

Kommunikationsstrategi

Samordna, stärka och utveckla kommunikationsinsatserna riktade till allmänheten med anledning av coronapandemin

Folkhälsomyndigheten, Länsstyrelserna, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

Innehåll

BAKGRUND	1
SYFTE	1
ÖVERGRIPANDE MÅL MED KOMMUNIKATIONEN	2
STRATEGI	2
SAMVERKAN OCH SAMORDNING	3
HANDLINGSPLANER, MÅLGRUPPER OCH AKTIVITETER.....	3
ANSVARSFÖRDELNING	4

Bakgrund

Under 2020 har alla delar i det svenska samhället drabbats av covid-19-pandemin. Den övergripande strategin för att bekämpa covid-19 i Sverige går ut på att minimera dödlighet och sjuklighet i hela befolkningen och att minimera övriga negativa konsekvenser för individen och samhället.

Kommunikation är ett centralt redskap i strategin och har varit det ända sedan pandemihanteringsens början.

Den 5 november 2020 gav regeringen Folkhälsomyndigheten, Länsstyrelserna och Myndigheten för samhällsskydd och beredskap ett särskilt uppdrag att samordna, stärka och utveckla kommunikationsinsatserna riktade till allmänheten med anledning av coronapandemin.

Regeringsuppdraget har två delar, dels ska förstärkta kommunikationsinsatser genomföras och dels ska en kommunikationsstrategi tas fram.

Kommunikationsstrategin ska säkerställa att kommunikationen på nationell, regional och lokal nivå är samordnad och tydligt beakta att det kan förekomma regionala anpassningar och inriktningar. I uppdraget ingår att myndigheterna ska fortsätta att stödja lokala och regionala aktörer exempelvis vid införande av lokala allmänna råd.

Även om omfattande samverkan sker och relativt framgångsrika kommunikationsinsatser har genomförts – nationellt, regionalt och lokalt, har det funnits utmaningar. Det epidemiologiska läget förändras ständigt och det är utmanande att snabbt samordna kommunikationsinsatser vid eller inför specifika händelser. Därtill är många frågor komplexa och krisen berör alla delar av samhället.

När pandemin nu har pågått under en längre tid, i kombination med ovisshet om hur framtiden ser ut, finns en risk att motivationen att följa råd och rekommendationer minskar. Kännedom om råd och rekommendationer innebär inte nödvändigtvis att de efterlevs. Arbete pågår på många olika nivåer för att målgruppsanpassa och utveckla kommunikationsarbetet och genom denna strategi tas ytterligare ett steg.

Kommunikation om vaccinering och vaccin mot covid-19 är föremål för regeringsuppdraget att ta fram en nationell plan för vaccination mot covid-19. Därför ingår inte kommunikation om de frågorna i den här strategin.

Syfte

För att alla i samhället ska ta ansvar och agera för att begränsa smittspridning och påverkan på såväl enskilda som samhället i stort, bedrivs omfattande kommunikation med allmänheten och olika samhällsaktörer. Syftet med denna strategi är att underlätta för den nationella, regionala och lokala nivån att fatta beslut om vad de kan göra inom kommunikationsområdet, enskilt och tillsammans med andra.

Strategin ska ge hjälp i arbetet med att nå både allmänheten i stort och olika målgrupper. Den ska stödja vid kommunikation som särskilt vänder sig till de grupper och situationer där smittspridningen ökar eller riskerar att öka, och där efterlevnaden av råd och rekommendationer bedöms vara bristfällig.

Strategin ska vara tydlig för att stödja samordnad kommunikation på lokal, regional och nationell nivå. Den ska ge en aktörsgemensam bild av hur vi gemensamt och enskilt skapar kommunikation som är samordnad.

Människors tillit och förtroende för myndigheternas prioriteringar samt förståelse och kunskap om skälen till varför de ska anpassa sitt beteende är avgörande för att de ska följa råd och rekommendationer.

Övergripande mål med kommunikationen

Kommunikationsinsatserna ska leda till en minskad smittspridning av covid-19 genom att

- varje individ vet vad som gäller nationellt och regionalt eller lokalt
- varje individ är motiverad att följa aktuella råd, rekommendationer och regler
- varje individ agerar för att bromsa smittspridning

Strategi

Samordna kommunikation på nationell, regional och lokal nivå

För att allmänheten enkelt ska kunna ta del av och förstå myndigheternas information, och kunna agera för att bromsa smittan, måste kommunikationen vara samordnad. Därför behöver vi:

- Samordna budskap och förankra dem med de aktörer som berörs på nationell, regional och lokal nivå.
- Skapa möjligheter för bred samverkan mellan myndigheter, regioner, kommuner på alla nivåer i samhället.
- Tydliggöra aktörers olika roller, underlag till bedömningar samt var kvalitetssäkrad information finns.
- Dela information mellan berörda aktörer inför olika händelser som större beslut, aktiviteter eller förändringar av råd och rekommendationer.

Förstå för att nå målgrupper

För att inte bara nå fram med information utan också motivera människor att fortsätta vilja ta ansvar och följa råd och rekommendationer krävs förståelse av målgruppernas behov, begränsningar och möjligheter. Därför behöver vi:

- Målgrupps- och situationsanpassa kommunikationsinsatserna i möjligaste mån, och anpassa kommunikation och kanalval efter lokala förutsättningar och målgruppspecifika behov.
- Nyttja aktörers (myndigheter, regioner, kommuner, verksamheter och civilsamhälle) kompetens och kanaler till särskilda målgrupper och vara lyhörda för de inspel och behov som fångas upp på lokal nivå.
- Vara flexibla och öppna för nya kanalval för att nå särskilda målgrupper.
- Tillgängliggöra budskap på lättläst svenska, teckenspråk samt översättningar till andra språk och tillgänglighetsanpassa ex. webbsidor.
- Utvärdera kommunikationsåtgärder som genomförs för att utveckla och förbättra kommunikationsinsatser samt använda och sprida goda exempel på ett strukturerat sätt. Kontinuerliga undersökningar av människors attityder och beteende har stort värde.
- Ta stöd av forskning på området.

Skapa delaktighet och engagemang

För att alla ska vilja och orka ta ansvar över lång tid behövs ett engagemang i samhället, en känsla av att vi gör det här tillsammans. Därför behöver vi:

- Uppmuntra och stödja samtal om hur människor i olika sammanhang, ex. på arbetsplatser, skolor och fritidsverksamheter ska kunna följa råd och rekommendationer.
- Vara tydliga med bakomliggande orsaker till varför råd och restriktioner införs och förändras.
- Skapa framtidstro genom att förmedla att alla människor kan göra skillnad.
- Involvera och ta hjälp av alla aktörer, särskilt civilsamhället.

Visa på handlingsalternativ som gör det lätt att göra rätt

Åtgärder för att bromsa smittspridning kan vara begränsande för hela samhället. För att skapa acceptans måste kommunikationen vara lösningsinriktad. Därför behöver vi:

- Lyfta vad den individen kan göra, inte bara vad individen inte ska göra.
- Uppmuntra och underlätta beteenden som kan vara fördelaktiga för individen och samhället.
- Lyfta fram exempel på hållbara åtgärder som fungerar över tid.
- Vara konsekventa i kommunikationen för att undvika motstridiga eller divergerande budskap.

Samverkan och samordning

I Sverige ansvarar flera myndigheter på nationell, regional och lokal nivå gemensamt för att förebygga och hantera spridningen av smittsamma sjukdomar. För att arbetet vid en pandemi ska fungera på ett effektivt sätt krävs en väletablerad samverkan mellan alla aktörer på alla nivåer. Samverkan och samordning sker redan idag men ska utvecklas i enlighet med regeringsuppdraget.

Samverkan och samordning innebär exempelvis:

- insamling och delning av information på förhand för att få en gemensam lägesbild
- definierade samverkansformer
- diskussion om riskbedömningar och åtgärder
- koordinering och samordning av åtgärder
- gemensamt överenskomna budskap
- gemensamma prioriteringar vid eventuella målkonflikter

Handlingsplaner, målgrupper och aktiviteter

Snabba förändringar av smittspridningen i Sverige och uppblående smittspridning på lokal nivå och i omvärlden gör att alla ansvariga myndigheter och verksamheter behöver anpassa kommunikationen efter den rådande situationen vid varje tillfälle.

Val av kanaler ska göras utifrån analyser av målgrupper. Både traditionella kanaler och sociala medier ska användas. Nyhetsmedia spelar en viktig roll och öppenhet mot media är därför centralt i kommunikationsarbetet. Översättningar till lättläst svenska, teckenspråk samt översättningar till andra språk måste samordnas och översättningar ska vara lätta att dela mellan aktörer och civilsamhälle. Ett kontinuerligt, snabbt och kvalitetsgranskat översättningsarbete är både nödvändigt och avgörande för att myndigheters information ska nå alla grupper i samhället. För att säkerställa detta krävs ett välplanerat och finansierat arbete.

Det överordnade målet är att alla är och känner sig välinformerade och motiverade att bidra till att bromsa smittspridningen – och det kan kräva snabba informationsinsatser för att nå en särskild målgrupp, i exempelvis ett län, ett bostadsområde, på ett äldreboende eller i en skola. De målgrupper och situationer där smittspridningen ökar eller riskerar att öka, och där efterlevnaden av råd och rekommendationer bedöms vara bristfällig är högst prioriterade.

Handlingsplaner för kommunikationsinsatserna som görs inom den andra delen av aktuellt regeringsuppdrag behöver således vara följsamma och flexibla, och kommunikationsarbetet utformas så att det också skapar förståelse för att utvecklingen är svår att förutsäga – till exempel en plötslig snabb smittspridning som kräver snabba beslut om nya åtgärder. De kommunikationsaktiviteter som genomförs ska redovisas löpande till regeringen med bedömningar av förväntade och faktiska effekter.

Ansvarsfördelning

Kommunikationsansvaret följer den svenska krishanteringsmodellen med geografiskt områdesansvar och tre grundläggande principer; ansvarsprincipen, närhetsprincipen och likhetsprincipen.

Övergripande beskrivning av ansvar för aktörerna som har regeringsuppdraget:

Folkhälsomyndigheten

Folkhälsomyndigheten ansvarar för innehållet i den övergripande informationen om pandemin, den som gäller alla över hela landet. Det innebär exempelvis fakta om läget, hur man bäst undviker att sprida smitta, skälen till råd och rekommendation samt vilka riskgrupper som riskerar svår sjukdom.

Länsstyrelserna

Är geografiskt områdesansvarig för länet, vilket innebär att länen har ett pågående och aktivt arbete med att samordna och inrikta kommunikationsarbetet med aktörer som kommuner, region och myndigheter på regional nivå. Vid ett regionalt eller lokalt utbrott inom länet tar länsstyrelsen initiativ till ytterligare samverkan och gemensamma kommunikationsaktiviteter. Länsstyrelserna lyfter de lokala och regionala behoven av samordnade budskap, stöd och samordning till den nationella nivån och förmedlar nationellt samordnade budskap, nationellt producerat kommunikationsmaterial etcetera till den regionala och lokala nivån.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

MSB ansvarar för att stödja berörda myndigheters samordning av åtgärder genom att bl.a. samordna information till allmänhet och media samt samordna stöd till centrala, regionala och lokala organ i frågor om information och lägesbilder.

MSB har också ett ansvar för att identifiera och initiera behov av kommunikativa åtgärder utifrån ett allriskperspektiv utifrån de övergripande målen för samhällets säkerhet: befolkningens liv och hälsa, samhällets funktionalitet samt grundläggande värden som demokrati, rättssäkerhet och mänskliga fri- och rättigheter.