

		Foretaksnivå		Beredskap	
Delplan krise og beredskap for kommunikasjon - SSHF				Side 1 av 3	
Dokument ID: I.6.12.6-3		Godkjent dato: 08.07.2024	Gyldig til: 08.07.2025	Revisjon: 6.00	

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kommunikasjon/Planer

Mål for kommunikasjon i kritiske situasjoner for SSHF

SSHF bygger krise- og beredskapskommunikasjonen på «Første informasjons-prinsippet»: Vi skal alltid forsøke å være de første ute med informasjon internt og til media og andre interessenter om vår egen beredskapssituasjon. Den informasjonen som blir gitt, skal være så korrekt som mulig. Det er derfor viktig med god kommunikasjon internt i foretaksledelsen og OKL/SKL.

Prinsippene i [Statens kommunikasjonspolitikk](#) og den [regionale kommunikasjonsplakaten](#) gjelder også i krisesituasjoner. I situasjoner der Helse Sør-Øst leder beredskapsarbeidet, gjelder [den regionale beredskapsplanen for kommunikasjon](#).

Budskap:

Etter at en krise har inntruffet, skal vi gi korrekt og konkret informasjon om hva som har hendt. Informasjon og budskap bør derfor svare på de sentrale spørsmålene:

- Hva har skjedd?
- Hva gjøres med hendelsen/situasjonen?
- Hvordan vil dette påvirke målgruppen?
- Når blir alt normalt igjen?

Hvis det er tall og fakta som endrer seg raskt, vil det kreve stadige oppdateringer. Vær derfor varsomme med å konkretisere tall og fakta i en fase hvor disse utvikler seg.

Målgruppe:

Målgruppe for kommunikasjon i en beredskapssituasjon vil i utgangspunktet være alle som er berørt av krisen.

Disse deles opp i fire hovedgrupper:

- Ansatte
- Befolkningen
- Pasienter og pårørende
- Myndigheter og andre samarbeidspartnere

Kommunikasjonsavdelingen skal:

- Bidra til at publikum og ansatte får informasjonen de trenger og i rett kanal.
- Gi et så korrekt bilde av situasjonen som mulig.
- Vise hvilken rolle foretaket har og hva foretaket gjør for å håndtere krisen.
- Vise eventuelle konsekvenser for foretakets drift.
- Ha en mest mulig direkte kommunikasjon med viktige grupper.

Utarbeidet av: S. Svendsen	Fagansvarlig: Kommunikasjonsdirektør Signy Svendsen	Godkjent av: Signy Svendsen	
--------------------------------------	--	---------------------------------------	--

		Delplan krise og beredskap for kommunikasjon - SSHF			Side: 2 Av: 3
Dokument-id: I.6.12.6-3	Utarbeidet av: S. Svendsen	Fagansvarlig: Kommunikasjonsdirektør Signy Svendsen	Godkjent dato: 08.07.2024	Godkjent av: Signy Svendsen	Revisjon: 6.00

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kommunikasjon/Planer

Dette kan skje ved:

- Å gå aktivt ut, internt og/eller eksternt når man får informasjon om at noe bygger seg opp/skjer.
 - Å bruke intranett/internett/sosiale medier/SMS /e-post for å spre informasjon.
- Se tiltakskort for ytterligere veiledning og sjekkpunkter (lenke)

Ansvar/myndighet for kommunikasjonsavdelingen

Under en krise- og beredskapssituasjon er det avgjørende at beredskapsledelsen kan konsentrere seg om selve krisen.

Kommunikasjonsdirektøren vil ha følgende oppgaver:

- Inngår i overordnet kriseledelse.
- Vurderer behov for å sette krisestab i avdelingen/hvilke oppgaver som skal gjøres.
- Har rollen som strategisk kommunikasjonsansvarlig og skal ivareta et enhetlig budskap i en beredskapssituasjon.
- Bidra til at kommunikasjonen med ansatte, medier og andre definerte målgrupper ivaretas.
- Ved behov etablere kontakt med Hele Sør-Øst (HSØ), Helse- og omsorgsdepartementet (HOD) og/eller Helsedirektoratet (Hdir) på kommunikasjonssiden.
- Kontakte aktuelle andre (lokale) beredskapsaktører. Andre berørte aktører vil variere fra situasjon til situasjon. Det er viktig å avklare ansvarsfordeling og rutiner for samhandling så tidlig som mulig.
- Sørge for at resten av kommunikasjonsavdelingen har tilgang til ressurser for å løse sine oppgaver.
- Gi overordnet kriseledelse råd i deres kontakt med mediene.
- Vurdere hvem (talsperson) som skal uttale seg og når.

Kommunikasjonsavdelingens øvrige medlemmers oppgaver ved beredskap/krise

Tiltak/ansvar/myndighet

- Krisekommunikasjonsstaben består av de ansatte i kommunikasjonsavdelingen.
- Krisekommunikasjonsstaben har kort møte med kommunikasjonsdirektør for å få en omforent situasjonsforståelse.
- Etablere pressekontakttelefon for media og, ved behov, sammen med kommunikasjonsdirektør lage en turnus for betjening av pressetelefonen. Sentralbordet må ha informasjon til innringere om hvor de kan finne oppdatert informasjon.
- Bistå kommunikasjonsdirektøren i å skaffe et bilde av hva som skrives i media og hvordan budskapet/informasjonen forstås internt.
- Bidra i praktisk tilrettelegging av presserom og pressekonferanse om nødvendig.

		Delplan krise og beredskap for kommunikasjon - SSHF			Side: 3 Av: 3
Dokument-id: I.6.12.6-3	Utarbeidet av: S. Svendsen	Fagansvarlig: Kommunikasjonsdirektør Signy Svendsen	Godkjent dato: 08.07.2024	Godkjent av: Signy Svendsen	Revisjon: 6.00

Foretaksnivå/Virksomhetsstyring/Kommunikasjon/Planer

Stedlig kriseledelse – gjelder representant fra kommunikasjonsavdelingen:

Kommunikasjonsavdelingen har delt ansvar for de enkelte SKLene mellom seg.

Se fordelingen her: <https://ek-sshf.sikt.sykehuspartner.no/docs/pub/dok02569.pdf>

- Møt opp på angitt sted i meldingen. [Lokalisering av stedlig kriseledelse](#)
- Kan du ikke møte, ring kommunikasjonsdirektøren som finner en stedfortrder. Oppstår det andre forsinkelser ring stedlig kriseledelse og meld i fra.
- Gjør en vurdering med stedlig kriseledelse på hva behovet for kommunikasjon vil være i første fase
 - Internt - på intranett eller andre kanaler (SMS, e-post)
 - eksternt til media, sshf.no og på facebook
- Ta med PC og mobiltelefon (lader).
- Kommunikasjonsenhetens vaktnummer skal oppgis som pressekontakt i foretaket dersom dette avtales særskilt. Nummer: 48119590
- Vurder behovet for bistand fra andre i kommunikasjonsavdelingen.
- Send en SMS med en kort beskrivelse av situasjonen til dine kollegaer i kommunikasjonsavdelingen og kommunikasjonsdirektør.

Kryssreferanser

- [I.6.12.2-1](#) Mediekontakt i SSHF
- [I.6.5.6-4](#) Tiltakskort - Samarbeid mellom SSHF og Politiet i beredskapssituasjoner

[I.1.8.BERLED-1](#) Lokalisering av stedlig og overordnet beredskapsledelse

Eksterne referanser