



Uppdaterade kommunikationsriktlinjer – Coronavirus/covid-19

Inledning

Sedan mars månad år 2020 finns coronaviruset covid-19 i Örebro län. Samhällssmittan finns men till dags dato har Nora kommun varit förskonat från större spridning. För Nora kommun gäller att

- skydda äldre och sjukliga personer som finns inom kommunens verksamheter genom att följa Folkhälsomyndighetens och Region Örebro läns råd och rekommendationer
- genom allmän och riktad samhällsinformation och olika åtgärder minska förutsättningarna för en allmän spridning bland kommunens invånare
- hålla kommunala funktioner fungerande.

Kommunikativt utgångsläge region och statliga myndigheter

Region Örebro län klargör sina mål och målgrupper i kommunikationsplan från 9 mars 2020, *Beredskap inför ett corona-utbrott i Örebro län*, förkortad version:

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

Instruktion och rekommendation från Region Örebro län

”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.”

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.

Kommunikativt utgångsläge Nora kommun

Enligt kommunikationspolicyn ska Nora kommuns kommunikation vara
Korrekt, öppen och tillgänglig
Offensiv och samordnad
Frekvent och relationsskapande

Målgrupperna är, enligt kommunikationspolicyn, medarbetare, invånare, besökare med flera. 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.
En tillkommande målgrupp är medier.

Arbetsätt

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

Uppföljning

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

Så kommunicerar Nora kommun kring konstaterad corona/covid-19

Nora kommun följer instruktion och rekommendation från Region Örebro län och Folkhälsomyndigheten kring hantering av misstänkt smitta: provtagning gäller samt vid positivt prov informeras närmaste chef.

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

Särskilt boende

Anhöriga till boende på Tullbacken och Hagby ängar informeras genom personlig kontakt/telefonsamtal alternativt epost eller brev. Genomförs omgående av enhetschef eller telefonsamtal personlig kontakt Inom 2 dagar efter konstaterad smitta kommuniceras externt konstaterad smitta samt plats. Ingen specificering om smittan avser personal eller brukare. Under mellantiden sker ingen extern kommunikation.

Hemmaboende med hemtjänst

Personalen informeras internt.

Eventuellt informeras anhörig genom personlig kontakt/telefonsamtal alternativt epost eller brev. Genomförs omgående av enhetschef. Inom 2 dagar efter konstaterad smitta kommuniceras konstaterad smitta externt. Under mellantiden sker ingen extern kommunikation.

Förskola och skola

Verksamhetschef eller rektor informerar personalen internt. Senast dagen efter kommuniceras konstaterad smitta externt. Ingen specificering om smittan avser personal eller brukare.

Administration, bibliotek, simhall med mera

Verksamhetschef/enhetschef informerar personal. Senast dagen efter kommuniceras externt konstaterad smitta samt arbetsplats till allmänheten.

Så sker kommunikationen

Kommunikationen sker i första hand i form av inlägg på www.nora.se/corona under fliken *Bekräftad smitta*.

Aktivitetsplaner för intern kommunikation och kommunikation till externa målgrupper

Målgrupp: Chefer i Nora kommun

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 sittområde
- 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.

Vem gör vad och hur

Stabsgruppen ansvarar för gemensam information via intranät och Internet. HR-chefen samordnar sitt veckobrev med stabsorganisationen.

Linjeorganisationen ansvarar för yrkesspecifik information under kommundirektören men samordnar sin information med staben genom kommunikationsstrategen.

Målgrupp: Fast anställd personal

Fast anställd personal ska:

- känna till var man kan söka information, t ex via kommunens länkar på intranät och externwebb
- 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 informationssida, möjliga att ta del av.

Information om vad som gäller i den egna verksamheten vialinjeorganisationen.

Tidpunkt för kommunikationsinsatser

Kontinuerligt

Vem gör vad och hur

Stabsgruppen ansvarar för gemensam information via intranät och Internet. Linjeorganisationen arbetar under respektive verksamhetschef, som ansvarar för yrkesspecifik information.

Målgrupp: Visstidsanställd personal

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 mass-sms i Time Care pool, via vikariesamordningen, HR.

Tidpunkt för kommunikationsinsatser

Kontinuerligt

Vem gör vad och hur

Stabsgruppen ansvarar för gemensam information via intranät och Internet. Linjeorganisationen arbetar under respektive verksamhetschef, som ansvarar för yrkesspecifik information.

Målgrupp: Kommuninvånare

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:

- hänvisa till statliga expertmyndigheter för fakta och mer information om spridningsläget

- hänvisa till 1177.se för den som sökervård
- informera om det som är specifikt för Nora kommuns invånare Besvara frågor som kommer in via 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 arbetsdag.

Vem gör vad och hur

Stabsgrupp med, vid behov, förstärkt kommunikationsfunktion. Avstämning med linjeorganisation och kommundirektör.

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

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.

Vem gör vad och hur

Linjeorganisationen genom verksamhetschef och enhetschefer, tillsammans med förstärkt kommunikationsfunktion.

Målgrupp: Vårdnadshavare, elever, förskolebarn i kommunens skolor och förskolor

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.

Vem gör vad och hur

Linjeorganisationen genom verksamhetschef och enhetschefer, tillsammans med förstärkt kommunikationsfunktion.

Målgrupp: Medier

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.

Vem gör vad och hur

Pressmeddelanden beslutas i samverkan mellan kommunikationsstrateg och

stabschef eller kommundirektör. Uttalanden för Nora kommuns räkning görs av kommundirektör eller den som denne utser.