

Kommunförvaltningen  
Ingegerd Hedén

# Kommunikationsriktlinjer – Coronavirus/covid-19

## Inledning

Sedan någon månad tillbaka finns Coronaviruset som orsakar covid-19 i Sverige och under de senaste veckorna har antalet konstaterade fall ökat och uppgår i skrivande stund till knappt ett tusen fall, varav en dryg tredjedel i Stockholms län. I Örebro län finns nio fall, i Nora kommun hittills inget känt fall. I och med att testerna nu upphör kommer inte längre antalet fall att kunna räknas

Sjukdomen får olika förlopp men bedöms mest riskabel för äldre och sjukliga personer. Förutom smittrisk för dessa personer är samhällsfaran den största risken – att samhällets funktioner och stabilitet rubbas genom att stora delar av befolkningen insjuknar och gör det under en koncentrerad tidsperiod.

För Nora kommun gäller att dels skydda äldre och sjukliga personer som finns inom kommunens verksamheter och dels bidra till att så långt det är möjligt hålla viktiga samhällsfunktioner fungerande.

## Kommunikativt läge

Region Örebro län klargör i sin kommunikationsplan från 9 mars 2020 - *Beredskap inför ett coronautbrott i Örebro län* – sina mål och målgrupper, här mycket kort återgivna:

Allmänheten ska veta hur de ska agera

Vårdpersonal ska veta hur de ska agera när de möter personer som kan vara sjuka i det nya coronaviruset.

Att minska oro, hindra eventuell panik vid ett utbrott eller misstanke om utbrott.

De drabbade ska få lugn och ro.

**Målgrupper** är vårdpersonal, allmänheten, medier, riskgrupper, Folkhälsomyndigheten, länsstyrelsen och länets kommuner

Region Örebro län har med sin kommunikationsplan tagit sin plats i det kommunikativa samspelet mellan myndigheterna. Länets kommuner tillsammans med länsstyrelsen och Region Örebro län samverkar i det fortsatta kommunikationsarbetet.

I det fortsatta dokumentet fokuseras på Nora kommuns ansvar för kommunikation kring Corona/Covid-19

## **Strategi**

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

**Ansvarsprincipen:** Den som ansvarar för en verksamhet under normala förhållanden har motsvarande ansvar under en kris. Här ingår också att initiera och bedriva sektorsövergripande samverkan.

**Likhetsprincipen:** Verksamheten vid en kris ska likna den normala i så stor utsträckning som möjligt.

**Närhetsprincipen:** En kris ska hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda och ansvariga.

## **Övergripande kommunikationsmål och målgrupper**

Enligt antagen kommunikationspolicy ska Nora kommuns kommunikation vara

Korrekt, öppen och tillgänglig

Offensiv och samordnad

Frekvent och relationsskapande

Målgrupperna är, enligt kommunikationsplanen, medarbetare, invånare, besökare m fl. Målgrupperna kan sedan delas in i underkategorier, t, ex

Medarbetare – chefer, fast anställda, visstidsanställda

Invånare – politiska partier, aktiva medborgare, servicetagare, anhöriga, föräldrar etc

Besökare – spontana besökare, ordnade turistbesök m fl

Den fortsatta beskrivningen av målgrupper kommer att vara specifik vad gäller såväl gruppen medarbetare som gruppen invånare. En tillkommande målgrupp är medier.

## **Arbetsätt**

Under stabsläget koordineras alla kommunikationsåtgärder av kommunikationsstrategen, som i sin tur ansvarar för att stämma av med stabschef och kommundirektör.

## **Uppföljning**

Kommunikationen kring Coronaviruset följs upp dagligen genom kontakt med verksamhetschefer samt genom omvärldsbevakning och avstämning i kommunegna kanaler. När stabsläget upphör görs en särskild avstämning och kommunikationsansvaret återgår till linjen

## **Beslutat**

Isabell Landström  
kommundirektör

# Så agerar och kommunicerar Nora kommun vid konstaterad smitta av covid-19

**Vid misstänkt smitta** av covid-19 i Nora kommun kontaktas inte smittskyddsläkaren och ingen extern kommunikation sker. Nödvändig kommunikation sker inom den ordinarie linjeorganisationen och sekretess gäller.

Region Örebro län, smittskydds-enheten, meddelar följande:

En person som har en smitta som enligt smittskyddslagen klassas som allmänfarlig får information och förhållningsregler via behandlande läkare. Den som vet att han eller hon har en allmänfarlig sjukdom är i sin tur skyldig att lämna information till andra som riskerar smittas. I vissa situationer kan även berörd verksamhet/kommun där smittad person finns (exempelvis SÄBO) behöva informeras via Smittskydd om särskilda åtgärder behöver vidtas ur smittspridningssynpunkt.

Eventuell information som ges från Smittskydd till media syftar till att ge människor den information som krävs för att skydda sig mot smitta och minska risken för smittspridning. Det betyder att det sällan blir aktuellt från Smittskydds sida att kommunicera exakt inom vilken verksamhet, arbetsplats, skola, SÄBO etc som en smitta finns. Detta får i så fall göras utifrån kommunen/verksamhetens behov och vad de finner lämpligt. Regionens smittskydds-enhet kan då ge råd och rekommendationer kring hur man bör agera.

Nora kommun följer instruktion och rekommendation från Region Örebro län, ovan. **Vid konstaterad smitta** av covid -19 i Nora kommun gäller följande:

Nora kommun avser att kommunicera konstaterad smitta hos brukare, barn och skolelever och personal efter att smittskyddsläkarens information och riktlinjer genomförts och närstående informerats genom linjeorganisationen.

## **Konstaterad smitta på särskilt boende:**

- Smittskyddsläkaren ger information/riktlinjer till boendet som genomförs
- Anhöriga till boende på boendet (Tullbacken / Hagby) informeras genom personlig kontakt/telefonsamtal alternativt epost eller brev. Genomförs omgående av enhetschef eller telefonsamtal personlig kontakt
- Inom 2 dagar efter konstaterad smitta kommuniceras konstaterad smitta samt plats till allmänheten. Ingen specificering om det avser personal eller brukare. I avvaktan avvisas frågor från medier m fl.

## **Konstaterad smitta hemmaboende med hemtjänst:**

- Personalen informeras internt.
- Eventuellt informeras anhörig genom personlig kontakt/telefonsamtal alternativt epost eller brev. Genomförs omgående av enhetschef eller telefonsamtal personlig kontakt
- Inom 2 dagar efter konstaterad smitta kommuniceras konstaterad smitta inom hemtjänsten till allmänheten. Ingen specificering om det avser personal eller brukare. I avvaktan avvisas frågor från media med flera.

### **Konstaterad smitta förskola och skola:**

- Verksamhetschef eller rektor Informerar personal internt
- Smittskyddsläkaren ger information/riktlinjer som genomförs  
Vid eventuell stängning av verksamhet för rengöring kontaktar rektor/pedagog vårdnadshavare informeras genom personlig kontakt/telefonsamtal alternativt epost eller brev
- Helst samma dag men senast dagen efter kommuniceras konstaterad smitta samt plats till allmänheten. Ingen specificering om det avser personal eller brukare.  
I avvaktas avvisas frågor från medier med flera.

### **Konstaterad smitta hos personal i administration, bibliotek, simhall med mera**

- Verksamhetschef/enhetschef informerar personal
- Smittskyddsläkarens beslut följs vid ev stängning av verksamhet för rengöring
- Helst samma dag men senast dagen efter kommuniceras konstaterad smitta samt plats till allmänheten. Ingen specificering om det avser personal eller brukare.  
I avvaktas avvisas frågor från medier med fleral

### **Så sker kommunikationen**

Kommunikationen blir i form av pressmeddelande där verksamhetens namn nämns, dock ej om det är personal eller barn/elev/brukare som är sjuk. Verksamhetschef, motsvarande, står som talesperson.

### **Beslutas**

Isabell Landström  
kommundirektör

# Aktivitetsplaner

## Målgrupp

Chefer i Nora kommun

## Kommunikationsmål

Kommunens chefer ska ha

- kunskap om Nora kommuns övergripande hantering av Corona/Covid-19
- veta var man söker information, för att kunna besvara frågor från medarbetare samt för egen kunskap
- ha tillgång till all specifik yrkesinformation inom sitt område
- med trygghet kunna företräda Nora kommun under perioden

## Aktiviteter

- Central informationspunkt på intranätet, i form av en nyhet, med länkar till extern respektive intern informationssida. Notifiering via epost så snart uppdatering görs. Cheferna förväntas följa länken i notifieringen och ta del av informationen.
- Information via linjen i verksamheten
- Veckobrev från HR-chef
- Digital enkät till chefer via Forms om lägesrapportering
- Brev från verksamhetschef

## Tidpunkt för kommunikationsinsatser

Så snart ny information finns från samverkande myndigheter, samt så snart nya beslut fattas centralt inom Nora kommun publiceras ny information.

Ordinarie linjevägar

## Arbetsplan: vem gör vad och hur

Stabsgruppen ansvarar för gemensam information via intranät och Internet

HR-chefen samordnar sitt veckobrev med stabsorganisationen

Linjeorganisationen ansvarar för den yrkesspecifika informationen under kommundirektören men samordnar sin information med stabsorganisationen genom kommunikationsstrategen.

## **Målgrupp**

Fast anställd personal

## **Kommunikationsmål**

Fast anställd personal ska:

- känna till var man kan söka information, t ex via kommunens länkar på intranät och extern webb
- ha kunskap om vad som gäller för den egna yrkesutövningen
- kunna företräda Nora kommun med trygghet.

## **Aktiviteter**

- Central informationspunkt på intranätet, i form av en nyhet, med länkar till extern respektive intern informations sida, möjliga att ta del av.
- Information om vad som gäller i den egna verksamheten via linjeorganisationen

## **Tidpunkt för kommunikationsinsatser**

Kontinuerligt

## **Arbetsplan: vem gör vad och hur**

Stabsgruppen ansvarar för gemensam information via intranät och Internet.

Linjeorganisationen arbetar under respektive verksamhetschef, som ansvarar för den yrkesspecifika informationen

**Målgrupp**

Visstidsanställd personal

**Kommunikationsmål**

Visstidsanställd personal:

- ska ha kunskap om vad som gäller för den egna yrkesutövningen

**Aktiviteter**

- Information om vad som gäller i den egna verksamheten via linjeorganisationen
- Information via mas-sms i Time Care pool, via vikariesamordningen, HR.

**Tidpunkt för kommunikationsinsatser**

Kontinuerligt

**Arbetsplan: vem gör vad och hur**

Stabsgruppen ansvarar för gemensam information via intranät och Internet

Linjeorganisationen arbetar under respektive verksamhetschef, som ansvarar för den yrkesspecifika informationen

## **Målgrupp**

Kommuninvånare

## **Kommunikationsmål**

Kommuninvånarna ska veta

- var de ska vända sig för fakta, spridningsläge, åtgärder
- veta vad som är specifikt för Nora kommun, vad som gäller samt vem som fattat beslut

## **Aktiviteter**

På ett tydligt och enkelt sätt, via extern webb: [www.nora.se/corona](http://www.nora.se/corona):

- hänvisa till statliga expertmyndigheter för fakta och mer information om spridningsläget
- hänvisa till 1177.se för den som söker vård
- informera om det som är specifikt för Nora kommuns invånare

Besvara frågor som kommer in via [kommunikation@nora.se](mailto:kommunikation@nora.se)

Om det visar sig nödvändigt, information via massmedier

## **Tidpunkt för kommunikationsinsatser**

Kontinuerligt, så snart aktuell information finns tillgänglig eller behov finns.

Frågor besvaras en gång varje dag

## **Arbetsplan: vem gör vad och hur**

Stabsgrupp med, vid behov, förstärkt kommunikationsfunktion

Avstämning med linjeorganisationen och kommundirektören



**Målgrupp**

Anhöriga till äldre och andra riskgrupper, varav några boende på annan ort

**Kommunikationsmål**

Anhöriga ska känna sig trygga med att deras anhöriga är väl omhändertagna i Nora kommun

**Aktiviteter; proaktivt/reaktivt**

Information om kommunens åtgärder via webb, brev och annons samt vid personliga möten.  
Möjlighet att ta kontakt med anhöriga via telefon och videolänk

**Tidpunkt för kommunikationsinsatser**

Vid åtgärd

**Arbetsplan: vem gör vad och hur**

Linjeorganisationen genom verksamhetschef och enhetschefer, tillsammans med förstärkt kommunikationsfunktion

**Målgrupp**

Vårdnadshavare, elever, förskolebarn i kommunens skolor och förskolor

**Kommunikationsmål**

Förståelse för kommunens beslut avseende förskole- och skolverksamhet

**Aktiviteter; proaktivt/reaktivt**

Möjliga kanaler Schoolsoft, extern webb, sociala medier, brev

**Tidpunkt för kommunikationsinsatser**

Vid åtgärd eller beslut

**Arbetsplan: vem gör vad och hur**

Linjeorganisationen genom verksamhetschef och enhetschefer, tillsammans med förstärkt kommunikationsfunktion

## **Målgrupp**

Medier i länet

## **Kommunikationsmål**

Medier ska

- Få kännedom om Nora kommuns åtgärder och beslut
- ha förståelse för Nora kommuns åtgärder och beslut

## **Aktiviteter; proaktivt/reaktivt**

Särskilda pressmeddelanden i samband med åtgärders genomförande. Dessa kan kräva tillgänglighet från såväl stabsorganisation som linjeorganisation

## **Tidpunkt för kommunikationsinsatser**

Vid åtgärd och beslut

## **Arbetsplan: vem gör vad och hur**

Pressmeddelanden beslutas i samverkan med kommunikationsstrategen. Uttalanden för Nora kommuns räkning kan göras av ansvarig politisk företrädare, kommundirektör eller verksamhetschef.