

## AC nr. 2: Krisekommunikation i forbindelse med beredskabsplanen

### Opgave

At sikre hurtig og korrekt kommunikation til offentligheden.

### Ledelse/ansvar for udførelse af opgaven

Den aktuelle pressevagt fra regionens presseteam er knudepunktet i regionens kommunikationsindsats og har følgende hovedopgaver:

- Forstærket medieovervågning (bl.a. med henblik på at rette fejl og misforståelser)
- Pressebetjening og koordinering af kommunikation med relevante parter, herunder AMK-Vagtcentralen, hospitalernes kommunikationsafdelinger m.fl.
- Udarbejdelse af relevant intern (intranet) og eksternt kommunikation (presse og hjemmesider)
- Koordination af krisekommunikation med eksterne beredskabsmyndigheder, herunder politiet. Såfremt Den Lokale Beredskabsstab er aktiveret, koordineres krisekommunikation så vidt muligt her.

**Ansvarlig: Regionens pressevagt**

Pressevagten aktiveres af AMK-Vagtcentralen ved beredskabsmæssige hændelser og orienteres altid via tlf. 70 20 95 88 eller mail [presse@regionh.dk](mailto:presse@regionh.dk). Presseteamet SKAL kontaktes telefonisk og ikke via sms.

**Ansvarlig: AMK-Vagtcentralen**

Regionens presseteam må udtale sig om det sundhedsfaglige aspekt ved beredskabs-hændelsen fx antal ambulancer, antal tilskadekomne, antal indbragte til hvilke hospitaler, deres tilstand etc., hvis fakta er bekræftet af AMK-Vagtcentralen.

**Ansvarlig: Regionens pressevagt**

Regionens centrale webenhed er ved en beredskabshændelse ansvarlig for at formidle information til borgere og medarbejdere på regionens hjemmesider og intranet. Webenheden er desuden ansvarlig for om nødvendigt at koordinere informationen med hospitalerne kommunikationschefer for at sikre en enslydende kommunikation på hospitalernes hjemmesider og intranet.

**Ansvarlig: Regionens Enhed for Web, Koncern Kommunikation**

### Organisation

Pressevagten koordinerer regionens kommunikation til offentligheden efter input fra bl.a. AMK-Vagtcentralen og hospitalerne. Kommunikationen omhandler udmeldinger på intranet, hjemmeside og til pressen. Pressevagten vurderer også om hændelsen har et omfang, der kræver orientering og inddragelse af Koncern Direktionen og regionsrådsformanden.

**Ansvarlig: Regionens pressevagt**

AMK-Vagtcentralen orienterer pressevagten om hændelsen. AMK-Vagtcentralens kontaktperson giver ved første opringning pressevagten sine kontaktoplysninger, så pressevagten selv kan indhente oplysninger. AMK-Vagtcentralen oplyser derudover, hvem der har chefvagten og dermed løbende skal informeres.

**Ansvarlig: AMK-Vagtcentralen**

De berørte hospitaler er ansvarlige for om nødvendigt at aktivere egne kommunikationsafdelinger, som kan håndtere henvendelser direkte til hospitalet, herunder forespørgsler om talspersoner fra fx akutmodtagelsen/-klinikken.

## ***Ansvarlig: Hospitalets kriseledelse***

### **Bemanding og materiel/udstyr**

Pressevagten skal til enhver tid være i nærheden af en mobiltelefon og PC. Pressevagten skal desuden med en times varsel kunne stille på AMK-Vagtcentralen eller et andet relevant sted i regionen, hvis AMK-Vagtcentralen aktiverer kriseledelsen og skønner det nødvendigt.

***Ansvarlig: Regionens pressevagt***

Pressevagten skal ved hændelser, hvor beredskabet er aktiveret på trin 2 og 3, indkalde én af regionens webfolk, som kan stå for at producere og publicere tekster til pressemeddelelse, regionens hjemmeside og intranet.

***Ansvarlig: Regionens pressevagt***

Regionens webenhed i Koncern Kommunikation er ansvarlig for at bistå med webbistand ved beredskabshændelser. Webkonsulenten kan desuden aflaste pressetelefonen ved at indgå som kontaktperson for hospitalernes kommunikationsfolk etc.

***Ansvarlig: regionens webenhed, Koncern Kommunikation***

### **Procedurer/foranstaltninger**

#### Presseteam

Inden pressevagten/webkonsulenten udsender pressemeddelelser eller interne nyheder får koncerndirektionen, AMK-Vagtcentralen, regionens kommunikations-direktør samt hospitalernes kommunikationsafdelinger fem minutters varsel til at rette eventuelle fejl eller misforståelser. Indholdet skal være baseret på de seneste oplysninger fra hhv. AMK-Vagtcentralen og/eller hospitalernes kommunikationsafdelinger.

***Ansvarlig: regionens pressevagt***

Pressevagten bør prioritere hvilke medier, det er mest hensigtsmæssigt at opdatere om udviklingen. Ofte vil det være hensigtsmæssigt at holde Ritzau løbende orienteret telefonisk på tlf. 33 30 00 00, da mange medier får deres oplysninger herfra.

***Ansvarlig: regionens pressevagt***

#### Talspersoner

Pressevagten udpeger sammen med AMK-Vagtcentralen en talsperson, der kan udtale sig til pressen, herunder tv og radio. Som udgangspunkt bliver talspersonen udpeget fra AMK-Vagtcentralens ledelse.

Akutlæger, ambulancemandskab og andre medarbejdere på skadesstedet eller på den lokale akutmodtagelse/-klinik må udtale sig til medierne på egne vegne eller om lokale forhold, men bør henvise journalister til regionens pressevagt, hvis der ønskes et samlet overblik over situationens omfang.

***Ansvarlig: regionens pressevagt og AMK-Vagtcentralen***

#### AMK-Vagtcentralen

AMK-Vagtcentralen er ansvarlig for at udfylde skabelon med hhv. information om hændelse, regionens håndtering og hændelsens betydning for borgerne, samt at informere pressevagten og akuttelefonen 1813 herom.

***Ansvarlig: AMK-Vagtcentralen***

#### Hospital

Hospitalets kommunikationsafdeling skal holde personale og ledelse på eget hospital opdaterede via intranet, mails eller lignende. Derudover er hospitalerne ansvarlige for at udpege lokale talspersoner.

***Ansvarlig: hospitalernes kommunikationsafdelinger og hospitalernes kriseledelse***

#### Beredskabsmeddelelser

Det er kun Koncern Direktionen, Koncern Kommunikation/pressevagten og AMK-Vagtcentralen, der kan udarbejde og udsende beredskabsmeddelelser via den lokale politikreds. Pressevagten og AMK-Vagtcentralen skal altid orienteres for at sikre sammenhæng i udmeldinger.

***Ansvarlig: regionens pressevagt og AMK-Vagtcentralen***

#### Web

Beredskabstrin 1: Webenheden skal overveje formidling af information i nyhedslisterne på forsiden af regionens centrale hjemmeside og intranet. Det overvejes også, om information skal flettes til hospitalers og tværgående virksomheders nyhedsliste eller pushes til pushboks.

Beredskabstrin 2: Webenheden skal overveje formidling af information via de store bokse på forsiden af regionens centrale hjemmeside og intranet samt via de store bokse på forsiderne af hospitalernes hjemmesider og intranet. Det overvejes også, om information skal flettes til hospitaler og tværgående virksomheders nyhedsliste eller pushes til pushboks. Presset på serverne overvåges.

Beredskabstrin 3: Webenheden skal overveje formidling af information via de store bokse på forsiden af regionens centrale hjemmeside og intranet samt via de store bokse på forsiderne af hospitalernes hjemmesider og intranet. Presset på serverne overvåges.

***Ansvarlig: regionens webenhed, Koncern Kommunikation***