

Johanna Sandahl  
Kommunikationschef

## Checklista för kriskommunikation vid Medicinska fakulteten

*Detta dokument är ett komplement till Lunds universitets "Riktlinjer - Kris & Katastrofhantering"<sup>1</sup> samt universitetsgemensam "Checklista för kommunikationsinsatser vid kris"<sup>2</sup>.*

### När en kris eller händelse av akut karaktär uppstår

- Inom Lunds universitet hanteras kriser alltid av ansvarig verksamhetschef i samråd med säkerhetschefen. Vid förmodad kris, LU säkerhet på LU:s larmtelefon 046-222 07 00. Telefonen är alltid öppen, dygnet runt, alla dagar.
- Kontakta även Medicinska fakultetens kommunikationschef vid händelser inom Medicinska fakulteten. Hör även av dig om mindre incidenter eller händelser som skulle kunna utvecklas till en kris och som därför behöver bevakas. Detta för att säkerställa att beredskap finns när det behövs. Det finns professionellt stöd att få på fakultetens kommunikationsavdelning som även vid behov kan hjälpa till med kontakter och resurser på andra delar av universitetet.
- OBS! Chefen som ansvarar för verksamheten där krisen eller den akuta händelsen har uppstått har alltid kommunikationsansvaret. Kommunikationsinsatser sker i samråd med säkerhetschefen eller direkt med ansvarig verksamhetschef.

### Börja med att ta redan på: Vad har hänt?

- Vad har hänt?
- Vilka är inblandade?
- När och var hände det?
- Vad händer nu?
- Vem är ansvarig?
- När och hur får vi information?

Tänk på:

- Sök fakta från säkra källor. Spekulera inte.

---

<sup>1</sup> <https://www.medarbetarwebben.lu.se/stod-och-verktyg/om-nagot-hander/handelsehantering>

<sup>2</sup> <https://lu-mediaportal.qbank.se/se/media/20134>

- Ta reda på rykten; snacket på stan, i sociala medier och via mobiler är i full gång.
- Ta reda på vad media berättat och fundera över vad de kommer att berätta.

### **Analysera situationen: Vilka behöver ha vilken information?**

- Ledning (universitet, fakultet, institution, se information i linjen nedan)
- Samarbetspartner (om tillämpligt): Region Skåne, berörd sjukvårdsförvaltning, Medicon Village, m fl.
- Studentföreningarna
- Medarbetare (anställda Medicinska fakulteten och vissa inom Region Skåne)
- Studenter
- Andra som rör sig i våra lokaler (restaurang, hantverkare, Akademiska hus, lokalvårdare, universitets/sjukhusposten, fruktbud mm.)
- Media
- Allmänhet
- Anhöriga och kamrater (om tillämpligt)
- Andra som behöver informeras?

#### Information i linjen:

- Ledningsinformationen ska spridas enligt linjeorganisationen.
- Informationen sprids alltid till både linjeförstapersoner och ställföreträdande/biträdande chef (där det finns) som i sin tur har ansvar för att sprida vidare inom sin organisation.
- Samtliga har ett ansvar att följa upp att informationen nått fram (att enbart skicka ett e-post är ej tillräckligt).
- Samtliga med en chefsposition måste försäkra sig om att hen har tillgång till kompletta uppdaterade kontaktuppgifter

#### Information i linjen sprids:

Rektor	⇒ Dekan + prodekan
Dekan + prodekan	⇒ Vicedekaner
	⇒ Prefekt + administrativa chefer på institutionerna
	⇒ Ordf. GUN + utbildningschef ⇒
	Ordf.programnämnd ⇒ Programdirektör
	⇒ Kanslichef
	⇒ Husordförändena + driftschefer (BMC,CRC,HSC)
	⇒ Bibliotek & IKT
	⇒ Biomedicinsk service chef
	⇒ LBIC chef
	⇒ MedCul chef

#### Tänk på:

- Förse ledningen med fakta, mediebilder och rykten.
- Kommunicera i linjen vilka kommunikationsinsatser som gjorts/ska göras på olika nivåer. Detta gör att vi undviker både luckor i kommunikationen och onödigt överlapp.

### Kommunikationskanaler vid kris inom Medicinska fakulteten

Lunds universitet har en checklista för kommunikationsinsatser vid kris och andra händelser av akut karaktär. Där listas bland annat övergripande kanaler som kan bli aktuella att använda samt kontaktuppgifter. Nedanstående lista är ett komplement som listar möjliga fakultetsövergripande kanaler för Medicinska fakulteten. Val av kanal/kanaler sker utifrån varje situation och de behov som finns.

***Kontakta alltid fakultetens kommunikationschef först.***

Kanal	Målgrupp	Har tillgång till kanal
Media	Press, medarbetare, studenter och allmänheten	Kommunikationsavdelningen
Nyheter på medicin.lu.se inkl. medicine.lu.se	Studenter, externa målgrupper, press	Kommunikationsavdelningen
Nyheter på med.lu.se/intramed inkl. www.med.lu.se/english/intramed	Medarbetare vid hela fakulteten	Kommunikationsavdelningen
E-post till alla medarbetare - medarbetare@med.lu.se	Medarbetare vid hela fakulteten	Dekanus, prodekanus, kanslichef, kommunikationschef, B&IKT-chef, info@med.lu.se
E-post till studenter Kommunikation med fakultetens studenter som hel grupp student@med.lu.se.	Studenter vid hela fakulteten .	GU-vicekan, utbildningschef, kommunikationschef, B&IKT-chef, international.facultymedicine@med.lu.se, info@med.lu.se
SMS till studenter- Kommunikation med fakultetens studenter som har ett mobilnummer i Ladok.  Används endast för akut information.	Studenter vid hela fakulteten	Kommunikationsavdelningen
E-post till studenter vid specifikt program.	Studenter vid specifikt program	Programledningen
E-post till medarbetare som sitter på specifikt hus (BMC, CRC, HSC).	Medarbetare som sitter på specifikt hus	Driftscheferna: på BMC, CRC och HSC
Informationsskärmar på BMC, CRC och HSC.	Medarbetare, studenter och besökare som vistas på specifikt hus	Receptionen på resp. hus: bmc.reception@med.lu.se, crcreception@med.lu.se, HSC.reception@med.lu.se
E-post till medarbetare vid specifik institution.	Medarbetare vid specifik institution	Institutionskommunikatörer
Twitter	Allmänhet, press	Kommunikationsavdelningen
Facebook	Studenter främst, allmänhet	Kommunikationsavdelningen

Tänk på:

#### Budskap och avsändare

- Vilka är huvudbudskapen? Dessa formuleras tillsammans med säkerhetschef och ansvarig chef.
- Vilka uttalar sig främst om krisen/den akuta händelsen? Resonera med säkerhetschef och ansvarig chef.
- Finns det externa samarbetspartners vars kommunikatörer man bör stämma av med för att samordna budskapen och minska dubbelarbete?
- Hur och på vilket sätt påverkas sjukvården? Stäm av med ansvariga inom Region Skåne.

#### Kanalval och information

- Välj en kanal som huvudkanal – förslagsvis webbplatsen, dit vi hänvisar för löpande uppdateringar.
- Använd i övrigt kanaler som används till vardags till aktuella målgrupper.
- Informera direkt och samtidigt på både svenska och engelska.
- Samordna informationen i olika kanaler.
- Att informera om att man inte har någon information är också information.
- Fyll på med information utifrån nya fakta, inkommande frågor rykten, medieinslag mm.
- Hänvisa gärna till en kanal dit man kan vända sig med frågor – förslagsvis Facebook.
- Lyssna, besvara och ta tillvara på inkommande frågor och information.
- E-postutskick: Det bör i varje utskick vara tydligt vilka som nås med detta utskick. Det blir då lättare att se vad man bör komplettera med lokalt.
- Det personliga mötet är viktigast för närmast berörda.
- Informerar media tidigt

#### Dokumentera

- Dokumentera vad som görs: spara e-post, webbtexter, anteckningar, presskontakter, artiklar och inslag i media.
- Möjligt: Notera viktiga fakta på t ex whiteboard – enkelt att få överblick över vad som planeras och genomförs.

### **Följ upp**

Följ upp och utvärdera informationsinsatser (kanaler, innehåll, rutiner, ansvar, etc.) löpande och direkt efter den ”värsta krisen”.

*Detta dokument är publicerat på fakultetens interna webbsidor:  
www.med.lu.se/krishantering*

*Detta dokument sprids till:  
Fakultetsledningen, prefekter, ordf. GUN, ordf. programnämnder,  
programdirektörer/motsvarande, kanslichef, husordförandena samt driftschefer  
(BMC, CRC, HSC), chef Bibliotek & IKT, chef Biomedicinsk service, chef LBIC,  
chef MedCul samt kommunikationsavdelningen på fakultetskansliet och  
institutionskommunikatörer.*