

Pandemi-beredskap

Hur vi kommunicerar – ett kunskapsunderlag



Folkhälsomyndigheten

Vikten av kommunikation vid en pandemi

En pandemi innebär en komplex situation. För att de negativa effekterna ska bli så lindriga som möjligt behöver den mötas med många olika insatser i samhället, kommunikation är en av dem. Det här dokumentet är en vägledning för planering av kommunikationen inför en pandemi.

Folkhälsomyndigheten ansvarar för nationell samordning av insatser mot smittsamma sjukdomar. I det ansvaret ligger att samordna beredskapen inför en pandemisk influensa.

Detta dokument riktar sig till kommunikationschefer och kommunikatörer vid de nationella, regionala och lokala myndigheter som har ett ansvar för att kommunicera i samband med en pandemi. Men även till beredskapsplanerare, utredare och experter.

Hur vi kommunicerar är ett av tre dokument som ligger till grund för beredskapsarbetet inför en pandemisk influensa. Övriga två är *Hur vi förbereder oss* och *Tillgång till och användning av läkemedel*.

Folkhälsomyndigheten
Johan Carlson
Generaldirektör

Innehåll

Vikten av kommunikation vid en pandemi.....	2
Kommunikationens roll	4
Beredskap och planering.....	5
Huvudbudskap.....	7
Kommunikationens förutsättningar.....	8
Strategi och mål för kommunikationen	11
Målgrupper.....	15
Kommunikationskanaler.....	17
Aktörer och samverkan	20
Checklista kommunikation.....	22

I Referenser

Kommunikationens roll

Nationella, regionala och lokala aktörer ska med sin kommunikation stödja de insatser som görs för att hantera och lindra effekterna av den pandemiska influensan. Kommunikationen handlar om att följa, och om möjligt hantera, bilden av pandemin – att lyssna till omvärlden och agera utifrån läget.

I samband med den senaste influensapandemin 2009 gjordes konkreta erfarenheter av vad som fungerade och vad som behöver förbättras inför en ny pandemisk influensa. Det här är några exempel på vad som behöver förbättras:

- En samverkan runt kommunikation behöver upprätthållas, utvecklas och förtydligas ännu mer mellan och inom aktörer på lokal, regional och nationell nivå.
- Strategier för att förhålla sig till sociala medier, möta ryktesspridning och föra samtal med målgrupperna behöver finnas och användas.
- Tillvägagångssätt och kanaler behöver göras tydliga och mer ändamålsenliga när det gäller att ge vårdens och omsorgens personal relevant information direkt, som stöd i arbetet under en pressad situation där människors frågor och oro dessutom behöver bemötas.

I checklistan längre bak i detta dokument finns aktiviteter som behöver göras av samtliga aktörer före, under och efter en pandemi. Där beskrivs stegvis de områden som behöver kommuniceras samt några specifika budskap vid pandemins start, om vaccination specifikt samt om informationskällor där allmänheten kan söka information.

Beredskap och planering

Det är omöjligt att veta när en influensapandemi kommer eller hur den blir. Beredskapsplaneringen för kommunikation måste därför pågå kontinuerligt och anpassas varje gång en pandemi uppstår, ingen pandemi är den andra lik.

För de aktörer i samhället som har ett huvudansvar för att kommunicera med allmänheten och mer specifika målgrupper, är en pandemi ett läge där en stor mängd uppgifter måste kommuniceras på ett effektivt, samordnat och trovärdigt sätt. Informationsbehovet är stort och i många situationer kommer faktaunderlaget att vara ofullständigt och läget oklart.

Kommunikationen i samband med en pandemi ska stödja de övergripande nationella målen för hanteringen av pandemin: att minimera sjuklighet och dödlighet i befolkningen. De främsta strategierna är en kombination av anpassade åtgärder, så som medicinska, icke-medicinska, vårdhygieniska samt kommunikativa åtgärder. Dels för att försöka begränsa smittspridningen, dels för att lindra de negativa konsekvenserna för dem som på olika sätt påverkas av pandemin, direkt eller indirekt.

Övergripande principer

Tecken på att en ny möjlig pandemi är på väg kan komma från nationella eller internationella övervaknings- och larmsystem. Eftersom det är osäkert hur omfattande och allvarlig en pandemi kommer att bli följer beredskapen för pandemisk influensa i Sverige några övergripande principer. Dessa är användbara också när det gäller beredskapen att kommunicera.

Ta höjd för en allvarlig situation

Kommunikationen bör ta hänsyn till att hantera en influensapandemi där ett stort antal individer blir allvarligt sjuka eller dör, stora samhällsstörningar uppstår eller allvarliga förtroendekriser förekommer. Andra allvarliga situationer som kan uppstå i samband med en pandemi är t. ex. att det blir problem i produktionen av vaccinet eller en allvarlig biverkan av vaccinet. Kommunikationsarbetet kan behöva starta redan vid misstanke om en pandemi och pågå långt efter det att smittspridningen mattats av. Det är viktigt att inte skala ner kommunikationsplaneringen för tidigt när skeendet börjar gå mot sitt slut.

Flexibel hantering

Beredskapen måste ge utrymme för att anpassa planerade kommunikationsinsatser, eller att planera nya, utifrån hur situationen utvecklar sig. I detta ligger att använda sig av flexibla och snabba kanaler. Det måste gå att snabbt möta oväntade behov av kunskap eller att kunna hantera och bemöta frågor, även runt obehagliga och oönskade händelser.

Kommunicera prioriteringar

Under en pandemi kommer prioriteringar behöva göras hela tiden. Dessa prioriteringar behöver också kommuniceras, speciellt om de innebär att man överger en tidigare inriktning som kan få konsekvenser för mottagarna. Om ändringar och prioriteringar inte kommuniceras effektivt kan det leda till en besvikelse och frustration som riskerar att motverka ett gott syfte. Samverkan och samordning mellan aktörerna kan förebygga detta.

Förutsättningar för planering

När ett nytt influensavirus sprids behöver myndigheterna uppgifter om virusets egenskaper för att kunna göra en bedömning av situationen. Sådan information kommer troligtvis från de områden i världen där influensan först upptäcks och sprids. I detta skede spelar Världshälsoorganisationen (WHO), en viktig roll för att analysera och förklara läget.

Om influensan kommer till Sverige kort efter det att den upptäckts, kommer informationen troligen att vara ofullständig om vilka grupper som är mest sårbara, hur sjukdomsförloppet ser ut och hur influensan bäst behandlas. Det kommer heller inte att finnas ett vaccin, eftersom ett sådant tar 4-6 månader att ta fram för företagen som producerar vaccinet.

När i tiden den pandemiska influensan kommer till Sverige, i relation till andra länder, påverkar alltså vilka åtgärder som kan vidtas i olika skeden av händelseutvecklingen.

Öva

Genom att öva de förmågor som är relevanta under en pandemi kan planer och beredskap hållas uppdaterade. Övningarna behöver inte specifikt beröra pandemi, utan kan handla om olika former av utbrott av smittsamma sjukdomar, händelser där det finns behov av risk- eller kriskommunikation eller där förmågan att föra dialog med olika målgrupper testas.

Huvudbudskap

Vid en pandemi finns tre huvudbudskap. Dessa tar avstamp i det som är allra viktigast att kommunicera till målgrupperna. Huvudbudskapen ligger till grund för kommunikationsinsatserna och måste såklart anpassas utifrån målgruppernas förutsättningar.

Viss information är möjlig att förbereda, men en hel del måste tas fram efter hand utifrån läget. Budskapen ska vara väl grundade i fakta och anpassas till den aktuella situationen. De huvudsakliga budskap som behöver kommuniceras är:

- En influensapandemi innebär att en ny influensa sprids över hela världen och många kan smittas och bli sjuka. Hur allvarlig situationen kan bli vet ingen i början, men följ nyheterna och lyssna till myndigheternas bedömning av situationen.
- Situationen innebär att allmänheten behöver känna till hur man undviker att smittas eller smitta andra, samt vad man gör om man själv eller någon närstående blir sjuk.
- Vaccination är den mest effektiva åtgärden för att minska sjuklighet och dödlighet i befolkningen samt motverka smittspridning.

Kommunikationens förutsättningar

Snabb start, mågruppsanpassning och samverkan – dessa är bara några av de förutsättningar som kan vara avgörande för kommunikationen vid en pandemi. Utifrån erfarenheterna från influensapandemin 2009, och från allmänna iakttagelser om risk- och kriskommunikation, beskrivs här några generella insikter att ha med sig under arbetets gång.

Viktigt med snabb start med kommunikationen

Behovet av att kommunicera är mycket stort i inledningen av en pandemi, trots att faktaunderlag om sjukdomen och spridningen är ofullständiga. Kommunikationsarbetet måste starta i tidigt skede, i tät samverkan mellan kommunikatörer och sakkunniga experter. Det är av stor vikt att samverkansgrupper redan är etablerade under den interpandemiska fasen (tiden mellan pandemier), såväl nationellt som regionalt och lokalt.

Vid en influensapandemi kan människor ställas inför valsituationer och komplexa frågor som de inte behövt komma i kontakt med tidigare. Informationen behöver sättas in i sitt sammanhang och förklaras på ett enkelt, entydigt och korrekt sätt.

Mågruppsanpassa budskapen och kommunicera fakta

I början av händelseutvecklingen är det extra viktigt att noga överväga de budskap som kommuniceras. De måste grunda sig i fakta och ge en bild av vad som är möjligt att svara på just då. Tidiga uttalanden sprids snabbt i massmedier och sociala medier och tenderar sedan att hänga kvar. Det första som kommuniceras är det som stannar i människors medvetande och kan vara svårt att korrigeras i efterhand. Det gäller även påståenden som inte är baserade på fakta.

En risk är att allmänheten inte uppfattar de budskap som myndigheterna försöker sprida, eller inte känner sig berörda av dem. Det är därför viktigt att lyssna till hur situationen beskrivs i omvärlden och att följa upp hur olika målgrupper uppfattar det som kommuniceras. Utöver en effektiv omvärlds- och mediebevakning behövs strategier för att i olika sammanhang bemöta och föra dialog med målgrupperna. Utgå alltid ifrån att alla vill ha bästa möjliga kunskap för att kunna fatta bästa möjliga beslut. I slutet av detta dokument finns en checklista som stöd i kommunikationsplaneringen.

Relevant och aktuell information, i fungerande kanaler

Olika yrkesgrupper behöver information för att klara sitt arbete. Exempelvis krävs stora insatser för att nå ut till vård och omsorg. Fungerande kommunikationskanaler både inom och mellan olika aktörer (t. ex. myndigheter, regioner, kommuner, vårdgivare) är svåra att bygga upp när en krissituation är ett faktum. Kunskapsspridning i en situation som snabbt förändras bygger därför på att kommunikationskanalerna är kända och fungerar bra redan innan en pandemi.

Att det kan vara svårt att ta till sig budskap i en osäker och stressfylld situation ställer extra höga krav på tydlig information om det som människor efterfrågar kunskap om. På några kända områden kan information tas fram i förväg, men den största delen måste utformas i situationen för att vara relevant och aktuellt. Detta ställer höga krav både på förberedelser och på flexibilitet.

Hållbar organisation ger hållbart kommunikationsarbete

Ett effektivt kommunikationsarbete under en långvarig kris kräver mycket resurser och en av utmaningarna är att ha en hållbar organisation för kommunikationsarbetet. Berörda aktörer behöver därför planera för ett kommunikationsarbete på lång sikt, som kan anpassas efter olika scenarier där det finns möjlighet att snabbt skala upp arbetet efter de behov som uppstår.

Samverkan ger kunskap om målgruppernas behov

Alla efterfrågar information utifrån sina förutsättningar. Det innebär att behovet av att kommunicera effektivt med många olika målgrupper är stort. Olika aktörer har sin specifika kunskap om grupper och individers skilda behov. Genom en konstruktiv samverkan kan resurserna användas så effektivt som möjligt.

En framgångsfaktor vid den senaste pandemin var att myndigheter, regionala och lokala aktörer hade en fungerande samverkan i form av exempelvis nätverk och arbete med gemensamma behovsanalyser, budskap och kommunikationskanaler. Dessa samverkansformer behöver säkerställas, dels mellan och inom nationella och regionala aktörer, dels med samhällsviktiga aktörer inom och utanför offentlig sektor.

Inkluderande, tillgängligt och jämlikt

Kunskap om, och förståelse för, människors attityder, beslutsprocesser och beteende är en viktig grund för kommunikationsplaneringen.

Under en kris påverkas människor annorlunda än i vanliga fall t. ex. hur vi tar in information, hur informationen hanteras och hur vi agerar på informationen. Exempelvis kan det vara befogat att ta fram riktade insatser till grupper och individer med särskilda behov. Även i en kris ska kommunikationen vara inkluderande, tillgänglig och jämlik.

Människors benägenhet att agera påverkas speciellt om de uppfattar:

- att det finns ett verkligt hot
- att det går att förklara och förstå orsaken
- att situationen är allvarlig
- att det finns något man kan göra åt saken.

Grunden till en förtroendefull relation läggs i vardagen

Många frågor vid en influensapandemi är komplexa och kan inte enbart lösas i stunden. Myndigheter och sjukvård behöver snarare utveckla sin förmåga att kommunicera utifrån målgruppernas behov på områden som har betydelse under en pandemi, t.ex. förebyggande hygienåtgärder, säsongsinfluensa, läkemedel och vaccinationer.

Förtroendet för de avsändare som kommunicerar i ett givet läge påverkar hur människor tolkar budskap, upplever risker och väljer att agera i situationen. Studier har visat att människor under influensapandemin 2009 kände ett relativt stort förtroende för svenska myndigheter, men detta varierar över tid och vid nästa pandemi kan förutsättningarna vara annorlunda.

Strategi och mål för kommunikationen

Vid en pandemi behöver både allmänheten och olika yrkesgrupper relevant information under hela händelseförloppet. Kommunikationens mål är att stödja de insatser som syftar till att lindra negativa konsekvenser av pandemin.

Viktiga mål med kommunikationen

Förklara situationen

Under hela händelseförloppet behöver allmänheten, olika yrkesgrupper och andra berörda aktuell och relevant information om vad som händer, varför det händer, vad myndigheterna gör och vad man själv kan göra. Speciellt viktigt är det att personal inom hälso- och sjukvården, omsorgen och socialtjänsten har tillgång till de fakta de behöver för att kunna genomföra sina uppgifter och bemöta frågor från allmänheten.

Minska risken för att människor smittas eller smittar andra

Klar, tydlig och tillgänglig information ska underlätta för målgrupperna att fatta egna beslut i situationen genom att de:

- uppfattar situationen och vad den innebär för dem
- motiveras att vidta förebyggande åtgärder
- känner igen symtomen på sjukdomen
- vet vad man själv ska göra om man blir smittad
- vet hur man vårdar sig själv och andra hemma
- känner till vilken roll vaccin och antivirala läkemedel spelar i situationen
- vet var de hittar korrekt information
- vet var de kan få svar på sina frågor.

Kommunikationsinsatserna i samband med en pandemi ska bidra till förståelse och upprätthålla förtroendet för myndigheternas och sjukvårdens bedömning av situationen. Att känna förtroende för avsändaren och för det som sägs, är en förutsättning för att ta informationen på allvar och välja att agera.

Strategier för att uppnå målen

Kommunikationen bör präglas av empati och respekt samt förklara vad var och en kan göra för att undvika smittspridning och lindra sjukdom. Genom att kommunicera tidigt, vara korrekt och ärlig i sin kommunikation upprätthålls trovärdigheten. Som stöd för arbetet med att uppnå målen med kommunikationen i samband med en pandemi, föreslås följande sex strategier:

Öppenhet

Nationella myndigheter ska precis som i andra sammanhang kommunicera och agera på ett transparent och öppet sätt, det vill säga berätta vad myndigheterna gör, varför, vad man vet och inte vet. Det innebär också att aktivt ge information till media och att formulera enkla och relevanta budskap, som så långt det är möjligt svarar mot målgruppernas frågor och behov av information.

Tillgänglighet

Den information som myndigheter och andra aktörer kommunicerar behöver vara enkel, lätt att hitta och att ta till sig utifrån olika förutsättningar. Tillgänglighet innebär också att myndigheter behöver vara redo att kommunicera även om inte hela bilden är klar och alla svar finns. Då är det av vikt att kommunicera vad myndigheterna gör för att få mer information. Det är därför viktigt att följa kunskapsläget och attityderna i befolkningen, dels i inledningsstadiet, dels löpande. Detta kräver att kommunikatörer och sakkunniga experter gemensamt snabbt kan formulera och stämma av budskap samt att talespersoner finns tillgängliga och är förberedda.

Lyhördhet

I samband med en pandemi följer myndigheterna den bild som media ger av situationen. Myndigheterna följer också det offentliga samtalet i massmedier och sociala medier. Att uttrycka empati och förståelse för de känslor och utmaningar som medborgarna står inför är avgörande i en kris. Detta kan ge underlag för arbetet med att nå särskilt sårbara grupper och upptäcka brister i kommunikationen.

Flexibilitet

Flexibilitet innebär att hela tiden ompröva situationen utifrån en risk- och konsekvensanalys baserad på information från en mängd källor. I detta ingår att vara beredd på överraskningar och att bedöma och analysera risker i kommunikationsarbetet. Att acceptera det oförutsägbara i situationen och planera därefter. En lyhörd och effektiv omvärldsbevakning ger underlag för kommunikations arbetet och det bör finnas utrymme för detta i organisationen.

Samverkan och samordning

Genom att koordinera sitt kommunikationsarbete kan de nationella myndigheterna, tillsammans med regioner och kommuner bidra till att budskapen blir enhetliga över hela landet. Samordnade insatser innebär också att resurserna kan utnyttjas mer effektivt. Genom att dela kunskap om omvärlden och utgå från samma grundinformation kan aktörerna ge alla bästa möjliga förutsättningar att fatta beslut och stödja hanteringen av pandemin.

Kontinuitet och igenkänning

Nationella myndigheter, regioner och kommuner bör prioritera att kommunicera med hjälp av de talespersoner, avsändare och kommunikationskanaler som målgrupperna känner förtroende för. Myndigheterna tar fram budskap och kommunikationsinsatser som stöd i kommunikations arbetet för regioner och kommuner. Detta för att underlätta att samtliga ska kunna ge relevant, korrekt och enhetlig information.

Mål för kommunikationsberedskap

Det är viktigt att det finns en beredskap för kommunikationen i samband med en pandemi. Nedan är exempel på hur man kan öka den beredskapen och använda som övergripande mål för kommunikationsberedskapen:

- Kommunikationsplaner finns hos de aktörer som är ansvariga för att kommunicera under en pandemi, på nationell, regional och lokal nivå. Detta gäller dels pandemisituationen som helhet, dels de specifika aktiviteter som varje aktör ansvarar för.
- Ett systematiskt arbetssätt för kommunikationsarbetet finns etablerat.
- Aktörerna på nationell, regional och lokal nivå känner till samverkansformer och ansvarsfördelningen när det gäller kommunikationen i samband med en pandemi.
- Löpande samverkan mellan aktörerna på nationell, regional och lokal nivå finns etablerad på de övergripande områden som är relevanta för att klara att kommunicera effektivt vid en pandemi. I detta ingår att gemensamt:
 - bedöma informationsbehovet
 - formulera budskap
 - planera och prioritera insatser
 - nå målgrupperna genom koordinerade aktiviteter
 - följa upp insatserna.
- Samverkansformer och kontaktvägar mellan kommunikatörer och sakkunniga experter på relevanta områden är väl etablerade och använda.
- Planer och förmåga testas regelbundet i övningar med fokus på risk- och kriskommunikation.

Målgrupper

Vid en pandemi är målgrupperna för kommunikationen många, alla med olika behov och förutsättningar. Människorna bör i så stor utsträckning som möjligt ges lika förutsättningar att ta till sig informationen, med allt från förebyggande åtgärder till information om nuläget.

Som utgångspunkt följer här en grov indelning av viktiga målgrupper.

Allmänhet

Alla i samhället berörs av en pandemi. Utgångspunkten är därför en bred ansats i kommunikationsarbetet. Eftersom allmänheten är en stor och heterogen grupp måste tid läggas på att analysera och prioritera vilka grupper och individer som kan behöva riktad information om exempelvis förebyggande åtgärder, anpassade till deras förutsättningar.

Medier

I en krissituation följer många människor medierna för att hålla sig uppdaterade om läget. Medierna är därför både en målgrupp, en granskare av myndigheternas agerande och en viktig förmedlare av information under en kris.

Riskgrupper

Personer som löper större risk än andra att bli allvarligt sjuka av den pandemiska influensan bör få information så snart som möjligt, av både myndigheter och sjukvård. Information om vilka som tillhör de medicinska riskgrupperna kan emellertid dröja tills det finns uppgifter om sjukdomsfall och spridning från de delar av världen där influensan först sprids.

Grupper med specifika behov

Även andra grupper och individer kan behöva riktad och speciellt utformad information för att de befinner sig på en speciell plats eller har vissa behov eller förutsättningar. Exempel på sådana målgrupper är äldre, föräldrar, personer på resa, personer som inte talar svenska och personer med funktionsnedsättningar som påverkar deras informationsinhämtning.

Yrkesgrupper och verksamheter

Flera olika yrkesgrupper behöver riktad information som stöd i arbetet och i mötet med patienter, klienter och kunder. Framför allt spelar personalen inom vård och omsorg en avgörande roll när det gäller att förklara situationen och bemöta oro. De måste ha aktuell och relevant information för detta ändamål och bör därför prioriteras i lokalt, regionalt och nationellt kommunikationsarbete. Andra exempel är personalen i skola och förskola, socialtjänst, fängelser, butiker, m.fl.

Nyckelpersoner och nätverk

Nyckelpersoner och opinionsbildare inom exempelvis yrkesorganisationer och patientgrupper är betydelsefulla när det gäller att snabbt stämma av och kvalitetssäkra budskap. Om möjligt kan de också sprida informationen vidare inom de egna nätverken. Att snabbt identifiera och etablera en kontakt med dessa personer och nätverk kan vara en åtgärd som ger stor effekt och har betydelse under hela det fortsatta händelseförloppet.

Kommunikationskanaler

För att få största möjliga effekt av kommunikationsinsatserna krävs en kombination av olika kommunikationskanaler. Situationen under en pandemi är ofta osäker och fakta tillkommer under händelsernas gång. Då är det viktigt att använda snabba kanaler där ändringar kan göras och kommuniceras utan större problem.

De kommunikationskanaler som målgrupperna har förtroende för och vanligtvis använder bör prioriteras av myndigheter, regioner och kommuner. Det är också viktigt att samtliga aktörer ser över kommunikationsvägarna för att snabbt och effektivt nå anställda inom vård och omsorg. Vid extraordinära händelser kan ordinarie kanaler behöva ersättas eller kompletteras. Vi måste även under en kris ta hänsyn till olika individers behov och hur vi gör vår kommunikation tillgänglig, inkluderande och jämlik.

Nedan beskrivs några av de övergripande kommunikationskanaler som kan användas i samband med en pandemi. Det finns naturligtvis många fler vägar för att kommunicera och valet av kanaler måste präglas av en stor flexibilitet utifrån situationen.

Medier

Medierna spelar en viktig roll som kommunikationskanal, både nationellt och lokalt. I en osäker situation följer många människor massmedierna för att hålla sig uppdaterade. Men tillvägagångssättet, förutsättningarna och motivationen att ta till sig information skiljer sig mycket mellan olika individer, liksom förtroendet för de budskap som sprids via massmedier.

Webbplatser

Enligt undersökningen Svenskarna och internet 2019 söker fler än 8 av 10 efter hälsoinformation och medicinsk information på nätet. Myndigheternas, regionernas och kommunernas egna webbplatser är viktiga kanaler för kommunikationen. Utöver dessa är en myndighetsgemensam nationell webbportal, i kombination med landstingens informationstjänst 1177 Vårdguiden, navet för samordnad information på webben.

Den nationella webbportalen Krisinformation.se som MSB driver dygnet runt, riktar sig till allmänheten med information om olika former av kriser. Webbportalen är ett viktigt redskap för myndigheterna i deras gemensamma arbete med att samordna information och budskap till allmänheten. Dit länkas bekräftad information från olika myndigheter och där kan samordnad information till allmänhet och media presenteras, i form av exempelvis frågor och svar. I samband med en pandemi ansvarar myndigheterna i den nationella pandemigruppen gemensamt för innehållet tillsammans med redaktionen för Krisinformation.se.

Den nationella sjukvårdsrådgivningens webbplats och telefonservice 1177 Vårdguiden är regionernas kommunikationskanaler för allmänheten i hälso- och sjukvårdsfrågor och är därför naturliga kanaler för information i samband med en pandemi.

Sociala medier

Sedan pandemin 2009 har utvecklingen av sociala medier och digitala kanaler ökat kraftigt. Enligt undersökningen Svenskarna och internet 2019 använder 83 % av svenskarna sociala medier och 65 % gör det dagligen. Myndigheters deltagande i dialogen i sociala medier kan bidra till att bekräftad information sprids till fler och att kunskapen om en kris ökar, särskilt i en situation då medieflödet är intensivt och spekulationerna många. Det är därför viktigt att myndigheter bevakar och är närvarande i sociala medier. Att snabbt svara på människors frågor är en av de viktigaste uppgifterna i en osäker situation. Nyheter från myndigheterna som publiceras på webben kommuniceras ofta också via sociala medier.

Telefontjänster

I en osäker situation är behovet av att få prata med någon och ställa frågor stort hos många människor. Vid en pandemi är det aktuellt att använda flera olika telefontjänster för att möta detta behov och för att ge en tydlig, samstämmig och korrekt information om läget och vad man själv kan göra. Här följer några exempel på telefontjänster.

11313 är ett nationellt informationsnummer vid allvarliga olyckor och kriser som besvarar samtal från allmänheten som inte är akuta. All information som lämnas av 11313 är bekräftad information från myndigheterna.

Telefonfrågor från allmänheten som rör hälsoråd och sjukvårdsinsatser vid en pandemi hanteras i första hand via regionernas telefontjänst 1177 Vårdguiden. Flera regioner och kommuner har också egna telefonnummer dit allmänheten kan ringa och ställa frågor inom ramen för deras verksamhetsområden.

En viktig kanal för allmänhetens frågor om läkemedel är Läkemedelsupplysningen, med telefonnummer 0771-46 70 10. Hos Läkemedelsupplysningen finns det möjlighet att diskutera frågor som rör risker och biverkningar eller andra frågor kring användning av läkemedel.

Trycksaker

Broschyrer och annat informationsmaterial bör riktas till en bred allmänhet och till grupper och yrkesgrupper med speciella behov av information. Olika aktörer kommer att behöva ta fram trycksaker, exempelvis affischer som kan sättas upp på offentliga platser och foldrar som kan delas ut i lämpliga sammanhang. En del av detta material kommer att förberedas av nationella myndigheter.

Vidareinformatörer

Kontakt med vidareinformatörer som exempelvis yrkesorganisationer och intressegrupper är viktig för att nå grupper och individer som snabbt behöver riktad information av olika anledningar. Sådana möjligheter kan identifieras genom samverkan mellan aktörerna, där alla har olika erfarenheter av att kommunicera via olika kanaler.

Aktörer och samverkan

I Sverige ansvarar flera aktörer gemensamt för att förebygga och hantera spridningen av smittsamma sjukdomar. Vid en pandemi berörs många aktörer i samhället och för att arbetet ska fungera effektivt krävs ett väl etablerat samarbete som byggts upp redan före pandemins utbrott.

Det svenska krishanteringssystemet bygger på tre grundläggande principer, som även gäller kommunikationsarbetet i samband med en pandemi.

<i>Ansvarsprincipen</i>	Den som ansvarar för en verksamhet under normala förhållanden har motsvarande ansvar under en kris. Här ingår också att initiera och bedriva sektorsövergripande samverkan.
<i>Likhetsprincipen</i>	Verksamheten vid en kris ska likna den normala i så stor utsträckning som möjligt.
<i>Närhetsprincipen</i>	En kris ska hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda och ansvariga.

Ansvarsfördelning

För att öka enhetligheten i kommunikationen och för att resurserna ska användas effektivt vid en kris som en pandemi, ger de nationella myndigheterna stöd för kommunikationen i hela landet, t. ex. genom egna kommunikationsinsatser, genom underlag för andras kommunikation och genom att koordinera vissa gemensamma aktiviteter.

Vid en pandemi, som vid de flesta krissituationer, inhämtas stora mängder information samtidigt som budskap och texter ska tas fram, stämmas av och kommuniceras. Detta arbete bedrivs i tät samverkan mellan olika ansvariga aktörer. Att utveckla samverkansformer och förståelse för varandras ansvarsområden är därför en viktig åtgärd för att bygga upp en god kommunikationsberedskap.

Folkhälsomyndigheten ansvarar för innehållet i den övergripande informationen om pandemin, den som gäller alla över hela landet. Det innebär fakta om läget, hur man undviker att sprida smitta, vilka riskgrupper som riskerar svår sjukdom, rekommendationer kring vaccination och behandling, m.m.

De lokala och regionala aktörerna ansvarar för att ta fram den information som är specifik för just deras region, t. ex. vart allmänheten ska vända sig om de misstänker att de är smittade, behöver vård eller var de kan vaccinera sig. Information till allmänheten om åtgärder på den lokala nivån kommuniceras i första hand av regionen och smittskyddsläkaren, men också av länsstyrelsen och kommunerna.

Effektivt samarbete

För att pandemiarbetet ska fungera på ett effektivt sätt krävs ett väl etablerat samarbete mellan aktörer på alla nivåer. Samverkan i samband med en pandemi kräver att samverkansformer har byggts upp i ett lugnare läge.

MSB har tagit fram vägledningen *Kriskommunikation för ökad effekt vid hantering av samhällsstörningar – en vägledning om att integrera kommunikation i samverkan och ledning*. Syftet med vägledningen är att beskriva förhållnings- och arbetssätt för att kriskommunikationsarbetet ska:

- vara en integrerad del i beredskapsplaneringens alla steg
- bedrivs genom kommunikationssamordning mot aktörsgemensamma mål.

Myndigheternas gemensamma syfte

Idag finns många olika former av samverkan på kommunikationsområdet, inom och mellan nationella, regionala och lokala aktörer. Vissa av dessa syftar särskilt till att öka förutsättningarna att klara av olika former av krissituationer. Ett redan nämnt exempel är de nätverk av kommunikatörer som MSB samlar inom olika områden och som vid behov kan underlätta samordningen av budskap i en krissituation eller långsiktigt utveckla gemensamma kommunikationskanaler och samverkansformer. Samverkan mellan de nationella myndigheternas kommunikatörer och kommunikationsansvariga syftar till att gemensamt:

- bedöma informationsbehov
- analysera och diskutera risker
- formulera budskap
- planera och prioritera kommunikationsinsatser.

Checklista kommunikation

Större delen av åtgärderna inför, och under en pandemi genomförs av kommuner och regioner. Kommunikation är en av dessa åtgärder. Kommunikationen ska stödja de insatser som syftar till att lindra negativa konsekvenser av pandemin, både för enskilda personer och för samhället i stort. Den ska förklara situationen och därmed minska risken för att människor smittas eller smittar andra.



Aktiviteter under

Kommentar

Interpandemisk fas (tiden mellan pandemier)

- Ta fram en kommunikationsplan med tydliga kanaler för att säkerställa snabb och korrekt förmedling av information, till både myndigheter och allmänhet.
- Se över kommunikationsberedskapen i organisationen.
- Etablera samverkansgrupper för kommunikation och samordnad information under en pandemi för nationell, regional och lokal nivå.
- Ta fram strategier att förhålla sig till i sociala medier, för att möta ryktesspridning och föra samtal med målgrupperna.
- Ta fram FAQ, checklistor och övergripande gemensamma budskap.
- Kommunicera pandemiberedskap i andra relevanta sammanhang, t. ex. vid krisberedskap och influensaövervakning.
- Upprätta dokumentationsrutiner för beslut som tas under en pandemi.
- Öva beredskapskommunikation.

Aktiverings- och pandemifas

- Aktivera och upprätthåll samverkansgrupper för kommunikation och samordnad information under en pandemi.
- Uppdatera kommunikationsplanen, FAQ, checklistor och gemensamma budskap.
- Upprätthåll dokumentationsrutiner för beslut som tas under pandemin.
- Använd avstämningpunkter för löpande uppföljning av kommunikationsinsatserna, och justeringar under händelseförloppet.
- Bevaka sociala medier, bemöt ryktesspridning och för samtal med målgrupperna.

Övergångsfas (pandemin är på väg att gå över)

- Följ upp och utvärdera kommunikationsplaneringen.
- Avsätt resurser för utvärdering.
- Gör dokumentation och beslut som tagits under pandemin tillgängliga.
- Ta tillvara personliga erfarenheter och intryck, vid löpande uppföljning och utvärdering.
- Följ upp dokumentationsrutiner.
- Se över era avstämningpunkter för löpande uppföljning och justering under händelseförloppet – fungerade det?

Budskap i början av, och under en pandemi

Hur allvarig situationen kan bli vet ingen i början, men följ nyheterna och lyssna till myndigheternas bedömning av situationen. Kommunicera löpande vad som görs för att få veta mer.

Kommunicera:

- Vad situationen innebär för allmänheten.
- Vilka beslut som fattas med anledning av situationen, varför och vad de innebär.
- Vart allmänheten kan vända sig för att få information och ställa frågor.
- Vart anställda inom vård och omsorg kan vända sig för att få information och ställa frågor.
- Hur man kan få information på andra språk än svenska.
- Hur man undviker att smittas eller smitta andra – tvätta händerna, nys och hosta i armvecket och stanna hemma om du känner dig sjuk.
- Hur man kan vårda sig själv och andra hemma.
- Vad som gäller för grupper med specifika behov, exempelvis gravida, barn, äldre och andra medicinska riskgrupper.
- Vad som gäller för svenskar som är utomlands eller kommer hem från en resa.
- Vad det innebär att vaccinera sig, varför det finns anledning att göra det och om det medför några risker.
- Hur vaccinet fungerar, och om och var det finns tillgängligt.
- Det mest effektiva sättet att förebygga svår sjukdom vid influensa är vaccination.

Budskap i början av, och under en pandemi

Resurser där allmänheten kan finna information:

- Hos 1177.se (på webben) och tfn 1177 kan du få information om vad som gäller om du har frågor om hälsa och sjukvård eller känner dig sjuk.
- På den nationella webbportalen Krisinformation.se kan du få information om situationen, myndigheternas ansvar och arbete och hitta svar på dina frågor.
- Till det nationella informationsnumret 113 13 kan du ringa om du som privatperson har frågor och undrar över situationen.
- Läkemedelsupplysningen på tfn 0771-46 70 10 svarar på dina frågor om läkemedel: hur fungerar de, hur ska de tas och förvaras, och hur är det med biverkningar?

Referenser

Principles of effective communication. Scientific Evidence Base. Department of Health, Storbritannien.

Ghersetti M, Odén T. Pandemin som kom av sig. Om svininfluensa i medier och opinion. Göteborg: Göteborgs Universitet; 2010.

Lewandowsky S, Ecker U, Seifert C, Schwarz N, Cook J. Misinformation and Its Correction: Continued Influence and Successful Debiasing. *PSPI* 2012; 13(3);106–31.

Influensa A(H1N1) 2009 – delrapporterna från utvärderingen av förberedelser och hantering av pandemin. Stockholm: Socialstyrelsen; 2011. Art.nr. 2011-3-17.

Bish A, Michie S. Demographic and attitudinal determinants of protective behaviours during a pandemic: a review. *Br J Health Psychol* 2010;15(Pt 4):797–824.

Ding D, Maibach E, Zhao X, Roser-Renouf C, Leiserowitz A. Support for climate policy and societal action are linked to perceptions about scientific agreement. *Nature Climate Change* 2011;1:462–6

UK Influenza Pandemic Preparedness Strategy 2011. Department of Health, Storbritannien, 2011. Hämtad från www.dh.gov.uk/publications

MSB samverkansdokument: Kriskommunikation för ökad effekt vid hantering av samhällsstörningar, MSB 2018.

Svenskarna och internet 2019, Internetstiftelsen 2019.

