Första möte (5)</b>	En förberedd dagordning är upprättad för att skapa struktur i ett första möte. Chef eller utsedd att leda krisledning leder mötet
<b>Organisera arbetet (6)</b>	Aktivera de funktioner/resurser som identifierats i första mötet. Avsnittet beskriver förslag på funktioner som ska aktiveras
<b>Ledningsplats (7)</b>	Om händelsen ska ledas från särskild plats finns förslag på vad som behöver ingå i en lämplig ledningsmiljö
<b>Utsedd att leda (8)</b>	För den som utses att leda krisledningsarbetet finns ett förberett rollkort. Rollkortet passar för utsedd person eller ordinarie chef
<b>Förvaltningschef (9)</b>	Om förvaltningschef valt att delegera ledning av krisgrupp till annan person finns detta rollkort som stödjer förvaltningschef då uppgifter på egen nivå är nödvändiga att hantera parallellt eller ihop med delegerad krisledning
<b>Krisledningsnämnd (10)</b>	Aktiverad krisledningsnämnd har ett rollkort för att komma igång. Här finns bl a förslag på inledningsvisa beslut och uppgifter. Nämnden kan använda mallen för första möte i syfte att komma igång genom att uppnå lägesuppfattning, identifiera roll och ansvar
<b>Övriga rollkort (11-12)</b>	För den som ansvarar och andra som ingår i informationsuppgiften finns rollkort som hjälp i det inledande arbetet. Om det krävs andra funktioner med tillhörande uppgifter finns ett generellt rollkort som ska underlätta eget strategiskt tankesätt
<b>Bilagor</b>	Bilagor finns för ytterliggare hjälp i vissa roller eller funktion och mallar för dokumentation. Här beskrivs också mer utförligt andra ingående delar i planen samt uppgifter om principer för ledning och hantering av kriser i Haninge kommun
<b>Notera</b>	Det är viktigt att förstå att det inte på förhand går att fastställa ett exakt och optimalt förlopp för krisledning i alla typer av händelser. Handboken ska ses som ett stöd i praktisk handling samt fungera som en minneslista för att inte glömma viktiga uppgifter



**Innehåll**

1	Inledning och syfte
2	Larmmottagning
3	Faktainsamling
4	Bedömning, larm och åtgärder
5	Krisledningens första möte
6	Organisera krisledningsarbetet
7	Ordningställande av ledningsplats
8	Rollkort för ordförande i krisledningsgrupp/beredningsgrupp/stab
9	Rollkort för förvaltningschef, kommundirektör eller motsvarande nivå
10	Rollkort för krisledningsnämnd
11	Rollkort för informationsansvarig
12	Rollkort för enskild funktion i krisledningsgrupp
Bilaga 1: Intern och extern information	
Bilaga 2: Mall för beslutslogg	
Bilaga 3: Mall för informationshantering	
Bilaga 4: Krisledningsplats	
Bilaga 5: Avlösningsschema	
Bilaga 6: Utvärdering	
Bilaga 7: Om handboken	



## 1. Inledning och syfte

### Inledning

En oönskad allvarlig händelse eller extraordinär händelse som leder till en krissituation eller allvarligt hotar att leda till en krissituation innebär troligen att viktiga samhällsfunktioner störs och att kommunens normala åtaganden inte kan utföras på ett tillfredsställande sätt.

Kunder och medarbetare samt anhöriga drabbas hårt i sådana situationer.

Händelserna kommer troligen att överraska och samtidigt ställa krav på skyndsamma insatser.

Att organisera och leda en oönskad allvarlig händelse eller extraordinär händelse kan ofta liknas vid att kommunen tvingas etablera en ny verksamhet som ska utföra ett på förhand okänt uppdrag med minsta möjliga tid för planering av genomförande och se behovet av resurser. Målet med uppdraget är inte klarlagt eller åtminstone otydligt och alla medarbetare är ännu inte utsedda.

Målsättningen vid en inträffad kris eller allvarlig händelse är att Haninge kommuns verksamheter så långt det är möjligt ska hantera det inträffade utifrån vardagliga rutiner och arbetsätt. I synnerliga fall kan man tvingas att organisera om sättet att hantera händelser och då får den organisationen anpassas till händelsens art.

### Syfte

Handboken är framtagen för att möjliggöra att krisledningsarbetet snabbt och effektivt kan inledas och genomföras i samtliga kommunala nivåer och för olika funktioner.

Vissa förberedelser ska med hjälp av handboken kunna vidtas utan klarlägganden från annan högre chefsnivå.

Handboken är i huvudsak utformad för att i första hand utgöra ett tidigt stöd för ett praktiskt agerande vid olika kriser, små som stora. Det gör att checklistor och mallar är placerade först. Genom de strukturerade checklistor och mallar som stödjer praktisk handling kan krislednings- och krishanteringsarbetet underlättas avsevärt.

Mer information om handboken finns längst bak **se bilaga 6**

*Det är dock viktigt att förstå att det inte går att fastställa ett exakt och optimalt arbetsförlopp för krisledning i den enskilda händelsen utan handboken ska ses som ett stöd i praktisk handling samt som en minneslista för att inte glömma viktiga uppgifter.*

### Lär känna handboken

För bästa nytta med handboken krävs att den blir ett känt verktyg för dig som användare.

Då handboken är generell uppbyggd med syftet att passa till så många olika händelser som möjligt är det viktigt att ha återkommande genomgångar kring de delar i handboken som passar just de troliga händelser som jag kan hamna i som chef i min organisation.

Det är nödvändigt att ha kännedom om hela handboken men betydligt viktigare att ha bra koll på vilka delar i handboken som du behöver använda i de olika skedena; omedelbart, därefter och avslutningsvis.



## 2. Larmmottagning

Vem har larmat?	Tidpunkt	Larmmottagare
Namn	Datum	Namn
Org.	Tid	Avd
Tel.	Dag	Tel.

## 3. Faktainsamling

<b>Händelse:</b> Vad har hänt? Var har det hänt?	
<b>Konsekvenser:</b> Vilka är drabbade? Hur många? Skada på byggnad? Störning i verksamhet? Påverkan på miljö?	
<b>Vilka aktörer är igång?</b> Egna resurser Externa resurser	
<b>Vad görs nu?</b>	
<b>Vem leder arbetet nu?</b>	
<b>Händelseutveckling?</b> Hotar händelsen annat? Troligaste utvecklingen Värsta utvecklingen.	
<b>Prognos</b> Hur länge pågår händelsen och arbetet?	
<b>Mer resurser</b> Behövs mer egen personal? Behövs annan hjälp från oss?	
<b>Vilka fler är informerade?</b> Förväntas vi informera fler än oss själva?	
<b>Hur kan vi hållas            fortlöpande informerade?            Säkerställ följande;</b> Namn/aktör Mobiltelefon Annat sätt Bestäm tid för ny kontakt	



## 4. Bedömning, larm och åtgärder

### Inom respektive förvaltning

**Larma omedelbart** närmaste chef vid händelser där det finns risk för eller konstaterade allvarliga konsekvenser i verksamheten för:

- Människor (personskador/psykosocialt)
- Miljö
- Egendom
- Varumärket

Larma de personer och/eller stödfunktioner du behöver för att hantera det som inträffat. Informerad chef bedömer hur förvaltningschef eller annan behörig beslutsfattare ska informeras. (se förvaltningens kommunikationsplan för kriser eller annan störning)

### Förvaltningschef eller annan behörig beslutsfattare

Bedöm utifrån konstaterade och möjliga konsekvenser om situationen kräver att förvaltningen leder arbetet. **Arbeta/resonera utifrån rollkort 9**

**Om nej:** Säkerställ att du hålls fortlöpande informerad och att drabbad verksamhet har det stöd de behöver. Informera vid behov vidare i kommunen eller till nämnden.

**Om ja:** Besluta om vilka som ska involveras i krisledningsarbetet inom egen förvaltning, larma in dessa och kontakta nödvändiga stödfunktioner. (informatör, växel, POSOM etc.)

**Om ja:** Larma/informera kommunens beredningsgrupp för krisledning eller behörig beslutsfattare på kommunledningsnivå för att förbereda för stöd till central krisledning eller annat stöd till förvaltningen.

Bedöm om andra interna eller externa aktörer/resurser behöver larmas/informeras tidigt. Beakta särskilt om det finns behov av att samordna sig med eller ha tillgång till samverkanspersoner i krisledningen.

Ta er till vald ledningsplats och planera för ett första möte. **Se nästa sida**

### Kommundirektör eller annan behörig beslutsfattare

Bedöm utifrån konstaterade och möjliga konsekvenser om situationen kräver att kommunens beredningsgrupp för krisledning ska aktiveras och om krisledningsnämndens ordförande ska informeras. **Arbeta/resonera utifrån rollkort 9** (Är det eller kan det leda till en extraordinär händelse)

**Om nej:** Säkerställ att du hålls fortlöpande informerad och att drabbad förvaltning har det stöd de behöver. Informera vid behov vidare i kommunen eller krisledningsnämnden/KSO.

**Om ja:** Besluta om vilka som ska involveras i det centrala krisledningsarbetet, larma in dessa och kontakta nödvändiga stödfunktioner (beredningsgrupp, krisledningsnämnd, informatör).

Bedöm om andra interna eller externa aktörer som behöver larmas/informeras tidigt. Beakta särskilt om det finns behov av att samordna sig med eller ha tillgång till samverkanspersoner i krisledningen.

Ta er till vald ledningsplats och planera för ett första möte. **Se nästa sida**



## 5. Krisledningens första möte

- **Mötet öppnas av utsedd chef** (mötesdisciplin och undvik onödigt långa möten)
- **Utse någon som för anteckningar**
- **Närvarokontroll** och genomgång av vem som ansvarar för vad i krisledningen (bedöm om fler ska kallas in och beakta behov av samverkansaktörer från annan myndighet)
- **Redogör för lägesuppfattningen** (beskriv gärna på whiteboard eller liknande)

Händelsen	Konsekvenser	Oklarheter	Resurser
Vad har hänt?	Vilka är drabbade?	Vad görs nu?	Behövs fler egna?
Var har det hänt?	Hur många?	Prognos?	Behövs externa?
Vad kan vara orsaken?	På vilket sätt?	Hotar händelsen annat? Medieintresset?	Samverkansperson? Info/kommunikation?

- **Bedöm hur händelsen kan utvecklas** (är inte mötets uppgift men trolig utveckling ska beredas till nästa möte)
- **Klargör krisledningens ansvar och mandat i förhållande till högre chefsnivå eller eventuell krisledningsnämnd samt andra externa aktörer**
- **Mål, inriktning och beslut om åtgärder** (undvik att fastna i frågor som är svåra att lösa snabbt, låt det bli uppgifter att bereda till nästa möte)
  1. Vad är det övergripande målet, vad ska uppnås, på kort och lång sikt
  2. Vad måste utföras för att reducera konsekvenser och vända negativ utveckling
  3. Räcker resurser för händelsen och krisledningen som det utvecklas nu
  4. Behöver resurser planeras för fortsättning och i så fall vilka och hur
  5. Lokalfrågan: Finns behov av lokaler på kort och lång sikt
  6. Samverkan: Vilka aktörer är samverkan etablerad med och vilka ytterligare behov finns
  7. Definiera roller i krisledningen för att lösa inte hittills ordnade uppgifter/frågor
  8. Utse personer i befattningar och tydliggör befogenheter och skyldigheter
- **Information/kommunikation**
  1. Vilka behov finns för intern och extern information/kommunikation (hemsida, media, pressmeddelande, presskonferens, samverkan med inblandade aktörer)
 Konsultera informationsansvarig eller egen informatör **mer vägledning i avsnitt 11 och bilaga 1**
- **Uthållighet** bedöm vilka resurser som fortsättningsvis krävs för att hålla krisledning, operativa resurser igång (avlösningar, jour, mat o dryck, övernattningsmöjligheter, egen krisstöd)
- **Eventuella klarlägganden** tolka uppdraget kontinuerligt, mötesordning, finns behov av att organisera ledning och iordningsställande av lokal **se nästa sida**
- **Avsluta mötet och tid för nästa möte** (ha hellre fler korta möten inledningsvis än långa möten med långa tidsintervall, händelser utvecklas snabbt i sina inledningsskeden)



## 6. Organisera krisledningsstab/beredningsgrupp

Beslut	Ansvarig	Utsedd
Besluta om vem som ska leda krisledningsarbetet, beredningsgrupp eller stab (chef)	Ansvarig chef utser	
Besluta om vem som ansvarar för intern och extern information och eventuell kontakt med media Utse pressansvarig	Ansvarig chef utser	
Besluta om vem som för protokoll och loggbok (se bilaga 2 och 3)	Utsedd chef	
Besluta om vem som ansvarar för gemensam lägesuppfattning och fördelar rollkort	Utsedd chef	
Besluta om vilka strategiska funktioner som behöver upprättas för effektivt ledningsarbete	Utsedd chef	
Planera och fastställ tidpunkt för ett första möte, (mötesordning se punkt 7)	Utsedd chef	

## 7. Iordningsställande av ledningsplats

Uppgift	Aktuell	Inte aktuell
<b>Inred stabsrum</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ta fram pennor och anteckningsblock</li> <li>• Ta fram blädderblock</li> <li>• Ta fram loggbok eller liknande</li> <li>• Whiteboard och pennor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• _____</li> <li>• _____</li> <li>• _____</li> <li>• _____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• _____</li> <li>• _____</li> <li>• _____</li> <li>• _____</li> </ul>
<b>Möblera stabsrum</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plats åt flera för genomgångar mm</li> <li>• Utse platser för olika funktioner i syfte att inte störa ut varandra</li> <li>• Märk upp funktionerna synligt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• _____</li> <li>• _____</li> <li>• _____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• _____</li> <li>• _____</li> <li>• _____</li> </ul>
<b>Förbered tekniska hjälpmedel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datorer/Internet</li> <li>• Förbered TV och radio (nödvändigt, men får inte arrangeras så att de stör arbetet)</li> <li>• Kanon (dator)</li> <li>• Telefon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• _____</li> <li>• _____</li> <li>• _____</li> <li>• _____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• _____</li> <li>• _____</li> <li>• _____</li> <li>• _____</li> </ul>
<b>Planera för mat och dryck</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Säkra tillgång till dryck</li> <li>• Förbered för måltid/smörgås</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• _____</li> <li>• _____</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• _____</li> <li>• _____</li> </ul>

(se även bilaga 4)





## 8. Rollkort för chef i krisledningsgrupp/beredningsgrupp/stab

### Leda arbetet

- **Skapa förutsättningar för att uppgiftsfördelningen är tydlig i gruppen**
- **Följ arbetet i de olika funktionerna**  
Gör kontroller eller enskilda avstämningar med funktionerna i syfte att förstå att arbetet sker enligt uppställda mål och att beslut genomdrivs  
Görs rätt saker i förhållande till händelsens utveckling
- **Kontrollera hur och på vilket sätt samordning inom kommunen och samverkan med externa aktörer sker**
- **Avdela om möjligt någon att tänka strategiskt** för att säkerställa att arbetet går åt rätt håll och ha en plan för **omfall** redo om händelsen utvecklas på något oväntat sätt

### Avstämningar och möten

- **Genomför kontinuerliga lägesavstämningar.** Situationen styr hur ofta ni behöver träffas (en händelse utvecklas/förändras snabbt inledningsvis, överväg täta möten i det skedet)  
Begränsa inkommande trafik i form av telefon och beredande personal under mötet

**Dagordning** kan ske med stöd av mall **”krisledningens första möte”** eller som nedan

1. Närvarokontroll
2. Protokoll för mötet
3. Ge information – Vårt läge nu
4. Informationsutbyte – Funktionerna redogör för det egna arbetet
5. Uppföljning av tidigare beslut
6. Uppföljning av samverkande aktörers uppgifter
7. Beslut om fortsatt inriktning och uppgifter
8. Tid för nästa avstämning

- **Genomgång med överordnad chef eller krisledningsnämnd enligt ovan**

### Fortsatt egen analys och planering

- **Bedöm löpande**
  - a) Är krisledningen rätt sammansatt utifrån situationens krav
  - b) Kommande arbetsuppgifter, avlösningar, tidplan
  - c) Behöver krisledningen fortsätta arbeta i upprättad lokal? Om inte, hur och var träffas man för avstämningar
  - d) Behov av avlösningar i krisledningens funktioner
- **Planera för det fortsatta arbetet**, uppgifter och tidplan, definiera mål, bedöm vilken medverkan i krisledningen som ska uppnås över tid, var när och hur man träffas
- **Vid avlösning** genomförs gemensam lägesavstämning och efter det så sker funktionsvisa avstämningar
- **Bedöm behovet av egen avlösning i din funktion**



## 9. Rollkort för förvaltningschef, kommundirektör eller motsvarande nivå

### Beslut, ansvar och åtgärder

- **Utifrån faktainsamling och bedömning enligt avsnitt 3 och 4 i planen**  
Klargör följande;
  1. Uppgifter som måste utföras för att motverka eller lindra konsekvenser av de skador som inträffat. Vad vill/kan vi uppnå på kort och lång sikt? Vilka är målgrupperna?
  2. Klargör förvaltningens ansvar och mandat i situationen
  3. Utse ansvariga för nyckelfunktioner och klargör deras befogenheter och skyldigheter
- **Fatta beslut** inom eget ansvarsområde (dokumentera beslut och vidtagna åtgärder, se mall för beslutslogg) och säkerställ att de verkställs
- **Säkerställ att prioriterad verksamhet** kan fortsätta och genomföras enligt fastställd godtagbar nivå och **minimera påverkan på övrig verksamhet**
- **Besluta om vilka stödresurser** som förvaltningen behöver sätta in och säkerställ samband/kontakt med dessa grupper
- Dokumentera eventuella **utlägg** eller särskilda **kostnader** som uppkommer av krisen
- Följ krisledningsgruppens arbete
- Håll personal i funktion för **dokumentation** uppdaterad avseende händelseutvecklingen så att viktiga händelser och beslut loggas, **se bilaga 2 och 3**
- **Planera för det fortsatta arbetet**, uppgifter och tidplan, ompröva beslut om mål och inriktning, bedöm vad krisledningen ska uppnå över tid och på vilket sätt, avlösningar för krisledningen och även i din funktion

### Samverkan

- **Fastställ** vilka interna/externa aktörer och myndigheter som skall kontaktas med anledning av krisen/händelsen och säkerställ samordning och samverkan med dessa
- **Samordna med informationsfunktionen** om anvisningar för hur egen personal ska bemöta och hänvisa media, anhöriga och andra intressenter
- **Samordna med informationsfunktionen** om information till allmänhet, kunder och brukare samt till media

### Informera krisledningsnämnd

- **Informera krisledningsnämnd** om händelsen kan betraktas som extraordinär (nämnden ska informeras och troligen träda i funktion om följande frågor besvaras med ja)
  - a) Händelsen innebär en allvarlig störning eller risk för allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner
  - b) Händelsen kräver skyndsamma insatser
  - c) Händelsen avviker från det normala



## 10. Rollkort för krisledningsnämnd

- Utifrån den samlade faktainsamling och gjord bedömning av tjänstemännens inledande krisledningsarbete ska övervägas om beslut tas att aktivera krisledningsnämnden enligt Lag (2006:544) om kommuner och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap
- Ordförande i nämnden kan fatta beslut om krisledningsnämnd ska träda i funktion om svar på följande antaganden är ja

Antagande	Ja	Nej
Händelsen innebär allvarlig störning eller risk för allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner		
Händelsen kräver skyndsamma insatser		
Händelsen avviker från det normala		

### Beslut

- Krisledningsnämnden får **fatta beslut om att överta hela eller delar** av verksamhetsområden från övriga nämnder om det är nödvändigt med hänsyn till händelsens art och omfattning
- Krisledningsnämnden är beslutsmässig med två ledamöter närvarande, ersättare inräknade
- Fatta beslut i frågor som är av principiella och övergripande karaktärer så att dessa kan omsättas i mål och inriktningar samt prioriteringar av åtgärder för hanteringen av den extraordinära händelsen

### Uppgifter

- Upprätta närvarolista och fördela ansvar inom nämnden
- Ordna med funktion för dokumentation. Samtliga beslut, händelser och vidtagna åtgärder av betydelse ska dokumenteras i mall för loggbok eller annat protokoll
- Klargör nämndens ansvar och mandat i förhållande till krisledningsgruppen
- Övergripande samverkan ska initieras med andra berörda myndigheter  
I samråd med chef för krisledningsgrupp bedöma om information till TIB på Länsstyrelsen
- Fortlöpande bedöma situationen kräver ytterligare samverkan med myndigheter
- Fortlöpande bedöma om/när situationen kan återgå och hanteras av ansvarig nämnd

### Information

- Informera kommunfullmäktige om det inträffade samt vidtagna åtgärder
- Krisledningsnämndens beslut skall anmälas vid närmast följande fullmäktigesammanträde

### Reglemente för krisledningsnämnden

- För mer detaljerad information kring vad som reglerar nämndens arbete inför, vid och efter en extraordinär händelse



## 11. Rollkort för informationschef/ansvarig

### Uppgifter

- Klargör eget **ansvar** och **mandat** i förhållande till andra interna och externa aktörer
- Prioritera och föreslå **omedelbara informationsåtgärder** med hänsyn till behovet
- Säkerställ att **informationssamverkan** uppnås med berörda interna/externa aktörer och kom överens om vem som gör vad och säkerställ att enhetligt budskap går ut
- Vilka **informationsåtgärder** måste vidtas för att **motverka** eller **lindra konsekvenserna** av det som inträffat? Vad vill vi uppnå på kort och lång sikt? Vilka är målgrupperna?
- Föreslå rutiner för möten med media, utse **pressansvarig** och **vilka som ska uttala sig**
- Kalla in/aktivera/förstärk funktioner som behövs och utse ansvariga för t ex:
  - Intern och extern information
  - Telefonväxel
  - Upplysningscentral
  - Omvärldsanalys
  - Telefonsluss till krisledning
- Se till att ovanstående funktioner förses med skriftliga anvisningar om hur de ska bemöta samverkansparter, media, anhöriga och drabbade
- Verka för att förslag på huvudbudskap tas fram
- Dokumentera beslut, åtgärder och kontaktvägar med samverkansaktörer inom eget ansvarsområde

### Bedöm

- Följ upp verkan av igångsatta funktioner och genomför kontinuerliga möten med funktionsansvariga  
Bedöm vilka krav händelsen ställer på funktionerna över tid och gör anpassningar där det bedöms nödvändigt
- Bedöm kontinuerligt behov av att genomföra presskonferenser, pressmeddelanden
- Bedöm kontinuerligt om det finns behov av **VMA** (viktigt meddelande till allmänheten) och kontakt med lokalradion. Kan ske i samråd med samverkande aktörer
- Bedöm behov av information på annat språk och tolkhjälp
- Planera för uthållighet i de olika funktionerna och bedöm behov av egen avlösning

### Intern och extern information, presskonferens, pressmeddelande, omvärldsanalys mm

- För mer detaljerad information se **bilaga 1**



## 12. Rollkort för enskild funktion i krisledningsgrupp

Detta rollkort kan användas oavsett uppgiften i en utsedd roll eller ansvar för att komma igång i funktionen och vara ett komplement till arbetet med tilldelade uppgifter

- Dokumentera händelser, beslut och vidtagna åtgärder inom eget ansvarsområde använd bilagda mallar, beslutslogg och informationshantering
- Dokumentera uppgifter och kontaktvägar till samverkansaktörer inom eget ansvarsområde
- Analysera det mest **sannolika alternativet** avseende hur händelsen/situationen kan utvecklas inom några timmar, en dag, flera dagar och eventuellt längre tid
- Analysera det **värsta alternativet** avseende hur situationen kan utvecklas inom några timmar, en dag, flera dagar och eventuellt längre tid
- Analysera och förbered förslag på vilka **uppgifter** som måste utföras vid dessa händelseutvecklingar och vilka **resurser** vi måste ha tillgång till för att utföra uppgifterna
- Bedöm med omdöme kritiskt de övergripande beslut om inriktning som krisledningen fattar (syftet är att säkerställa flexibilitet i krisledningsarbetet så att inte krisledningen låser fast sig vid vald inriktning)
- Var förberedd till lägesavstämningar och kan redogöra för det egna arbetet
- Tänk på att försöka vara kortfattad och förmedla det som är viktigt och klart  
Oklarheter får utvecklas i själva stabsarbetet
- Bedöm behov av egen avlösning i din funktion
- Vid avstämningar som sker i samband med avlösning, se till att både pågående och avgående deltar



## Bilaga 1:1 Intern och extern information/kommunikation

- Dokumentera beslut, åtgärder och kontaktvägar med samverkansaktörer inom eget ansvarsområde
- Om möjligt ska all **skriftlig information** läsas av minst två personer innan den går ut internt eller externt
- Säkerställ att krisledningen har **kännedom om innehåll** i de budskap som levereras i de interna och externa informationerna
- Säkerställ att **budskapen är enhetligt utformade** med samverkande aktörer
- Sträva efter att så snart som möjligt leverera information på kommunens hemsida och intranät (tänk på att lite information är bättre än ingenting) och redogör för:
  - Vad som har hänt och var det har hänt
  - Antal berörda/drabbade/andra konsekvenser
  - Åtgärder som allmänhet/närboende eventuellt behöver vidta
  - Eventuellt citat från kommunledning som beklagar det som inträffat (vad tycker vi om det som hänt)
  - Skadeavhjälpan åtgärder som vidtas av kommunen och samverkande resurser
  - När vi kommer att kunna ge ny information
  - Vilka webbsidor och telefonnummer vi hänvisar till (kommunens)
    - telefonnummer för anhöriga, allmänhet, etc.
    - andra webbsidor och telefonnummer vi också hänvisar till
- Planera för och gå ut med pressmeddelande **se bilaga 1:2**
- Ta fram **skriftliga underlag** för hur växel, upplysningscentral ska möta upp frågor
- Avlasta trycket från **allmänhet** med frågor och svar på hemsida och intranät
- Avlasta trycket från **media** genom att förekomma med att initiera till kontakt

Interna målgrupper	Metoder	Ansvarig
Kommunstyrelse/fullmäktige	Telefon, SMS, e-post	
Kommundirektör och ledningsgrupp	Telefon, SMS, e-post	
Övriga berörda chefer	Telefon, SMS, e-post	
Drabbad medarbetare eller anhörig	Personlig kontakt	
Övriga medarbetare	Möten, e-post, intranät	
Externa målgrupper	Metoder	Ansvarig
Drabbade	Öppna upp samlingslokal	
Media	Pressmeddelande, presskonferens	
Andra samverkansaktörer polis, räddningstjänst, andra kommuner, sjukvård, näringsliv, länsstyrelsen	Telefon, SMS, e-post, samverkanspersoner på plats hos varandra	
Allmänheten	Webben, upplysningscentral, VMA, radio, tv, kyrkor, lapputdelningar, föreningar	



**Bilaga 1:2 Pressmeddelande**

- **Max** en A4 sida
- Endast **fakta** kring det inträffade
- Kortfattad text

**Delarna i pressmeddelandet**

- Vad har hänt
- Var har det hänt
- Antal drabbade/berörda
- Kända konsekvenser
- Eventuellt citat från kommunledning som beklagar det som inträffat  
(vad tycker vi om det som hänt)
- Åtgärder som allmänhet/närboende eventuellt behöver vrida
- Skadeavhjälpande åtgärder som vidtas av kommunen och samverkande resurser
- När vi kommer att kunna ge ny information
- Vid behov telefonnummer, e-postadresser och webbadresser dit anhöriga och berörda kan vända sig
- Vilka andra webbsidor och telefonnummer vi hänvisar till förutom kommunens
- Kontaktuppgifter till de som är utsedda att uttala sig samt till informationschef



**Bilaga 1:3 Presskonferens och samverkan med media****Samverkan med media**

- Var aktiv i kontakterna med media
- Bjud vid behov in medier och deras representanter
- Ge medierna goda arbetsmöjligheter och erbjud om möjligt arbetsutrymmen
- God samverkan med media kan innebära att ni avlastas onödigt tryck från media

**Förbereda presskonferens**

- Planera och gör klart vilka som ska **redogöra och svara på frågor** om händelsen, bedöm om andra samverkansaktörer bör närvara (polis, räddningstjänst, andra aktörer, etc.)
- **Bjud in** i rimligt god tid via upprättad medialista eller via TT (ange vem som är kontaktperson)
- **Välj ut lämplig lokal** och utrusta med podium, avlastningsbord, nödvändig teknik och sittplatser
- Informera internt (krisledning, berörda samverkansaktörer) om presskonferensen
- Förbered vid behov presentationsmaterial och namnskyltar på dem som ska delta från kommunens sida och samverkansaktörer
- Utse någon att som **välkomnar och fördelar** ordet
- Kontrollera att tekniken fungerar. Presentationsutrustning provkörs. Säkerställ tillgång till blädderblock och pennor. (ha gärna tillgång till teknisk personal som kan åtgärda fel)
- Montera videokamera för **egen inspelning** av presskonferensen (egen utvärdering)

**Genomföra presskonferens**

- Ha inpasseringskontroll och **upprätta närvarolista** på deltagande journalister så att ni löpande och vid behov kan tillhandahålla kompletterande information
- Börja presskonferensen med att hälsa välkommen, redogör för händelsen och för genomförandet av presskonferensen, sluttid (ha ett färdigt manuskript)
- De aktörer som redogör och svarar media kan ha en kort inledning om vad de har gjort och gör samt planerar för
- Fördela ordet bland närvarande media
- Analysera hur budskapet uppfattas och begär tillrättlägganden om det behövs





## Bilaga 1:4 Råd vid mediekontakter

Alltid vid mediekontakter	Aldrig vid mediekontakter
<input type="checkbox"/> Ta god tid på dig <input type="checkbox"/> Tänk efter innan du svarar <input type="checkbox"/> Håll dig inom ditt ansvarsområde <input type="checkbox"/> Säg om du inte vet, kan eller får svara på frågan <input type="checkbox"/> Håll dig till fakta <input type="checkbox"/> Antag att allt är "on the record" <input type="checkbox"/> Var bestämd, rättvis och ärlig	<input type="checkbox"/> Ljuga, gissa eller ha egna teorier <input type="checkbox"/> Bli upprörd eller förbannad <input type="checkbox"/> Låta situationen eller reportern stressa dig <input type="checkbox"/> Använda fikonspråk/fackspråk <input type="checkbox"/> Diskutera hemligstämplad information <input type="checkbox"/> Använda uttrycket "ingen kommentar" <input type="checkbox"/> Tala om sådant som är utanför ditt ansvarsområde
<h3>Att hantera en akut situation när media vill ha ett uttalande</h3>	
<input type="checkbox"/> Begär kort betänketid och skriv ner stödanteckningar (sammanfatta det du vet) <input type="checkbox"/> Om det är aktuellt, inled alltid med att beklaga det inträffade, personsador, dödsfall etc. <input type="checkbox"/> Bestäm dig för ditt budskap om det inte redan finns något formellt framtaget <input type="checkbox"/> Spekulera inte, hänvisa i så fall till någon annan <input type="checkbox"/> Var ödmjuk, visa engagemang och medkänsla <input type="checkbox"/> Håll undan eget prestigetänk <input type="checkbox"/> Förmedla uppmuntran och hopp utan överdrifter <input type="checkbox"/> Berätta om vad som görs nu och vad som fortsättningsvis planeras att genomföra <input type="checkbox"/> Använd inte uttrycket "inga kommentarer. Be istället att få återkomma <input type="checkbox"/> Utlova löpande information	
<h3>Att hantera en intervju med viss förberedelse</h3>	
Som ovan men med följande tillägg	
<input type="checkbox"/> Ta reda på vad journalisten heter, vem han/hon arbetar för samt var och hur intervjun skall användas <input type="checkbox"/> Klargör din roll för journalisten <input type="checkbox"/> Försök om möjligt skapa tid för att gå igenom och söka förutse alla möjliga frågor <input type="checkbox"/> Bestäm innan intervjun vilket budskap du vill få ut <input type="checkbox"/> Skriv gärna ner det du vill få framföra innan så att det finns ett stöd <input type="checkbox"/> Förbered svar. Var beredd på frågor om dödsfall, skador, ansvar och kostnader, varför hände det, kan händelsen upprepas, vad görs för att något liknande inte skall hända igen	
<h3>När vi gjort fel</h3>	
<input type="checkbox"/> Erkänn om vi har problem <input type="checkbox"/> Visa att vi tar ansvar för att hantera problemet <input type="checkbox"/> Peka mot framtiden och de åtgärder som kommer att vidtas i form av utredning, etc. <input type="checkbox"/> För fram de lärdomar vi har dragit av händelsen	





### Bilaga 3: Dokumentmall för informationshantering

**Med hjälp av denna blankett: 1.** Dokumentera inkommande information **2.** Ärendet lämnas till ansvarig inom området **3.** All information av betydelse förmedlas direkt till övriga inom krisledningsgruppen **4.** Beslut fattas **5.** När ärendet är färdigbehandlat lämnas blanketten till dokumentationsansvarig för beslutsloggningen

dat	tim	min	Mottaget av:

Från (kontaktuppgifter):

Information/ärende:

Informationen/ärendet lämnad för vidare behandling till:

Beslut:

(för in beslutet i loggboken)

Beslut fattat av:

**Förvara uppgifterna för sammanställning, redovisning och utvärdering**



**Bilaga 4: Krisledningslokal**

Var man planerar att leda en händelse ifrån är i första hand beroende på händelsens art och de behov som krävs. Det som är eftersträvansvärt är att leda en händelse på ett så normalt sätt som möjligt och genom de dagliga rutiner som normalt gäller.

I vissa fall kan man behöva organisera sin krisledning till av händelsens art i andra anpassade lokaler och med samlokalisering av personer.

Följande utrustning kan behöva ingå och finnas i krisledningslokaler

- Whiteboardtavlor och whiteboardpennor
- Utöver krisledningsplanen egna planer för intern kommunikation, lokaler, krishantering på operativ nivå i verksamheterna, kompletterande rollkort, etc.
- TV med inspelningsmöjlighet och radio
- Ljuskanon
- Pärmor och anteckningsblock
- Kopierade blanketter på loggbok och informationshantering från krisledningsplanen
- Förstärkta kommunikationsvägar för tele och data
- Telefoner märkta med telefonnummer och kopplade till allmänna telenätet
- Fax

Schematisk skiss över möblering och utrustning i upprättad krisledningslokal



## Bilaga 5: Avlösningsschema

Varje funktion i krisledningsorganisationen ansvarar för att den egna uthålligheten säkerställs på ett tillfredsställande sätt. Tidigt bör bedömning ske om hur länge krisledningen kan behövas vara aktiverad och därmed verka för upprättande av bemanningslistor med avlösningmöjligheter. Listor upprättas med stabspersonal. Status för uthållighet stäms av vid stabsgenomgångar. Personalplanering för krisorganisationens funktioner ska utgå från arbete i två skift under kortare tid (1 – 2 dygn) samt i tre skift vid händelser som överstiger 2 dygn. Planeringen ska hålla för uthållighet i två veckor. Sträva efter att inte byta alla funktioner vid samma tider. Räkna in nödvändig överlappningstid vid själva avlösningen. Kopiera upp scheman efter behov

exempel	Datum 8/9	Tid 7 - 17	Datum 8/9	Tid 16 - 24	Datum 8/9 – 9/9	Tid 23 - 8
Funktion Informatör	Namn B. Persson		Namn L. Nilsson		Namn E. Eriksson	
	Datum	Tid	Datum	Tid	Datum	Tid
Funktion	Namn		Namn		Namn	
	Datum	Tid	Datum	Tid	Datum	Tid
Funktion	Namn		Namn		Namn	
	Datum	Tid	Datum	Tid	Datum	Tid
Funktion	Namn		Namn		Namn	
	Datum	Tid	Datum	Tid	Datum	Tid
Funktion	Namn		Namn		Namn	
	Datum	Tid	Datum	Tid	Datum	Tid
Funktion	Namn		Namn		Namn	
	Datum	Tid	Datum	Tid	Datum	Tid
Funktion	Namn		Namn		Namn	



## Bilaga 6: Utvärdering

- Ta fram material som dokumentation från loggbok, informationshanteringsblankett, mötesprotokoll, utskickade meddelanden, frågor från allmänheten, synpunkter från samverkande myndigheter, uppgifter från mediebevakningen

### Utvärdera styrkor och svagheter avseende:

- Hur fungerade larmkedjan från inträffad händelse till aktiverad krisledning
- Utövning av strategisk förmåga och kompetens samt delegering av uppgifter
- Förmåga och kompetens att fatta tidiga och tydliga beslut
- Hur fungerade rollfördelningen i krisledningsarbetet
- Hur arbetade vi med att tänka långsiktigt avseende händelsens utveckling, åtgärder, etc.
- Hur fungerade stabsarbetet i krisledningen/lokalen
- Hur var vår förmåga till uthållighet i krisledning och i de operativa enheterna
- Hur var vår förmåga att skapa entydiga lägesuppfattningar
- Hur fungerade vår informationshämtning
- Hur fungerade samverkan med andra aktörer lokalt och regionalt
- Hur tillämplig var handboken för krisledning
- Hur fungerade vår interna och externa information avseende:
  - att informationen var snabb, korrekt och begriplig
  - hur den tillmötesgick medias, allmänhetens och andra grupperns behov
  - att bestå av enhetliga budskap
  - att vara samordnad med externa aktörer
- Hur upplevde mediernas representanter tillgänglighet och öppenhet
- Fick de hjälpbehövande den hjälp de behövde (lokaler, POSOM, etc.)
- Hur upplever invånarna och andra viktiga aktörer kommunens sätt att hantera krisen
- Hur fungerade aktiverade funktioner som växel, upplysningscentral, etc.
- Är det någon eller några som särskilt behöver lyftas fram och belönas/tackas
- Vem hjälper hjälparna? Finns behov av avlastningssamtal eller annat stöd

### Sammanfatta resultatet och beakta särskilt

- Kan vi göra något för att förebygga så att det inträffade inte upprepas
- Vilka åtgärder behöver vidtas för att öka vår hanteringsförmåga
  - Lokal och regional samverkan
  - Ändra krisledningsplan och övriga krisplaner
  - Övningar och utbildningar



## Bilaga 7. Om handboken

### 1. Inledning

Kommunen arbetar aktivt och metodiskt för att förebygga/undanröja risker som kan förorsaka oönskade händelser och för att säkerställa skäligen nivåer på den egna krishanteringsförmågan. Om en oönskad händelse ändå sker ska konsekvenserna minimeras och sårbarheten minska.

Med krishanteringsförmågan menas:

- Att på ett förberett, strukturerat och likartat sätt, leda, samordna och informera hanteringen av ett krisförlopp
- Att genom operativ förmåga uppnå effektivt utnyttjande och samordning av resurser
- Att motstå och hantera störningar i samhällsviktiga funktioner så att acceptabla nivåer kan säkerställas

Handboken ingår som en del i säkerhetsområdet krisberedskap.

Denna handbok kompletterar de centrala krisledningsfunktionerna och förvaltningarnas egna operativa planer i händelse av en kris eller extraordinär händelse.

Då det primära med handboken är att stödja och underlätta praktisk handling tidigt i ett skede av en kris är checklistor, rollkort och blankettmallar placerade först och mer detaljerad information upplagda som bilagor.

Även om handboken inte alltid är till hands i direkt anslutning av en uppkommen händelse kan handboken alltid konsulteras i efterhand för att säkerställa att ingen väsentlig uppgift har missats.

Handboken är uppbyggd för att kunna användas från händelser/kriser av lindrig karaktär, en oönskad allvarlig händelse som drabbar en enhet eller förvaltning till en extraordinär händelse där central krisledning aktiveras tillsammans med krisledningsnämnd.

Den generella uppbyggnaden av handboken innebär att känsliga uppgifter som krisledningsplatser, ingående personer och tillgängliga resurser samt annan förmåga inte redovisas här. Den informationen finns lokalt placerad ute i de tänkta ledningsmiljöerna.

Handboken finns på kommunens intranät i fliken säkerhet. Uppdatering sker minst en gång per år och snarast vid uppenbara skäl.

### 2. Omfattning och definition

Handboken gäller för Haninge kommun och omfattar hanteringen av:

- Oönskad allvarlig händelse
- Extraordinär händelse
- Förhöjd beredskap

#### Oönskad allvarlig händelse

En allvarlig händelse kan föranleda behov av att aktivera krisledning på antingen lokal eller central nivå. Grundprincipen är att kriser så långt det är möjligt ska hanteras av berörd verksamhet.

Det är därför viktigt att säkerställa att berörda chefer underrättas om vad som har hänt så att beslut kan fattas om vem som ska leda krishanteringen och att det säkerställs att drabbad verksamhet får tillgång till tillräckliga stödresurser.



Det är också viktigt att säkerställa att larmkedjan fungerar vid en allvarlig händelse. För att klargöra för samtliga i den egna organisationen när närmaste chef ska larmas har följande definitioner gjorts för en önskad allvarlig händelse:

- Risk för eller konstaterade allvarliga personskador
- Risk för eller konstaterade allvarliga egendomsskador
- Risk för eller konstaterade allvarliga miljöskador
- Risk för eller konstaterad allvarlig påverkan på egen verksamhet

### **Extraordinär händelse**

En extraordinär händelse kan föranleda att krisledningsnämnden aktiveras och övertar hela eller delar av verksamheten från ordinarie nämnder. Den extraordinära händelsen kan inträffa plötsligt eller om den önskade allvarliga händelsen utvecklas eller övergår i ett kritiskt skede/förlopp.

Om följande förutsättningar är uppfyllda kan beslut fattas om extraordinär händelse:

- Händelsen innebär en allvarlig störning eller risk för allvarlig störning i samhällsviktiga funktioner
- Händelsen kräver skyndsamma insatser
- Händelsen avviker från det normala

### **Höjd beredskap**

Syftet med kommunens arbete vid höjd beredskap är att värna befolkningen, trygga livsnödvändig försörjning och säkerställa viktiga samhällsfunktioner. Med en viss förberedelsestid kan kommunen behöva anpassa beredskap, förmåga och uthållighet mot de ökade krav som ställs vid angrepp i ett förändrat omvärldsläge.

Tillsammans med militär samordnar kommunen civilt och militärt försvar samt bistår försvarsmakten med erforderligt stöd. Regeringen beslutar om när tillståndet höjd beredskap ska inträda och upphöra.

Kommunens uppgifter vid höjd beredskap kan innebära följande:

- Leda och samordna det civila försvaret i kommunen
- Tillgodose befolkningens försörjning (livsmedel, värme, räddning, lägesinformation etc.)
- Lämna stöd till försvarsmaktens mobilisering
- Lämna stöd till övriga aktörer inom totalförsvaret

Kommunens ledning under svåra påfrestningar på samhället vid förhöjd beredskap utövas av en ledningsgrupp ur kommunstyrelsen som ansvarar för den strategiska ledningen och kommundirektör som med en stab svarar för beredande uppgifter som information, operativ ledning och service. Uppbyggd ledning och dess arbete följer i tillämpliga delar upprättad handbok.

## **3. Viktiga principer vid en inträffad önskad allvarlig händelse eller kris**

För att nå uppsatta mål vid en inträffad kris skall följande principer särskilt beaktas:

- **Ansvarsprincipen**  
Ansvarsprincipen innebär så långt det är möjligt att den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden också ska ha motsvarande ansvar vid en allvarlig händelse eller kris





- **Närhetsprincipen**  
Närhetsprincipen innebär så långt det är möjligt att allvarliga händelser eller kriser ska hanteras på lägsta möjliga ansvarsnivå i kommunen. Om situationen kräver kan det ansvaret flyttas uppåt
- **Likhetsprincipen**  
Likhetsprincipen innebär så långt det är möjligt att en verksamhets normala organisation och lokalisering överensstämmer även vid en allvarlig händelse eller kris
- **Principen om att anpassa krisledning till händelsens art**  
Krisledning och krishantering ska anpassas till händelsens art. För att uppnå en anpassad organisation med förmåga att möta en kris eller händelse måste vi först förstå och klargöra vad som ska uppnås och hur. När den bilden är klar kan krisorganisation, lokaler och resurser mer i detalj formars samt rekvideras för den aktuella händelsen eller krisen.

#### 4. Utformning av handboken

Handbokens huvudavsnitt är utformad med checklistor och mallar samt bilagor med fördjupande information om checklistor och mallar.

Det är viktigt att poängtera att det inte går att fastställa ett exakt arbetsförlopp utan handboken ska ses som ett stöd för praktisk handling samt utgöra en minneslista för att inte glömma väsentliga frågor och uppgifter.

Handboken är uppbyggd enligt följande:

##### **Steg 1: Larmmottagning och lägesuppfattning**

Det är viktigt att den som tar emot larm eller information om en händelse dokumenterar så mycket fakta som möjligt kring händelsen för att det ska kunna göras en kvalitativ bedömning och lägesuppfattning. Utifrån denna faktainsamling tas troligtvis ett av de första viktiga besluten. För att säkerställa att relevanta uppgifter inhämtas har en särskild minneslista skapats. Även om inte handboken finns till hands när larmet kommer in så har larmmottagaren en möjlighet att direkt efter samtal konsultera handboken för att kontrollera att något väsentligt inte har förbisetts.

##### **Steg 2: Bedömning och åtgärder**

Ansvarig chef som tagit del av larmet har ansvaret att göra eller se till att en bedömning av situationen sker och utifrån resultatet av bedömningen fatta beslut om åtgärder. I de fall berörd chef bedömer att situationen uppfyller kriterier för att aktivera egen eller central krisledning ska kontakt tas med förvaltningsledning eller kommundirektör/motsvarande i kommunledningen.

En bedömning bör ske på varje chefsnivå i larmkedjan. En viktig princip är att hellre larma en gång för mycket än en gång för lite.

Det är kommundirektören eller annan behörig beslutsfattare som beslutar om den centrala krisledningen (beredningsgrupp) ska aktiveras. Det är viktigt att hela tiden bedöma behovet av omedelbara åtgärder och fatta beslut utifrån situationens art. Även nödvändiga beslut inom annans ansvarsområde måste fattas om behov föreligger.

Om den centrala krisledningen ska kallas in sker detta enligt larmlista som finns hos vår växel, polisen, brandförsvaret och länsstyrelsen.



Även berörda förvaltningschefer och andra aktörer larmas/informeras i detta skede av respektive ansvarig.

Här ska även en bedömning göras om krisledningsnämnd och/eller berörd nämndordförande ska larmas/informeras.

I detta skede ska vi särskilt tänka på att:

- Larma hellre en gång för mycket än en gång för lite
- Det är lättare att återkalla eller dra ner på redan insatta resurser än att försöka bygga ikapp ifall vi varit för återhållsamma med resurstilldelning inledningsvis i en händelse
- Ett för sent beslut på grund av för lång planläggning kan vara verkningslöst. Fatta nödvändiga beslut i tid, dessa går att justera om det skulle behövas

#### **Steg 4: Organisera krisledningsarbetet**

Det är viktigt att snabbt skapa strukturer för roller, uppgifter och ansvar. Arbetet kan inledas med ett första möte. Ett färdigt mötesprotokoll är framtaget för att hjälpa till med en tydlig struktur i de inledningsvisa mötena. Mötet kan sedan leda till att en chef för själva krisledningen utses och övriga nödvändiga roller tillsätts i funktioner som behöver inrättas avseende t ex:

- Vem ska ansvara för information
- Vem/vilka ska ha ett strategiskt förhållningssätt
- Vem för protokoll och loggboksanteckningar
- Vem ansvarar för lägesuppfattning
- Vem är verksamhetsansvarig för olika operativa insatser
- Ska krisledningsnämnd informeras och aktiveras
- Ska krisledningsarbetet bedrivas i annan avsedd lokal eller ska det ske från ordinarie arbetsplatser med avbrott för avstämningar i avsedd lokal

#### **Steg: 5 Roller och uppgifter i krisledningsarbetet**

När krisen inträffar kan det mycket väl vara så att en eller flera personer i den ordinarie krisledningen eller andra nyckelpersoner inte finns på plats eller är tillgängliga. Ersättare för dessa personer måste snabbt kunna komma igång med effektivt arbete. Det är ingen vardaglig syssla att bedriva krisledning, varken för ordinarie eller ersättare.

Av den anledningen har särskilda rollkort tagits fram där det framgår vad som behöver uppnås inom olika funktioner i krisledningen.

I varje rollkort har ett antal uppgifter definierats som är att anse som extra angelägna. Utöver detta förväntas att ansvariga chefer/funktioner själva identifierar ytterligare uppgifter som måste utföras utifrån situationens krav.

Rollkort har tagits fram för:

- Ordförande i krisledningsgrupp/beredningsgrupp
- Förvaltningschef/kommundirektör
- Krisledningsnämnd
- Informationsansvarig
- Strategisk/enskild funktion



## 6: Intern och extern information

Vid inträffade händelser blir information alltid en tidig och central fråga att hantera. Snabb, korrekt och saklig information skall ges hög prioritet.

Informationschef eller motsvarande ska leda och samordna den externa och interna informationsverksamheten.

Funktioner som växel och upprättad upplysningsfunktion ska tidigt få skriftliga instruktioner hur de ska förhålla sig med att svara på frågor, vilken information som kan ges, var man kopplar samtal etc.

Av handbokens bilaga 1 finns utförligare anvisningar för hur det interna och externa informations- och kommunikationsarbetet kan bedrivas, förslag på hur ett pressmeddelande kan upprättas, förberedelse och genomförande av presskonferens, allmänna råd i kontakten med media.

## 7: Blanketter

Dokumentation är oerhört viktigt och att det blir en prioriterad uppgift att få utfört.

Dokumentation under arbetet innebär en god grund för att kunna uppnå en löpande god lägesuppfattning och kunna fatta beslut kring åtgärder samt kunna leverera saklig och trovärdig information till medborgarna och media.

Väl genomförd dokumentation innebär också goda förutsättningar för att kunna genomföra en bra utvärdering och lämna redovisning till.

Som bilagor finns mallar för att dokumentera enskilda händelser och föra loggbok över fattade beslut.

## 8: Krisledningsplats

Var man bestämmer sig för att leda en händelse ifrån beror i första hand på händelsens art och de behov som krävs. Det är eftersträvänsvärt att leda en händelse på ett så normalt sätt som möjligt genom de normala rutiner som används i det dagliga vanliga arbetet.

I vissa fall kan man behöva organisera sin krisledning med hänsyn till händelsens art i andra anpassade lokaler och med samlokalisering av personal i ledningsfunktioner.

För olika nivåer behöver det finnas en plan förberedd med lokaler som är tänkta att användas för krisledning då inte händelsen kan ledas på ett normalt sätt.

Av de planerna ska också framgå tänkt ersättningslokal för att leda en kris eller händelse i de fall den ordinarie lokalen är olämplig eller inte tillgänglig.

Med olika nivåer menas enskild verksamhet, den egna förvaltningen och kommunens centrala krisledning.

Av handboken framgår när man behöver resonera och besluta om tänkt ledningsplats samt vad som behöver ingå i de lokalerna med tekniska och administrativa resurser.

Uppgifter om dessa lokaler och tänkt tekniskt- samt administrativt stöd ska finnas och vara känt inom respektive nivå och för aktuell personal.

## 5. Kompletterande uppgifter

För att kunna bedriva effektiv ledning i samband med kriser eller oönskade händelser behöver handboken kompletteras med enhets- och förvaltningsvisa styrdokument som anger interna kommunikationsvägar, uppgifter om lokaler och instruktioner kring befogenheter och skyldigheter för utsedda medarbetare i viktiga funktioner.

