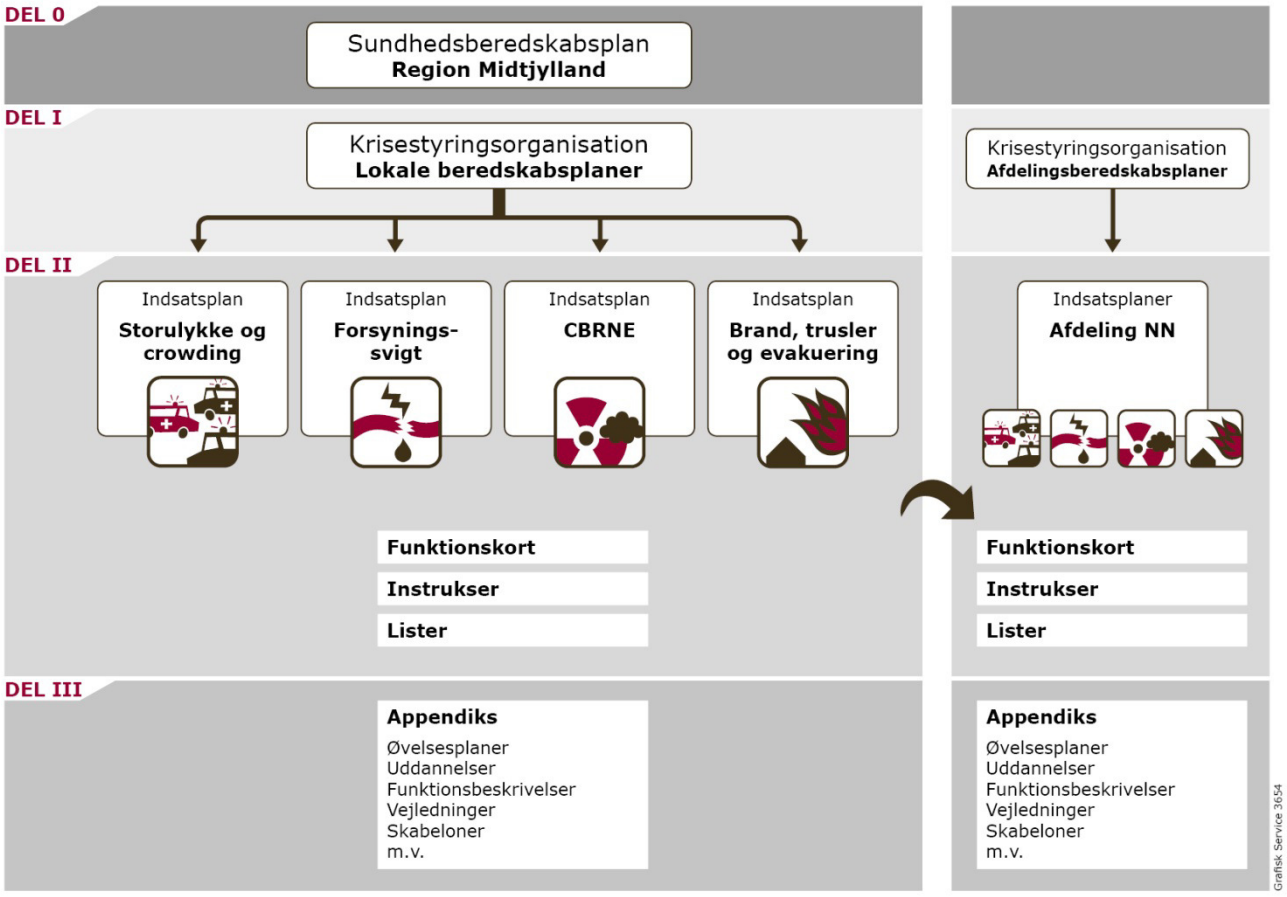
**Beredskabsplan for**
Krisekommunikationsteamet
Koncern Kommunikation

# DEL 1
# Lokal krisestyringsorganisation Krisekommunikation




| **e-Dok titel:** Del 1 krisekommunikationsteamet | | |
|---|---|---|
| **Dato for udprint**<br>06-01-2020 | **Version:**<br>2.1 | **Signatur:** |

# Introduktion

Målet med krisekommunikationen er at få direkte berørte/truede befolkningsgrupper til at tage ansvar for deres egen sikkerhed på en hensigtsmæssig måde samt imødekomme behovet for dialog med og informationer til myndigheder, pårørende, befolkningen, medier, regionsrådets medlemmer, Region Midtjyllands ansatte m.fl.

Beredskabsplanen for krisekommunikationsteamet beskriver, hvordan Region Midtjylland som koncern sikrer relevant og tilpasset kommunikation:

- Første orientering af medierne finder sted indenfor 60 minutter fra alarmeringen af kriseteamet.
- Efterfølgende opdateringer af medierne sker som minimum hver hele time.
- Hjemmesiden (rm.dk) er anker for kommunikationen. Sociale medier (fx Facebook og Twitter) bruges til spredning af budskaber og indsamling af input fra borgerne.

Hvis politiet er involveret, står politiet for al information til offentligheden om den hændelse, der er årsag til aktiveringen. Politiet er derfor i praksis hovedansvarlig for information af offentligheden.

Region Midtjylland (herunder hospitaler og stabe) udtaler sig alene om egne indsatser og forhold, eller forhold som findes fagligt nødvendigt, jf. sektoransvarsprincippet.

Beredskabsplanen fastsætter fordeling af opgaver og beslutningskompetence mellem kommunikationsenhederne i Region Midtjylland.

I en beredskabssituation vil andre myndigheder som regel være involveret. For at sikre, at Region Midtjylland optræder troværdigt og konsistent, skal der hurtigst muligt etableres kontakt mellem regionens kommunikationsansvarlige med henblik på at fordele og koordinere kommunikationsopgaver.

Koncernkommunikationschefen (eller i dennes fravær pressevagten i Koncern Kommunikation) tager derfor hurtigt kontakt til relevante kommunikationsansvarlige for at koordinere de første kommunikationsaktiviteter og aftale den videre kontakt.

I en beredskabssituation kan Koncern Kommunikationschefen beslutte, at alle kommunikationsressourcer betragtes under ét (instruktionsbeføjelse). Udgangspunktet for samarbejde i beredskabssituationer er dog, så vidt muligt, at fortsætte normale samarbejdsrelationer og dialog.



Koncern Kommunikation kan f.eks. støtte hospitalernes kommunikationsafdelinger med pressekontakt, intern- og ekstern nyhedsformidling, oversættelse, rådgivning om web-funktioner og sociale medier og produktion af grafiske produkter.

Ved behov for forstærkning eller afløsning af Kommunikationsindsatsen kan der udover Koncern Kommunikation overvejes kontakt til:

- Andre hospitaler end de berørte
- Præhospitalet
- RM-it
- Tidligere medarbejdere, vikarer og praktikanter

Ved større ulykker, hændelser og beredskabsmæssige situationer i Region Midtjylland koordinerer Præhospitalets Beredskabs-Akut Medicinske Koordinationsvagtcentral (B-AMK) den operative indsats. Når B-AMK aktiveres, varetager Præhospitalets krisestyringsorganisation/den regionale krisestab den strategiske krisestyring, og B-AMK bliver omdrejningspunktet for koordineringen mellem regionens hospitaler og øvrige samarbejdspartnere.

Koncernkommunikationschefen (eller i dennes fravær pressevagten i Koncern Kommunikation) er B-AMKs kontaktpunkt for krisekommunikation.

Beredskabsplan for krisekommunikationsteamet følger den regionale skabelon for beredskabsplaner. Planen består af fire dele:

***Del 0*** Sundhedsberedskabsplan for Region Midtjylland 2018-2021

***Del 1*** Beskrivelse af krisekommunikationsteamets beredskabsplan

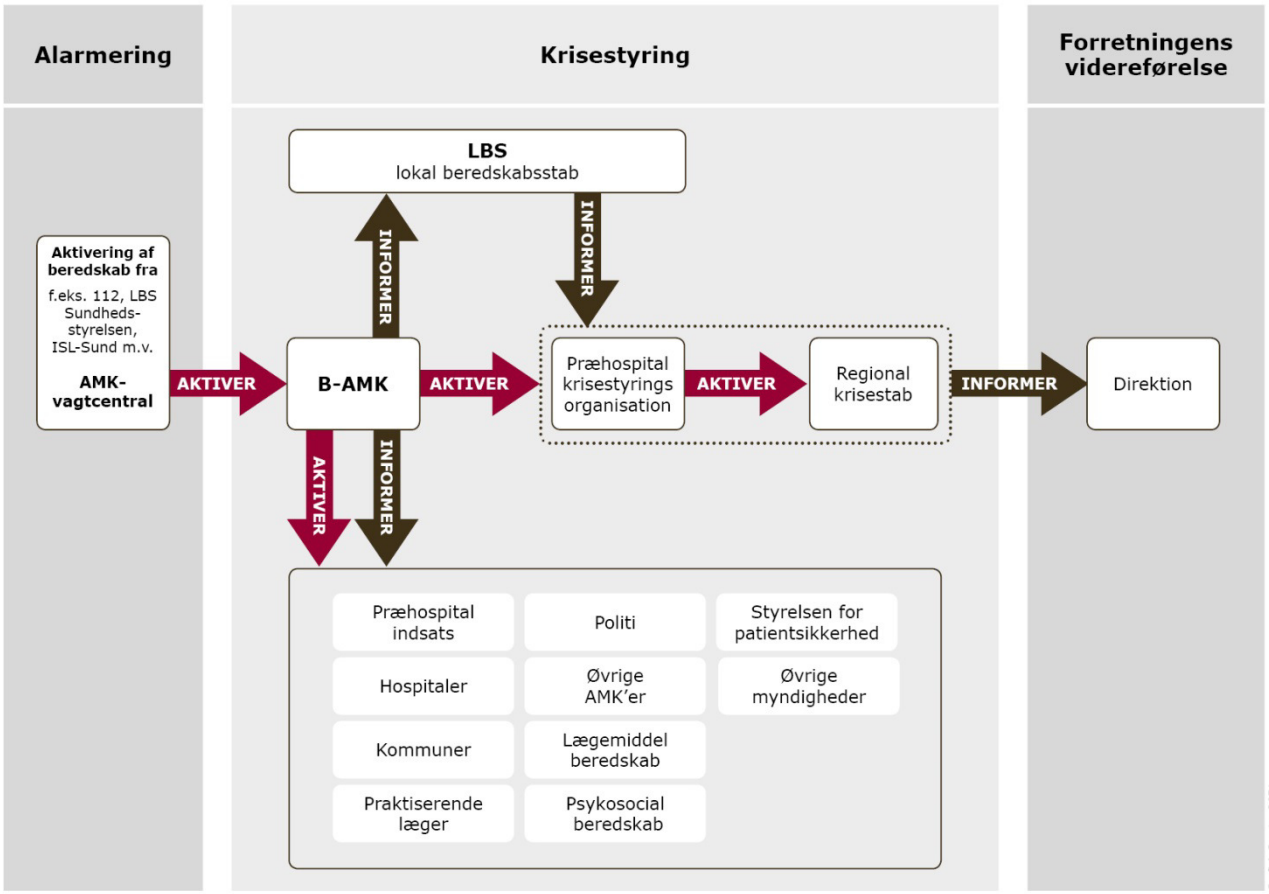
***Del 2*** Indsatsplan for aktivering af krisekommunikationsteamet

***Del 3*** Øvelser, uddannelse og træning

Beredskabsplanen for krisekommunikationsteamet er tilgængelig på Koncern Intra under kommunikation, i e-DOK og via Prepare i udvalget: Direktionen, hvem, hvad, hvor.

Koncern Kommunikation har ansvar for at opdatere planen.

Figur 1. Aktiveringsdiagram for Region Midtjylland

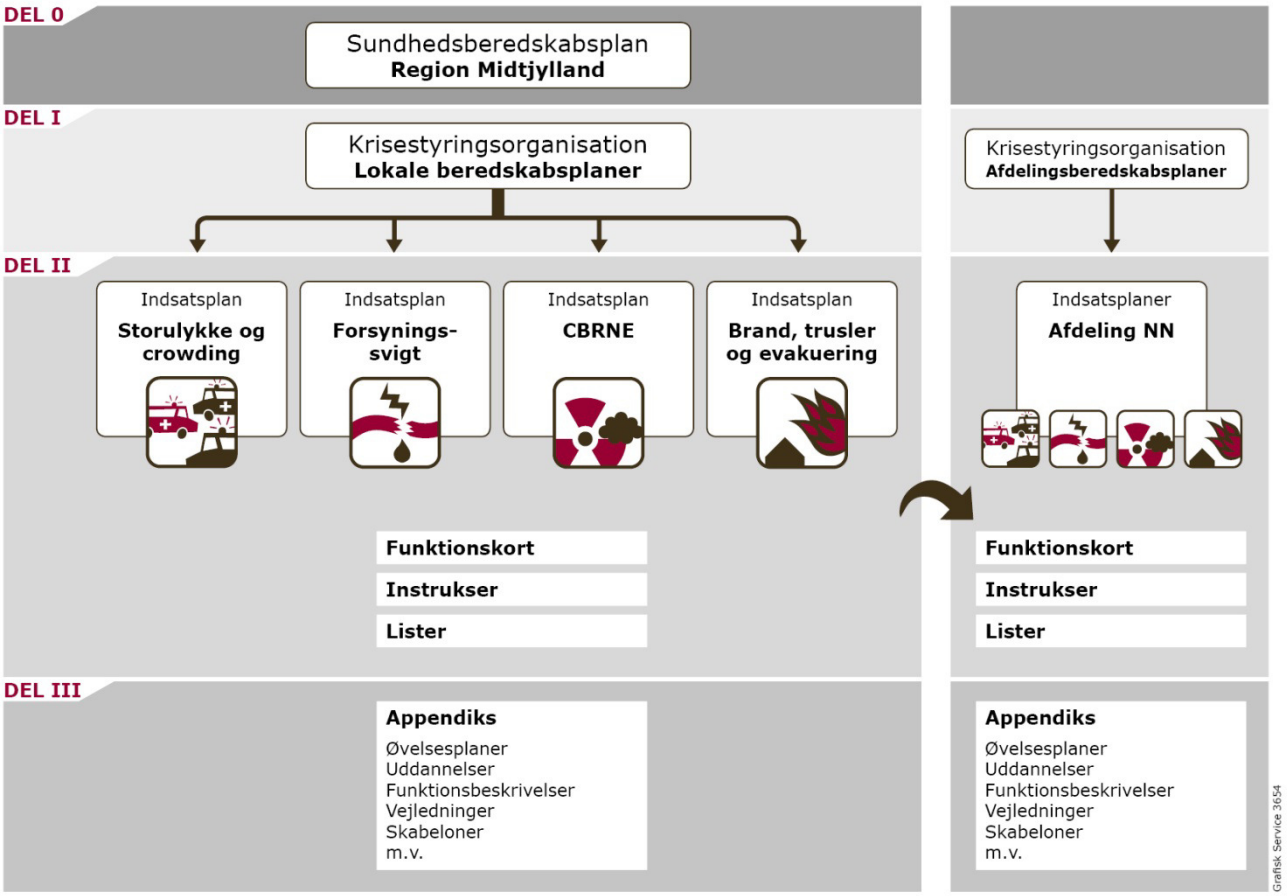


**Beredskabsplan for**
Krisekommunikationsteamet
Koncern Kommunikation

**Er politiet involveret?**

Hvis politiet er involveret, står politiet generelt for al information til offentligheden om den hændelse, der er årsag til aktiveringen. Politiet er derfor i praksis hovedansvarlig for information af offentligheden om hændelsen.

# DEL 2
# Indsatsplan for krisekommunikationsteamet



## Indholdsfortegnelse

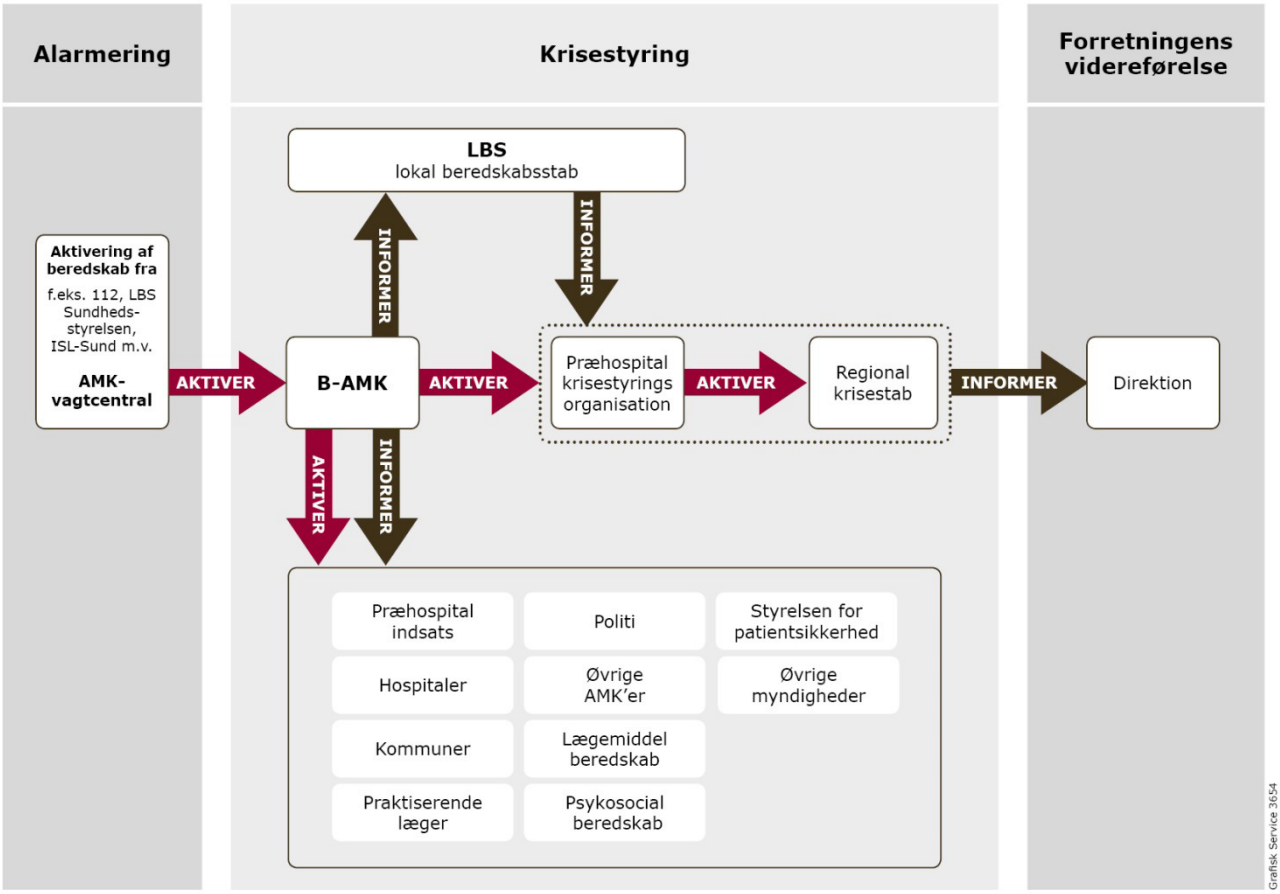
1. Aktivering af krisekommunikationsteamet ..... 3
2. Bilag ..... 9
2.1 Telefonliste ..... 9
2.2. Funktionskort ..... 11
Koncern kommunikationschef (KKC) ..... 11
Pressevagt ..... 13
Oversætter dansk – engelsk ..... 15
GO-team ..... 16
Redaktør af interne medier ..... 18
Redaktør af sociale medier ..... 19
Webredaktør ..... 20
Vagthavende grafiker ..... 21
Afdelingssekretær ..... 22
Medarbejdere i Call Center og telefonsluse ..... 23
Pressemøde ..... 24
Pressecenter ..... 25
2.3 Skabelon til autosvar, nyheder m.v. ..... 26
E-mailhenvendelser – forslag til standardsvar ..... 26
Reception, telefonsluse, telefonsvarerbesked – forslag til standardsvar ..... 26
Telefonsvarerbesked personlige mobiler ..... 27
Skabelon til første interne nyhed på Koncern Intra ..... 28
Skema til budskabsstøtte for talspersoner ..... 29
2.8 Fakta om Region Midtjyllands beredskab ..... 30

# 1. Aktivering af krisekommunikationsteamet

## Forkortelser

- AMK-Vagtcentral = AMK-Vagtcentral
- Beredskabs-AMK = B-AMK
- Beredskabs-AMK-læge = B-AMK-læge
- Den lokale beredskabsstab = LBS
- Koncern Kommunikationschef = KKC
- Krisekommunikationsteam = KKT

## Regionalt aktiveringsflow:



## Aktivering

1. Koncern Kommunikationschef (KKC) Birgitte Thingholm, tlf. 2266 9500
2. Hverdage kl. 8–17: Region Midtjyllands pressevagt, tlf. 7841 0666

### Eksempler på aktiveringssveje

- **Alarm 112** -> KKC -> vicedirektør/sekretariat -> Hospitalernes Kommunikationsansvarlige og hospitalsledelser
- **Medier/andet** -> KKC -> AMK (7012 4124) -> vicedirektør/sekretariat -> Hospitalernes Kommunikationsansvarlige og hospitalsledelser

## Krisens trin besluttes af AMK/B-AMK

Trin 1
B-AMK er aktiveret
KKC er aktiveret enten direkte eller via pressevagten

Trin 2
Præhospitalets krisestyringsorganisation er aktiveret
Politiets lokale beredskabsgruppe (LBS) er aktiveret
Hospitalernes og øvriges beredskaber er aktiveret

Trin 3
Den regionale krisestab er aktiveret

| | **Krisekommunikationsteamet (KKT) på krisetrin 1, 2, 3** | |
|---|---|---|
| **Situation** | **Opgave** | **Udførelse** |
| Trin 1,2,3 | Aktivering | Koncern Kommunikationschefen (KKC) eller Pressevagten bliver aktiveret af B-AMK. |
| Trin 1,2,3 | Aktivering af KKT | KKC beslutter:<br>• Om KKT skal aktiveres<br>• Hvilke kommunikationsansvarlige og hospitalsledelser m.fl. der skal kontaktes med henblik på koordinering.<br>• Om Grafisk Service skal udpege en vagthavende grafiker<br>• Om Afdelingssekretæren skal indkaldes<br>• Om Videojournalist / fotograf skal indkaldes<br>• Om Oversætter fra dansk til engelsk skal indkaldes |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Om GO-teamet skal aktiveres |
| Trin 1,2,3 | Indledende opgaver<br><br>KKT udarbejder og koordinerer kommunikation | Medlemmer af KKT:<br><br><u>Koncern kommunikationschef (KKC)</u><br><br><u>Pressevagten</u> har ansvar for ekstern kommunikation via bl.a. regionens hjemmeside, pressemeddelelser m.m. I KKCs fravær er det pressevagten, der træffer beslutninger på vegne af KKT.<br><br>Indtræffer en hændelse udenfor almindelig arbejdstid (hverdage kl. 8-17), indtræder den medarbejder, der først ankommer til Regionshuset Viborg i rollen som Pressevagt.<br><br><u>Redaktør af interne medier</u> har ansvar for at forfatte og vedligeholde kommunikationen på Koncern intra.<br><br><u>Redaktør af sociale medier</u> har ansvar for at forfatte og vedligeholde kommunikationen på sociale medier.<br><br><u>Webkonsulent</u> har ansvar for at sikre rammen omkring web-kommunikation og bistå med faglig viden på området. |
| Trin 2,3 | Situationsbillede | KKT forbereder et situationsbillede med oplysninger fra blandt andre hospitalerne til Præhospitalets krisestyringsorganisation, og koordinerer information med fuldmægtig/konsulent i den taktiske LBS og hospitalernes kommunikations-ansvarlige.<br><br>Som minimum indgår oplysninger om:<br><br>• Situationen – hvad er der sket, hvornår og hvorfor?<br>• Mediebilledet – hvordan dækkes situationen af medierne?<br>• Hvordan omtaler brugerne situationen på sociale medier?<br>• Krisekommunikationen – hvordan fremstår organisationens budskaber i medierne?<br>• Opdateret overvågning og analyse overdrages til KKC forud for hvert møde i krisestaben. |

| | | |
|---|---|---|
| Trin 2,3 | Foreløbig mediestrategi | KKT forbereder, om muligt i dialog med hospitalernes kommunikationsansvarlige, en foreløbig mediestrategi, der som minimum indeholder oplysninger om:<br><br>• Hvem der udtaler sig på Region Midtjyllands vegne?<br>• Foreløbige budskaber.<br>• Eventuelle ændringer af faste procedurer for håndtering af henvendelser fra pressen.<br>• Opdaterede kontaktinfo for kommunikations/presse-ansvarlige hos samarbejdspartnere.<br>• Opdaterede kontaktinfo for kommunikations/presse-ansvarlige i egen organisation.<br>• Opdaterede e-mail-distributionslister til pressemeddelelser.<br>• Hvor det understøtter formålet, udarbejdes faktaark, billeder, grafik eller andre former for baggrundsmateriale.<br><br>Efter godkendelse i krisestaben distribueres mediestrategien til alle relevante dele af organisationen herunder hospitalernes kommunikationsansvarlige. |
| Trin 2,3 | Opdatering / fortsættelse af mediestrategi | KKT opdaterer mediestrategien, der som minimum indeholder oplysninger om:<br><br>• Hvem der udtaler sig på Region Midtjyllands vegne?<br>• Foreløbige budskaber.<br>• Eventuelle ændringer af faste procedurer for håndtering af henvendelser fra pressen.<br>• Opdaterede kontaktinfo for kommunikationsansvarlige hos samarbejdspartnere.<br>• Opdaterede kontaktinfo for kommunikationsansvarlige i egen organisation.<br>• Opdaterede e-mail-distributionslister til pressemeddelelser.<br>• Hvor det understøtter formålet, udarbejdes faktaark, billeder, grafik eller andre former for baggrundsmateriale.<br><br>Efter godkendelse i krisestaben distribueres mediestrategien til alle relevante dele af |

| | | |
|---|---|---|
| | | organisationen herunder hospitalernes kommunikationsansvarlige. |
| Trin 2,3 | Etablering af presseberedskab | Beslutninger samles og overskueliggøres i et presseberedskab, som KKC fordeler til krisestab, direktion, formand for regionsrådet og hospitalernes kommunikationsansvarlige.<br><br>På baggrund af presseberedskabet kan der udarbejdes en orientering til regionsrådet. |
| Trin 2,3 | Første kontakt til relevante eksterne samarbejdsparter | Husk, at politiet generelt er hovedansvarlig for information af offentligheden om hændelsen.<br><br>For at sikre koordination af kommunikations- og presseindsatsen tager kommunikationsteamet kontakt til presseansvarlige medarbejdere hos relevante eksterne samarbejdsparter.<br><br>Formålet er at aftale:<br><br>• Hvem tager teten i forbindelse med forskellige forventede emner?<br>• Særlige strategiske eller sikkerhedsmæssige hensyn.<br>• Procedure for gensidige orienteringer, fx tidspunkter for næste telefonmøde.<br><br>Relevante samarbejdsparter kan for eksempel være:<br><br>• Østjyllands Politi (2269 1087/ojyl-presse@politi.dk)<br>• Sydøstjyllands Politi (72583245/72583257/ utk001@politi.dk)<br>• Midt- og Vestjyllands Politi (72423514 / mvjyl-kommunikation@politi.dk)<br>• Medier<br>• Kommuner<br>• Regioner<br>• Ministerier<br>• Styrelser<br>• Praktiserende læger |
| Trin 2,3 | KKTs efterfølgende opgaver | Krisekommunikationsteamet udarbejder en pressemeddelelse, der som minimum indeholder: |

| | | |
|---|---|---|
| | Første orientering af offentlighed og medarbejdere | • En kort orientering om hændelsen og Region Midtjyllands rolle.<br>• Oplysninger om, hvem der er Region Midtjyllands talsmand, og hvordan pressen kan komme i kontakt.<br>• Tidspunkt og sted for næste forventelige information fra Region Midtjylland.<br>• En engelsk oversættelse<br>• Pressemeddelelsen skal godkendes af lederen af krisestaben inden offentliggørelse.<br>• Pressemeddelelsen skal offentliggøres på www.rm.dk og Koncern Intra, og udsendes via mail til faste modtagere af pressemeddelelser herunder hospitalernes kommunikationsansvarlige. |
| Trin 2,3 | Briefing på Koncern Intra | Redaktøren af interne medier er ansvarlig for, at organisationen løbende kan orientere sig i relevante informationer om situationen, kommunikations-strategi, mediebillede, intern og ekstern kommunikation samt evt. presseberedskaber. |
| Trin 2,3 | Aktivering af GO-team | KKC beslutter om GO-teamet skal aktiveres.<br><br>Teamet arbejder udenfor hospitalerne, nær skadested/hændelse eller hvor medier og andre relevante samarbejdsparter samles.<br><br>Opgaverne omfatter bl.a. at:<br><br>• Rapportere krisens omfang til krisestaben.<br>• Være krisestabens øjne og ører og skabe overblik<br>• Samle billeder, video og andre former for dokumentation<br>• Skabe forbindelse til samarbejdsparter på skadestedet<br>• Være mediernes kontaktperson på skadestedet<br>• Assistere kriseorganisationen på stedet |
| Trin 3 | Afslutning af krisestyring<br><br>Tilbagevenden til almindelig drift | Den regionale krisestab beslutter, hvornår KKTs opgaver afsluttes, og i hvilket omfang opgaver overdrages til andre dele af Region Midtjyllands organisation. |



# 2. Bilag

## 2.1 Telefonliste

**Faste medlemmer af krisekommunikationsteamet:**

| Navn | Titel | Telefon |
|---|---|---|
| Birgitte Thingholm | Koncern Kommunikationschef, KKC (Sikkerhedsgodkendt) | 2266 9500 |
| Henrik Brøns | Seniorrådgiver (Sikkerhedsgodkendt) | 2175 5024 |
| Susanne Larsen | Kommunikationsrådgiver | 5148 2427 |
| Anne Domino | Redaktør af interne medier | 4030 6437 |
| Steven Collins | Redaktør af sociale medier | 2215 0169 |
| Peter Iversen | Web redaktør | 4030 3187 |

**Medlemmer af Præhospitalets Krisestyringsorganisation:** (sikkerhedsgodkendte)

| Navn | Titel | Telefon |
|---|---|---|
| Per Sabro | Lægefaglig direktør Præhospitalet (repræsentant i LBS) | 2134 9887 (7841 4900) |
| Stefan Schousboe | Ledende overlæge AMK-Vagtcentralen, Præhospitalet | 2498 1257 |
| Birgitte Thingholm | Koncern kommunikationschef | 2266 9500 |
| Claus Wegener Kofoed | Direktør, It | 2112 5905 (7841 2600) |
| Bo Elbæk Pedersen | Leder af Sundhedsberedskabet, Præhospitalet | 4049 8068 (7841 2600) |
| Joan Quistgaard | Lægesekretær, Præhospitalet | 6122 6652 (7841 4915) |
| Lone Kibsgaard | Specialkonsulent, Præhospitalet | 2052 4454 |

**Medlemmer af den regionale krisestab:**
(ud over Præhospitalets krisestyringsorganisation)

| Navn | Titel | Telefon |
|---|---|---|
| Pernille Blach Hansen | Regionsdirektør | 4026 8056 (7841 0020) |
| Ole Thomsen | Koncerndirektør for hospitalsområdet (repræsentant i LBS) | 2146 9807 (7841 0040) |
| Carsten Lind | Vicedirektør Regionssekretariatet (leder af staben) | 4081 3412 (7841 0100) |
| Marianne Bengtson | Kontorchef, Regionssekretariatet | 2082 6270 (7841 0120) |
| Martin Bunjko Østergaard | AC-Fuldmægtig, Regionssekretariatet (logfører) | 2924 0087 |

**Kredsen af kommunikationschefer, -ansvarlige og deres stedfortrædere:**

| **Navn** | **Titel** | **Telefon** |
|---|---|---|
| Koncern Kommunikation | | |
| Birgitte Thingholm | Koncern kommunikationschef | 2266 9500 |
| Pressevagten | | 7841 0666 |
| AUH | | |
| Lars Elgaard | Pressechef | 2479 2436 |
| Anne Westh | Journalist | 2913 4512 |
| HEM | | |
| Kristine Stange | Kommunikation/sek.-chef | 5183 6020 |
| Winnie Axelsen Elmstrøm | Kommunikationskonsulent | 2494 3388 |
| HEV | | |
| Finn Møller | Kommunikationschef | 5125 3537 |
| Merete Friis Jeppesen | Kommunikationskonsulent | 2962 4447 |
| RH Randers | | |
| Cecilia Honores Møller | Kommunikation/sek.-chef | 4079 2609 |
| Maja Schmidt Jacobsen | Kommunikationsmedarbejder | 3022 8458 |
| RH Horsens | | |
| Mette Vestergaard Rasmussen | Kommunikationschef | 2381 8614 |
| Thomas Hanberg Sørensen | Administrationschef | 5019 2072 |
| Psykiatri & Social | | |
| Jens Flensted-Jensen | Kommunikationschef | 2175 6086 |
| Jan Hallin | Journalist | 2933 5755 |
| Præhospitalet | | |
| Anna Glavind | Kommunikationsrådgiver | 2485 5950 |
| Malene Gros Poulsen | Kontorchef | 2965 7593 |

## 2.2. Funktionskort

| | *Koncern kommunikationschef (KKC)* |
|---|---|
| **Situation** | **Opgave** |
| Trin 1, 2, 3 | KKC har ansvar for krisekommunikation på trin 1, 2, 3. |
| Trin 1 | Husk, at politiet generelt er hovedansvarlig for information af offentligheden om hændelsen.<br><br>KKC:<br>• Vurderer og beslutter kommunikationsindsatser, herunder om der er behov for at aktivere hospitalernes kommunikationsansvarlige, KKT og GO-team.<br>• Har beslutningskompetencen i KKT.<br>• Råder over samtlige koncernens. kommunikationsressourcer og kommunikationsansatte (instruktionsbeføjelse)<br>• Er medlem af Præhospitalets krisestyringsorganisation og den regionale krisestab.<br>• Er sikkerhedsgodkendt med klassifikationen HEMMELIG.<br><br>I fravær af KKC ledes teamet af pressevagten jf. funktionskort. |
| | **Udførelse** |
| Trin 1,2 | KKC orienterer vicedirektør/sekretariat |
| Trin 3 | KKC aktiverer vicedirektør/sekretariat |
| Trin 2, 3 | KKC skal:<br><br>• Sikre bemanding<br>• Sikre dialog med hospitalernes kommunikationsansvarlige<br>• Aktivere og lede krisekommunikationsteamet<br>• Vurdere om GO-team aktiveres<br>• Beslutte om der behov for kommunikationsinitiativer, herunder spørgsmål & svar til omstillinger i regionhuse, på hospitaler, i evt. telefonsluse/callcenter.<br>• Møde i Præhospitalets krisestyringsorganisation<br>• Udarbejde mediepolitik/pressepolitik<br>• Udarbejde og opdatere situationsbilledet<br>• Udarbejde oplæg til første stabsmøde<br>• Udarbejde taktisk oplæg til første krisestabsmøde |

| | |
|---|---|
| | Oplægget indeholder som minimum oplysninger om:<br><br>○ Foreløbige strategier og initiativer.<br>○ Krisekommunikationsteamets behov for ressourcepersoner og andre former for støtte fra organisationen.<br>○ Etableret samarbejde med B-AMK, Region Midtjyllands øvrige organisation, hospitalernes kommunikationsansvarlige, eksterne aktører, m.fl.<br>○ Oplæg til beslutninger om kommende kommunikationsinitiativer og – strategier. |
| | **Logistik/Praktik** |
| Trin 1 | KKC møder ind på normal arbejdsplads i Regionshuset Viborg. |
| Trin 2,3 | KKC møder på Præhospitalet, Olof Palmes Allé 34, 8200 Aarhus N, mødelokalet 2. sal.<br><br>Alternativt: Regionshuset Viborg, Skottenborg 26, 8800 Viborg, mødelokale F8 og F9.<br><br>Dagsordener til møder i Præhospitalets krisestyrings-organisation/den regionale krisestab er i First Agenda: Udvalget hedder: Krisestyring i Region Midtjylland.<br>ESDH Sags nr. 1-16-1-3-17. FS-SEK Krisestyring i Region Midtjylland.<br><br>KKC medbringer id-kort, iPad, computer, telefon, ladere og print af beredskabsplaner for Krisekommunikationsteamet, Præhospitalets krisestyringsorganisation og den regionale krisestab. |



| | *Pressevagt* |
|---|---|
| **Situation** | **Opgave** |
| Trin 1,2,3 | Husk, at politiet generelt er hovedansvarlig for information af offentligheden om hændelsen.<br><br>Pressevagten aktiveres af KKC eller B-AMK.<br><br>I Koncern Kommunikationschefens fravær leder pressevagten Krisekommunikationsteamet.<br><br>Hvis pressevagten ad andre veje end via KKC eller B-AMK bliver opmærksom på en større alvorlig hændelse, varsles KKC eller i dennes fravær Præhospitalets AMK på 7012 4124.<br><br>Præhospitalets AMK beslutter krisetrin.<br><br>Pressevagten aflaster efter aftale med KKC hospitalernes kommunikationsansvarlige. |
| Trin 1,2,3 | Pressevagten:<br><br>• Betjener medier, der henvender sig til Pressevagten<br>• Bidrager med overvågning og analyse til udarbejdelse og opdatering af situationsbillede<br>• Offentliggør og distribuerer oplysninger til medier |
| | **Udførelse** |
| Trin 1,2,3 | Pressevagten:<br><br>• Registrerer som normalt henvendelser i Podio.<br>• Gennemfører eventuelle ændringer i normale procedurer for henvendelser fra pressen.<br>• Varsler leverandøren af nyhedsovervågning om evt. ændrede behov.<br>• Samler oplysninger til et kortfattet situationsbillede, der som minimum indeholder oplysninger om:<br><br>  ○ Situationen – hvad er der sket, hvornår og hvorfor?<br>  ○ Mediebilledet – hvordan dækkes situationen af medierne?<br>  ○ Krisekommunikationen – hvordan fremstår organisationens budskaber i medierne?<br><br>Opdateret overvågning og analyse overdrages til KKC forud for hvert møde i krisestaben. |

| | |
|---|---|
| | Hjemmesiden (rm.dk) er anker for kommunikationen.<br><br>Sociale medier bruges til spredning af budskaber og indsamling af input fra borgerne.<br><br>Tidsfrister:<br><br>• Første orientering af medierne finder sted indenfor 60 minutter fra alarmeringen af kriseteamet.<br>• Efterfølgende opdateringer af medierne sker som minimum hver hele time på rm.dk |
| | **Logistik / praktik** |
| Trin 1,2,3 | Pressevagten arbejder fra medieteamets kontor D113 i Regionshuset Viborg, og medbringer eller anvender stationært udstyr, id-kort, iPad, computer, telefon og ladere. |

| | *Oversætter dansk – engelsk* |
|---|---|
| **Situation** | **Opgave** |
| Trin 2,3 | Hvis KKC beslutter det, tilkaldes oversætter til og fra engelsk.<br><br>Oversætter holder sig orienteret hos KKC om behov for støtte til f.eks. hospitalerne. |
| | **Udførelse** |
| | Oversætteren udfører opgaver efter aftale med KKC. |
| | **Logistik / Praktik** |
| | KKC beslutter om oversætteren fysisk skal møde op og i givet fald hvor.<br><br>Oversætter medbringer egen laptop, telefon og ladere. |

| | *GO-team* |
|---|---|
| **Situation** | **Opgave** |
| Trin 2,3 | GO-team bliver aktiveret af KKC.<br><br>Teamet arbejder udenfor hospitalerne, nær skadested/hændelse eller hvor medier og andre relevante samarbejdsparter samles.<br><br>Go-team ledes af KKC, eller i dennes fravær pressevagten. Koncern Kommunikationschefen beslutter Go-teams opgaver og funktioner.<br><br>Alle er:<br><br>• Frivillige<br>• Rutinerede i jobfunktionen<br><br>Opgaverne kan f.eks. bestå i at:<br><br>• Rapportere krisens omfang til krisestaben<br>• Være krisestabens øjne og ører og skabe overblik på skadested / sted for hændelse<br>• Samle billeder, video og andre former for dokumentation<br>• Skabe forbindelse til samarbejdsparter på skadested / sted for hændelse<br>• Være pressens kontaktperson på skadested / sted for hændelse<br>• Assistere kriseorganisationen på skadested / sted for hændelse<br>• Støtte hospitalernes kommunikationsansvarlige |
| | **Udførelse** |
| | Husk, at politiet generelt er hovedansvarlig for information af offentligheden om hændelsen.<br><br>Koncern Kommunikationschefen briefer GO-teamet om situation, strategi og krisestabens behov.<br><br>GO-team-leder:<br><br>• Får sammen med alarmeringen en kort briefing<br>• Aktiverer efter KKCs beslutning yderligere medlemmer til teamet<br>• Samler teamet<br>• Klarmelder til KKC |

| | |
|---|---|
| | GO-team-medlemmer:<br><br>• Vurderer eventuelle farer forbundet med indsatsen.<br>• Vurderer og håndterer behov for udstyr, beklædning, forplejning, økonomi m.m. etc.<br>• Tager af sted til skadested / sted for hændelse. |
| | **Logistik/praktik** |
| | GO-team samles i Regionshuset Viborg, eller hvor KKC beslutter.<br><br>Teamets medlemmer:<br><br>• Skal være klar til at tage af sted indenfor tre (3) timer fra alarmering.<br>• Skal være i besiddelse af nødvendigt professionelt udstyr (it, telefon m.m.)<br>• Skal være i besiddelse af nødvendigt personligt udstyr (kørekort, beklædning m.m.)<br>• Medbringer mobilt udstyr, id-kort, iPad, computer, telefon og ladere.<br><br>Afdelingssekretæren udleverer evt. øvrigt udstyr. |

| | *Redaktør af interne medier* |
|---|---|
| **Situation** | **Opgave** |
| Trin 2,3 | Intern Kommunikation |
| | **Udførelse** |
| | Husk, at politiet generelt er hovedansvarlig for information af offentligheden om hændelsen.<br><br>Redaktøren af interne medier skal sørge for, at organisationen løbende kan orientere sig i relevante informationer om situationen, kommunikationsstrategi, mediebillede, intern og ekstern kommunikation samt presseberedskaber.<br><br>Første orientering finder sted indenfor 60 minutter fra alarmeringen af kriseteamet.<br><br>Efterfølgende opdateringer sker som minimum hver hele time.<br><br>Redaktøren aflaster efter aftale med KKC hospitalernes kommunikationsansvarlige.<br><br>Redaktør af interne medier holder sig orienteret hos KKC om behov for støtte til f.eks. hospitalerne. |
| | **Logistik/praktik** |
| | Redaktør af interne medier møder ind på sin normale arbejdsplads i Regionshuset Viborg.<br><br>Indtræffer hændelsen udenfor almindelig arbejdstid og/eller er redaktør af sociale medier ikke til at træffe, beslutter KKC om en anden medarbejder skal tilkaldes.<br><br>Redaktør af interne medier medbringer eller anvender stationært udstyr, id-kort, iPad, computer, telefon og ladere. |

| | *Redaktør af sociale medier* |
|---|---|
| **Situation** | **Opgave** |
| Trin 2,3 | Redaktør af sociale medier bidrager med analyse, praktisk håndtering af opslag og forslag til indhold.<br><br>Redaktør af sociale medier holder sig orienteret hos KKC om behov for støtte til f.eks. hospitalerne. |
| | **Udførelse** |
| | Husk, at politiet generelt er hovedansvarlig for information af offentligheden om hændelsen.<br><br>Hjemmesiden (rm.dk) er anker for kommunikationen.<br><br>Sociale medier (fx Facebook og Twitter) bruges til spredning af budskaber og indsamling af input fra borgerne.<br><br>Første orientering finder sted indenfor 60 minutter fra alarmeringen af kriseteamet.<br><br>Efterfølgende opdateringer sker som minimum hver hele time.<br><br>Redaktøren aflaster efter aftale med KKC hospitalernes kommunikationsansvarlige. |
| | **Logistik/praktik** |
| | Redaktør af sociale medier møder ind på sin normale arbejdsplads i Regionshuset Viborg.<br><br>Indtræffer hændelsen udenfor almindelig arbejdstid og/eller er redaktør af sociale medier ikke til at træffe, beslutter KKC om en anden medarbejder skal tilkaldes.<br><br>Redaktør af sociale medier medbringer eller anvender stationært udstyr, id-kort, iPad, computer, telefon og ladere. |

| | *Webredaktør* |
|---|---|
| **Situation** | **Opgave** |
| Trin 2,3 | Support og it-relationer |
| | **Udførelse** |
| | Webredaktøren har ansvar for at:<br><br>• Sikre KKTs adgang til at redigere hjemmesider og intranet<br>• Bistå med faglig viden og praktisk hjælp på området<br>• Støtte KKT<br>• Sikre dialog med RM it der leverer regionens it-tekniske platforme<br><br>Webredaktøren holder sig orienteret hos KKC om behov for støtte til f.eks. hospitalerne. |
| | **Logistik/praktik** |
| | Webredaktøren møder ind på sin normale arbejdsplads i Regionshuset Viborg.<br><br>Indtræffer hændelsen udenfor almindelig arbejdstid, indtræder den web-medarbejder, der først ankommer til Regionshuset Viborg, i rollen som webredaktør.<br><br>Webredaktøren medbringer eller anvender stationært udstyr, id-kort, iPad, computer, telefon og ladere. |

| | *Vagthavende grafiker* |
|---|---|
| **Situation** | **Opgave** |
| Trin 2,3 | Fremstilling af grafiske produkter m.m.<br><br>Vagthavende grafiker holder sig orienteret hos KKC om behov for støtte til f.eks. hospitalerne. |
| | **Udførelse** |
| | Vagthavende grafiker udarbejder faktaark, kort og andre former for grafisk materialebaggrundsmateriale.<br><br>Vagtavende grafiker aflaster efter aftale med KKC hospitalernes kommunikationsansvarlige. |
| | **Logistik/praktik** |
| | Vagthavende grafiker møder ind på sin normale arbejdsplads i Regionshuset Viborg.<br><br>Indtræffer hændelsen udenfor almindelig arbejdstid, indtræder den medarbejder, der først ankommer til Regionshuset Viborg i rollen som vagthavende grafiker.<br><br>Vagthavende grafiker medbringer eller anvender stationært udstyr, id-kort, iPad, computer, telefon og ladere. |

| | *Afdelingssekretær* |
|---|---|
| **Situation** | **Opgave** |
| Trin 2,3 | Afdelingssekretæren:<br><br>• Er logfører for KKC og KKT<br>• Kontrollerer og genudsender adresselister<br>• Sørger for forplejning og evt. indkvartering<br>• Forbereder vagtplan for afløsning<br>• Udleverer evt. udstyr til GO-team<br><br>Afdelingssekretæren holder sig orienteret hos KKC om behov for støtte til f.eks. hospitalerne. |
| | **Udførelse** |
| | Afdelingssekretæren:<br><br>• Bistår KKC og KKT<br>• Opdaterer kontaktinfo for kommunikations/presse-ansvarlige hos samarbejdspartnere og sender dem til medlemmer af KKT<br>• Opdaterer kontaktinfo for kommunikations/presse-ansvarlige i egen organisation og senders dem til medlemmer af KKT<br>• Opdaterer e-mail-distributionslister til pressemeddelelser og sender dem til medlemmer af KKT<br>• Træffer aftaler om evt. forplejning<br>• Træffer aftaler om evt. indkvartering<br>• Sikrer tilstedeværelse og udlevering af nødvendigt udstyr til medlemmerne af GO-team. |
| | **Logistik/praktik** |
| | Afdelingssekretæren møder ind på sin normale arbejdsplads i Regionshuset Viborg.<br><br>Indtræffer hændelsen udenfor almindelig arbejdstid og/eller er sekretæren ikke til at træffe, beslutter KKC om en anden medarbejder skal tilkaldes.<br><br>Afdelingssekretæren medbringer eller anvender stationært udstyr, id-kort, iPad, computer, telefon og ladere. |

| | *Medarbejdere i Call Center og telefonsluse* |
|---|---|
| **Situation** | **Opgave** |
| Trin 3 | Hvis den regionale krisestab beslutter at oprette et callcenter eller telefonsluse, træffer KKC beslutning om briefing af medarbejdere.<br><br>Opgaven for Call Center og Telefonslue er at aflaste hospitaler og andre stabe, og sikre at Region Midtjylland er kontaktbar under en beredskabssituation. |
| | **Udførelse** |
| | KKC foranlediger at:<br><br>• Der forberedes scenariebaserede svar-guides til den aktuelle hændelse.<br>• Medarbejdere i callcenter eller telefonsluse bliver briefet i brug af spørgsmål og svar. |
| | **Logistik/praktik** |
| | Regionssekretariatet er ansvarligt for nødvendig teknik og it-assistance. |

| | *Pressemøde* |
|---|---|
| **Situation** | **Opgave** |
| Trin 2,3 | Planlægning og afvikling af pressemøde |
| | **Udførelse** |
| | Hvis krisestaben beslutter, at der er behov for at holde et pressemøde, skal KKT:<br><br>• Foreslå et egnet sted til pressemødet<br>• Indkalde pressen via sædvanlige e-mail-adresselister<br>• Vurdere behov for, og i givet fald sørge for, udarbejdelse og distribution af pressekit, adgangskort m.m.<br>• Vurdere behov for, og i givet fald sørge for, at pressemødet bliver streamet til intra/Rm.dk/andre www<br>• Orientere relevante samarbejdsparter, herunder hospitalernes kommunikationsansvarlige. |
| | **Logistik/praktik** |
| | Iværksætte klargøring af lokaler, tekniske faciliteter og adgangskontrol i samarbejde med Regionssekretariatet og RM it. |

| | *Pressecenter* |
|---|---|
| **Situation** | **Opgave** |
| Trin 2,3 | Planlægning og etablering af pressecenter. |
| | **Udførelse** |
| | Hvis krisestaben beslutter, at der er behov for at etablere et pressecenter, skal KKT:<br><br>• Foreslå et egnet sted<br>• Informere medier og andre interessenter sædvanlige e-mail-adresselister<br>• Vurdere behov for, og i givet fald sørge for, udarbejdelse og distribution af pressekit, materialer, adgangskort m.m.<br>• Orientere relevante samarbejdsparter, herunder hospitalernes kommunikationsansvarlige.<br><br>Afdelingssekretæren udarbejder vagtplaner og sørger for forplejning. |
| | **Logistik/praktik** |
| | Afdelingssekretæren iværksætter klargøring af lokaler, tekniske faciliteter og adgangskontrol i samarbejde med Regionssekretariatet og RM it og andre relevante samarbejdsparter. |

## 2.3 Skabelon til autosvar, nyheder m.v.

| *E-mailhenvendelser – forslag til standardsvar* |
|---|
| På grund af en beredskabssituation har vi ekstraordinært travlt.<br><br>Har du spørgsmål om beredskabssituationen, kan du læse seneste nyt på www.rm.dk.<br><br>Medier kan hanvende sig til Pressevagten på 7841 0666.<br><br>You have called Central Denmark Region.<br><br>Due to an alert incident we are extraordinary busy.<br><br>If you have any questions regarding this incident we advise you to check our website – rm.dk.<br><br>Are you from the media – please call our press team – 0045-78 41 06 66. |

| *Reception, telefonsluse, telefonsvarerbesked – forslag til standardsvar* |
|---|
| Du har ringet til Region Midtjylland.<br><br>You have called Central Denmark Region. Please hold for information in English.<br><br>På grund af en beredskabssituation har vi ekstraordinært travlt.<br><br>Har du spørgsmål om (hændelse/en beredskabssituationen) kan du læse seneste nyt på www.rm.dk.<br><br>Medier kan hanvende sig til Pressevagten på 7841 0666.<br><br>Vent venligst, hvis du vil tale med en medarbejder.<br><br>You have called Central Denmark Region.<br><br>Due to an alert incident we are extraordinary busy.<br><br>If you have any questions regarding this incident please go to our website – rm.dk.<br><br>Please hold, if you will wait for personal contact. Are you from the media – please call our press team – 0045-78 41 06 66. |

| *Telefonsvarerbesked personlige mobiler* |
|---|
| Du har ringet til (navn) i (afdelingsnavn) i Region Midtjylland.<br><br>You have called Central Denmark Region. Please hold for information in English.<br><br>På grund af en beredskabssituation har vi ekstraordinært travlt, og der er stort pres på telefonerne.<br><br>Vi foreslår derfor, at du enten sender os en mail, eller prøver at ringe igen senere.<br><br>Har du spørgsmål om (hændelse/en beredskabssituationen) kan du læse seneste nyt på www.rm.dk.<br><br>You have called Central Denmark Region.<br><br>Due to an alert incident our phone lines are extraordinary busy.<br><br>We suggest that you either email us or call again later.<br><br>If you have any questions regarding the incident we advise you to check our website – rm.dk.<br><br>Thanks for calling. |

| *Skabelon til første interne nyhed på Koncern Intra* |
|---|
| Den interne nyhed indeholder:<br><br>• En kort orientering om hændelsen og Region Midtjyllands rolle<br>• Handlingsanvisning<br>• Tidspunkt og sted for næste forventelige information fra Region Midtjylland |
| *Eksempel:*<br><br>**Hospitaler i Aarhus, Randers og Horsens i nødberedskab**<br><br>Mandag den xx.xx.xx Kl. xx.xx havarerede et fly på motorvej E45 syd for Aarhus. Hospitalerne i Aarhus, Randers og Horsens er derfor sat i nødberedskab.<br><br>Nødberedskabet betyder, at en lang række planlagte undersøgelser og behandlinger er aflyst.<br><br>Se her, hvordan sundhedsfagligt personale skal forholde sig. (forslag til link)<br><br>Denne hjemmeside bliver næste gang opdateret klokken xx:xx |



## Skema til budskabsstøtte for talspersoner

| Målgruppe/stakeholder:<br><br>Talsmand: | | |
|---|---|---|
| Spørgsmål: | | |
| Budskab 1<br><br>Understøttende facts<br>1.1<br><br>1.2<br><br>1.3 | Budskab 2<br><br>Understøttende facts<br>2.1<br><br>2.2<br><br>2.3 | Budskab 3<br><br>Understøttende facts<br>3.1<br><br>3.2<br><br>3.3 |



## 2.8 Fakta om Region Midtjyllands beredskab

Oplysninger senest kontrolleret af Præhospitalet (Anna Glavind 26.04.2019) og AUH (Lars Elgaard 31.05.2019)

Region Midtjyllands **ni akutlægebiler** har base i Grenaa, Randers, Aarhus, Silkeborg, Horsens, Herning, Viborg, Lemvig og Holstebro. Fra 1. september 2019 vil en 10. akutlægebil få base i Ringkøbing.

Region Midtjylland har **tre akutbiler** indtil 1. september 2019. De har base i Skive, Ringkøbing og Tarm. Akutbiler er bemandet med anæstesisygeplejersker og en ambulancebehandler eller paramediciner.

Region Midtjylland råder over **66 bemandede ambulancer**. Hertil kommer en babyambulance og to sengeambulancer til svært overvægtige patienter (XL-ambulancer).
**Ambulancerne har base i** (fra vest) Hvide Sande, Ringkøbing, Tarm, Lemvig, Struer, Holstebro, Durup, Skive, Herning, Ikast, Brande, Viborg, Bjerringbro, Kjellerup, Silkeborg, Brædstrup, Nørre Snede, Hedensted, Hornsyld, Horsens, Odder, Skanderborg, Galten, Hammel, Hinnerup, Randers, Ørsted, Grenaa, Tirstrup, Ebeltoft, Rønde, Hornslet, Aarhus Nord, Midt og Syd og Tranebjerg (Samsø).

Region Midtjylland råder over **24 køretøjer til liggende sygetransport** på hverdage. (4 i weekenderne)

Den **landsdækkende akutlægehelikopter** har baser i Skive, Billund, Ringsted og Jammerbugt (midlertidigt dog i Aalborg), hvorfra de fire helikoptere indgår i det landsdækkende beredskab. Aarhus Universitetshospital har to helipads og Regionshospitalet Holstebro en helipad, hvor der kan modtages patienter fra helikopterne. www.akutlægehelikopter.dk

Der er fælles **akutmodtagelser**/akutafdelinger i Aarhus, Randers, Viborg, Horsens og Herning. Aarhus Universitetshospital har akutmodtagelse på højt specialiseret niveau – **traumecenter**.

I 2018 var der ca.:

- 120.000 ambulancekørsler
- 17.000 udrykninger med akutlægebil
- 237.000 opkald til AMK-vagtcentralen
- 4000 flyvninger med akutlægehelikopterordningen til hele landet, heraf ca. 1400 til patienter i Region Midtjylland



# 2.9 Skabelon til situationsbillede og interessentanalyse

- Udfærdigelsestidspunkt ___dag den .. ... 20_____ kl. ….
- Godkendt af:

- Situationen (kort beskrivelse)
- Hvad er der sket? (faktuelle oplysninger om situationen)

- Døde: …
- Sårede: …
- Berørte: …
- Materielle skader: …

- Hvor er hændelsen/-erne sket?:

- Trusselsvurdering

- Hvad er sat i værk?
- Tilstrækkelige ressourcer / behov for yderligere?
- Hvordan forventes situationen at udvikle sig?

- Mediebilledet og krisekommunikation
- Kort og illustrationer

- Øvrig relevant information

**Udsnit af mulige interessenter (ikke udtømmende)**

- Borgere
- Patienter
- Patientforeninger
- Regionsråd
- Direktion
- Hospitaler
- Opholdssteder m.fl.
- Medarbejdere og deres pårørende
- Politi
  Østjyllands Politi (2269 1087/ojyl-presse@politi.dk)
  Sydøstjyllands Politi (72583245/72583257/ utk001@politi.dk)
  Midt- og Vestjyllands Politi (72423514 / mvjyl-kommunikation@politi.dk)
- Forsvar
- Medier
- Kommuner
- Regioner
- Ministerier
- Styrelser
- Praktiserende læger

Model for oversigt over situationens interessenter

| Interessent | Interesse | Indflydelse | Rolle |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Model for bestemmelse af interessenternes betydning

