

En övning i kriskommunikation

Från pressetik till stabsarbete och gruppsykologi

Informatörer från sjukvård och regionkansli övades i kriskommunikation den 2-3 november i PKMC:s lokaler på Svangatan i Göteborg. En kurs som kom att spänna över mycket från pressetik och stabsarbete till blodsmitta och gruppsykologi.

22 personer som arbetar med information inom Västra Götalandsregionen deltog i kursen, som genomfördes som ett samarbete mellan Informationsavdelningen, Säkerhetsstrategiska avdelningen och PKMC, Prehospitalt och Katastrofmedicinskt Centrum.

Föreläsningar och en nära nog dagslång övning ingick i kursen. Målet med övningen var bland annat att låta informatörerna:

- i en pressad situation formulera budskap till olika målgrupper i syfte att värna förtroendet för organisation och verksamhet
- ge information i ett läge där fakta inte är givna och brist på information riskerar att föda rykten och spekulationer som skadar förtroendet
- samverka mellan olika sjukhusgrupper samt mellan sjukhusgrupper och central informationsavdelning

Efter gemensam lunch startade kursen med en lång eftermiddag, fylld av föreläsningar.

Händelserna på Torsby sjukhus 2004 fick stå som exempel från verkligheten på när förtroendet för en organisation sviktar och man som informatör tvingas hantera såväl krisen som bilden av krisen.

Det som hände vid Torsby sjukhus i Värmland var i korthet att en manlig läkarstudent hade arbetat där som så kallad auskultant. Hans anställning uppmärksammades i början av året av media, som bland annat kallade honom "bluffläkare". I synnerhet Värmlands Folkblad rapporterade intensivt om läkarstudenten och valde att namnge och publicera bilder på mannen.

Via ett ombud anmälde läkarstudenten en rad artiklar i Värmlands Folkblad till Allmänhetens pressombudsman, som har hänskjutit ärendet till Pressens Opinionsnämnd. Nämnden har ännu inte tagit upp ärendet, men på läkarstudentens uppmaning offentliggjorde PO sitt hänskjutande tidigare i höst. I det föreslår han att PON bör

Deltog du i kursen Kriskommunikation för informatörer?

Utvärdering av övningen under Kriskommunikation för informatörer i november 2004, ingick som en del av kursen.

Om du som deltog har några synpunkter i efterhand eller förslag som du vill framföra, är du välkommen att mejla dem till:

karin.backteman@vgregion.se.

De vidarebefordras till arbetsgruppen som består av Göran Ekstedt, Kjell Foss, Valter Lindström, Claes Lind, Gib Åhlén, Annika Hedelin och Karin Backteman.

Kanske något du tycker att arbetsgruppen bör tänka på inför nästa kurs och övning 2005?

tilldela Värmlands Folkblad "pressetisk sanktion av allvarligaste grad".

Tre representanter från Torsby sjukhus fanns på plats på PKMC; Karin Lundin, överläkare och slutenvårdschef på sjukhuset, Pia Säwe, informatör vid Landstinget i Värmland där Torsby sjukhus ingår samt Olle Mannberg, nyligen tillträd informationsschef vid samma landsting.

Karin Lundin berättade rakt, personligt och starkt om hur hon en fredagseftermiddag kontaktades av den lokala tidningen och hur hennes tillvaro därefter förändrades helt.

Pia Säwe berättade hur hon som informatör hanterade situationen och vilka slutsatser och lärdomar som hon och informationsavdelningen dragit i efterhand.

Claes Lind, beredskapspsykolog vid PKMC, fortsatte föreläsningsserien med att tala om organisation i kris, kriskommunikation och stressreaktioner kopplat till kommunikation.

Gib Åhlén, lärare i katastrofmedicin vid PKMC, föreläste om stabsarbete.

Birgitta Darrell, senior rådgivare i medie- och opinionsbildning vid Krisberedskapsmyndigheten, talade om informationsberedskap och betydelsen av att ha klara uppgifter och ansvar i kris.

Dagen avslutades med buffé och nästa morgon återsamlades alla för praktisk övning av informationsarbete under en simulerad kris.

Startskott blev en fejkad löpsedel om en ny, okänd (och påhittad) blodsmitta på ett av regionens sjukhus. Löpsedeln mötte kursdeltagarna när de intog sina platser i respektive gruppum. I varje grupp fanns en deltagare som utsetts till observatör, med uppgift att observera vad som hände i rummet och hur kollegorna agerade.

Ett tiotal personer ingick i motspelsgruppen, som under övningen gjorde ett antal inspel för att simulera en händelseutveckling där de övade gavs möjlighet att agera i roller och funktioner som de har till vardags.

Analys och utvärdering av övningen leddes av föreläsarna Birgitta Darrell, Gib Åhlén och Claes Lind.

– Det var en galant utvärdering. Samtidigt som deltagarna insåg det värdefulla i att ha en observatör, såg de sig själva med ett utanförperspektiv och var konstruktivt självkritiska. De såg sammanhang och orsaker, hade redan hittat brister i sitt kommunikationsmönster och visste vad de själva behöver förbättra i sina egna krisplaner, säger Gib Åhlén, som uppfattade att ett slags konsensus uppnåddes under utvärderingen om att de uppsatta målen med övningen verkligen nåddes.

Claes Lind menar att det intresse för kriskommunikation och psykologi som gruppen visade, framkom också i utvärderingen. Han har träffat många ur gruppen tidigare och tyckte att kommunikationen var annorlunda nu.

– Man kunde kommunicera ur gruppsykologiskt och individualpsykologiskt perspektiv. Det var en mogen utvärdering, där man höll sig till saksidan och hade förmåga till introspektion, alltså kunde undersöka sina egna motiv och processer. Man kunde reflektera i grupp utan att attackera, säger Claes Lind.

Göran Ekstedt, informationsdirektör i Västra Götalandsregionen, tycker att det blev en utmärkt

övning i kriskommunikation och att informatörerna gjorde bra ifrån sig.

– Den här övningen var, tror jag, svårare än den vi hade för något år sedan med hjälp av Pelle Bergendahl. Denna övning krävde mer av deltagarna i form av tänkande än den förra, där mer var förproducerat och därmed givet på förhand. Vår övning tog den väg, som de deltagande grupperna ville. Det fanns inget uppgjort facit för hur övningen skulle sluta, säger Göran Ekstedt.

Han tyckte det var roligt att se gruppernas engagemang för uppgifterna, att samverkan ställdes på prov och att den personella resursfrågan kom i dagen och ifrågasattes.

– Jag tycker att de rutinerade informatörerna visade prov på att kunna prioritera i strömmen av information som sköljde över dem.

Göran Ekstedt betonar också att det var värdefullt att smittskyddsläkare **Martin Wahl** deltog och gav realism åt smittofrågorna, som annars lätt kan skena iväg i fantasin.

– En stor behållning var för mig berättelserna av Karin Lundin och Pia Säwe. De gjorde ett starkt intryck. Också mycket intressant att höra om PO:s kommentarer till mediabevakningen, säger Göran Ekstedt.

Han menar att mer tid skulle behövts till teoriavsnitten. Antagligen borde hela första dagen ägnats åt föreläsningar för att kunna smälta den viktiga information som gavs av Claes Lind, Birgitta Darrell och Gib Åhlén.

– Men det tar vi igen i ett uppföljande seminarium i vår, säger Göran Ekstedt som tillsammans med arbetsgruppen för kursen planerar för just ett uppföljande seminarium, som återkopplar till Claes Linds föreläsning.

Likaså planeras en ny krisövning 2005 och då är tanken att de övade ska få stanna kvar på sina respektive arbetsplatser.

Karin Backteman

Informatör PKMC

karin.backteman@vregion.se