



Riktlinjer för kriskommunikation

Ansvarsfördelning och olika nivåer av händelse/kris

Förskoleförvaltningen har i sin krisledningsplan delat in de händelser/kriser som kan inträffa i sex nivåer. Dessa riktlinjer fokuserar på nivå 1-3, som innebär händelser/kriser där vi kan hantera kommunikationen inom den egna förvaltningen. På nivå 4-6 förändras och centraliseras stora delar av kriskommunikationen. För att så snabbt som möjligt kunna komma igång med en kriskommunikation krävs en tydlig ansvarsfördelning. Nedan specificeras ansvarsfördelningen vid de olika nivåerna.

Nivå 1: Liten händelse som förskolan kan hantera själv

Ansvarig/ samordnande: Förskolechefen

Händelsen: En liten händelse som inte förväntas ge medialt intresse eller föranleda större behov av samarbete med andra förvaltningar. Förskolechefen behöver inte stöd vid kommunikation med medarbetare eller vårdnadshavare.

Informationskedja: Förskolechefen informerar utbildningschefen för kännedom.

Nivå 2: Medelstor händelse där stabsavdelningarna stöttar

Ansvarig/ samordnande: Utbildningschefen.

Händelsen: En medelstor händelse där förskolechefen/utbildningschefen behöver stöd för att kommunicera gentemot bland annat medarbetare, vårdnadshavare och medier. Pressenheten/Kommunikatör i beredskap (KiB) på stadskontoret kan behöva informeras. Enstaka medarbetare/vårdnadshavare/barn kan behöva krisstöd, men verksamheten fungerar i stort sett som vanligt.

Informationskedja: Förskolechefen informerar sin utbildningschef om händelsen, utbildningschefen kontaktar kommunikationsavdelningen för stöd. Kommunikationsavdelningen informerar för kännedom i sin tur den centrala pressenheten på stadskontoret under kontorstid och Kommunikatör i beredskap (Kib) under jourtid.

Nivå 3: Stor händelse där förvaltningens krisledningsgrupp aktiveras

Ansvarig/ samordnande: Förvaltningens krisledningsgrupp – förvaltningsdirektör, kommunikationschef, utbildningschef, beredskapssamordnare och kriskommunikatör.

Händelsen: En stor och allvarlig händelse där förvaltningens krisledningsgrupp aktiveras och ett stort behov av kommunikationsstöd finns. Det gäller dels information till vårdnadshavare och medarbetare, men också övriga Malmöbor.

Mycket högt medietryck förväntas. Det är dessutom av största vikt att vi samarbetar med andra förvaltningar kring kommunikationen. Beroende på händelse ska vi ha regelbunden kontakt med polis samt åklagare. Både medarbetare, vårdnadshavare och barn kan vara starkt påverkade av det inträffade och i behov av krisstöd.

Informationskedja: Förskolechefen kontakter sin utbildningschef som i sin tur tar kontakt med krisledningsgruppen. Krisledningsgruppen kontakter kommunikationsavdelningen för stöd. Kommunikationsavdelningen informerar löpande den centrala pressenheten på stadskontoret under kontorstid och Kommunikatör i beredskap (Kib) under jourtid.

(se bild nedan, finns även sist i dokumentet)

Checklista – kommunikation vid händelse/kris inom förskoleförvaltningen

Vad har hänt?	1. Liten händelse som förskolan kan hantera	2. Medelstor händelse där stabsavdelningarna stöttar	3. Stor händelse där förvaltningens krisledningsgrupp aktiveras
Behov av kommunikation?	Förskolan hanterar	<ul style="list-style-type: none"> Behov av info till vårdnadshavare Behov av info till medarbetare via fsk-chef Behov av budskap till media Behov av bevakning/aktivitet på sociala medier Behov av bevakning/traditionella medier Behov av att informera ledningsgrupp Behov av att synka ihop budskap med andra förvaltningsstadsområden Behov av att informera stadskontoret/Kib 	<ul style="list-style-type: none"> Stort behov av info till vårdnadshavare Stort behov av info till medarbetare via fsk-chef Stort behov av att budskap till media Stort behov av bevakning/aktivitet på sociala medier Stort behov av bevakning/traditionella medier Stort behov av info till ledningsgrupp/nämnd Stort behov av synka ihop budskap/samarbeta med andra förvaltning, organisationer/myndigheter Stort behov av info till stadskontoret/Kib
Förslag på insatser	Förskolan hanterar	<ul style="list-style-type: none"> Faktainsamling – vad har hänt? Ansvarsfördelning – utse talesperson Formulera budskap – sekretess! Stötta talesperson – vara borta in media Skriv föräldrainformation Artikler på Kommun samt se över berörda sidor Artikler på malmö.se samt se över berörda sidor Stöd inför föräldramöte Bevakning/traditionella medier Bevakning/aktivitet sociala medier E-post till ledningsgrupp/övriga fsk-chefer/teamledare Information till nämnd (i-chef) 	<ul style="list-style-type: none"> Krisledningsgrupp – faktainsamling-vad har hänt? Ansvarsfördelning-utse talesperson/er Formulera budskap – sekretess! Stötta talesperson – boka in media Färdiginformation – tm e-brev Artikler på Kommun samt se över berörda sidor Artikler på malmö.se samt se över berörda sidor Pressmeddelande FAQ Stöd inför och under föräldramöte Bevakning/traditionella medier/medierapport Bevakning/aktivitet på sociala medier E-post till ledningsgrupp/övriga fsk-chefer/teamledare Information till nämnd (i-chef)
Övriga kontakter att ta	Förskolan hanterar	<ul style="list-style-type: none"> Koppla på nämndkandidat (iftigi) – sekretess Informera receptionen och Malmö stads växel Pressenheten – kontorstid (vid behov) Kib – jourtid (vid behov) Polis/åklagare (beroende på händelse) Kommunikatör vid annan förvaltning/stadsområde (vid behov) 	<ul style="list-style-type: none"> Koppla på nämndkandidat (iftigi) – sekretess Informera receptionen och Malmö stads växel Pressenheten – kontorstid Kib – jourtid Polis/åklagare (beroende på händelse) Kommunikatör vid annan förvaltning/stadsområde Andra berörda myndigheter/organisationer

Frågor att besvara först

Innan beslut kan fattas om vilken nivå händelsen befinner sig på samt vad som ska kommuniceras, hur och till vem, behöver några grundläggande frågor besvaras.

1. Vad har hänt? Vilken typ av kris står vi inför? Förtroendekris?
2. Nivå? Riskerar händelsen att förstoras/förvärras?
3. Har information redan spridits som behöver bemötas? Var?
4. Vilka målgrupper ska prioriteras?
5. Vilka kanaler ska vi använda?
6. Behöver vi stöd från stadskontoret eller annan förvaltning?

Utifrån svaren gör kommunikationschefen en bedömning av hur många kommunikatörer som behöver arbeta med händelsen och vem som gör vad.

Snabb kommunikation är avgörande

En snabb, korrekt och tydlig kommunikation kan vara helt avgörande för hur väl förvaltningen klarar en händelse/kris. Kriskommunikationen är därför en av de första funktioner som måste komma igång. Att ge exakta exempel på tidsramar är svårt, det beror självklart på händelsen/krisen i sig, hur många som är berörda och om risken för spridning är stor. Något som påverkar tidsaspekten mycket är användandet av sociala medier. Det här behöver vi ta hänsyn till. Att i största möjliga mån *äga* informationen är viktigt, inte minst för att försöka förhindra ryktesspridning och i förlängningen förtroendekriser. Även om det i ett första skede inte finns mycket att berätta, kan vi alltid bekräfta vad som faktiskt har hänt och att vi återkommer med mer information så fort som möjligt.

Mål med kriskommunikation

- Sprida snabb tillförlitlig och tydlig information.
- Upprätthålla eller stärka förtroendet för vår verksamhet.
- Ge medarbetare, medborgare och andra aktörer en snabb och korrekt bild av händelsen/krisen och hur vi hanterar den.
- Ge medborgare och andra aktörer så goda förutsättningar som möjligt att fatta egna beslut.
- Långsiktigt stärka omvärldens bild av förskoleförvaltningen och Malmö stad som organisation.

Uppföljning/utvärdering

Varje krisledningssituation ska dokumenteras. Ansvarig chef ska utse någon att dokumentera vid varje inträffad händelse. Beslut som tas och insatser som görs ska dokumenteras. Vem gör vad, och varför? Vilka stödfunktioner kallas in? Mall för dokumentation och utvärdering av krishantering finns i krisplanens bilaga 5. Dokumentationen ska diarieföras av utbildningsområdets administrativa team.

När krisledningsorganisationen varit aktiverad ska organisationens sätt att hantera krisen utvärderas av ansvarig chef. Genom utvärderingen kan erfarenheter tas tillvara och krishantering förbättras till nästa gång något inträffar. Dokumentation av detta ska ske i samma mall som ovan.