

Rapport 1

Normkreativ krisberedskap

– Ett forskningsprojekt med syftet att utveckla metoder som stärker allmänhetens beredskap inför och hantering av samhällskriser såsom pandemier

Jörgen Lundälv, Institutionen för socialt arbete, Göteborgs Universitet, www.gu.se,
Institutionen för kirurgisk och perioperativ vetenskap, Umeå universitet, www.umu.se

Elisabet M. Nilsson, Institutionen för konst, kultur och kommunikation (K3), Malmö
Universitet, www.mau.se

Magnus Eriksson, RISE Research Institutes of Sweden, www.ri.se



Rapporten är delfinansierad av Vinnova, Sveriges innovationsmyndighet.

Mer information om projektet Normkreativ krisberedskap:

<https://www.ri.se/sv/vad-vi-gor/projekt/normkreativ-krisberedskap>

Rapportens författare är ensamma ansvariga för innehållet.

Alla fotografier i rapporten är tagna av författarna.

Rapporten är licensierad under CC BY 4.0.



RISE rapport 2021:33

ISBN 978-91-89385-18-4

30 mars 2021

Innehållsförteckning

Bilagor	4
Förord	5
Sammanfattning	6
Summary in English	8
Lättläst sammanfattning	10
1. Inledning	12
1.1 Pilotprojekt	13
1.2 Syften	15
2. Översikt av relevant forskning	17
2.1 Unga och pandemin	17
2.1.1 Ungas delaktighet och smittbekämpningen	17
2.1.2 Ungas hälsa under pandemin	18
2.1.3 Ungas beteende under pandemin	18
2.2 Funktionsnedsättning och pandemin	20
2.2.1 Funktionsnedsattas situation under (och innan) Covid-19	20
2.2.2 Tidigare forskning	23
3. Metoder	26
3.1 Forskning- och designprocess	26
3.2 Datainsamling och analys	26
3.2.1 Fokusgruppsintervjuer	27
3.2.2 Webbenkät	27
3.3 Forskningsetiska riktlinjer	28
4. Resultat	30
4.1 Fokusgruppsintervjuer	30
4.2 Webbenkät	31
4.2.1 Funktionsrätt Sverige och andra funktionshinderorganisationer	31
Beskrivning av respondenterna	31
Redovisning av resultat	34
4.2.2 Kommunikatörer	41
Beskrivning av respondenterna	41
Redovisning av resultat	43
4.3 Ett urval av utmaningar	49
4.3.1 Funktionsrätt Sverige och andra funktionshinderorganisationer	50
Målgrupper	50
Utmaningar	50

4.3.2. Kriskommunikatörer	52
Målgrupper	52
Utmaningar	52
4.3.3. Översikt av målgrupp och utmaningar	53
4.4 Förslag på designmöjligheter	53
5. Nästa steg	54
Referenser	54

Bilagor

Bilaga A: Enkäten som skickades till funktionshinderorganisationerna och patientorganisationerna

Bilaga B: Enkäten som skickades ut till kommunikatörerna

Bilaga C: Redovisning av resultat – Funktionsrätt Sverige och andra funktionshinderorganisationer

Bilaga D: Redovisning av resultat – Kommunikatörer

Förord

Rapporten är utvecklad inom ramen för projektet Normkreativ krisberedskap och författad av Magnus Eriksson, RISE Research Institutes of Sweden, Jörgen Lundälv, Institutionen för socialt arbete, Göteborgs Universitet, Institutionen för kirurgisk och perioperativ vetenskap, Umeå universitet och Elisabet M. Nilsson, Institutionen för konst, kultur och kommunikation (K3), Malmö Universitet.

Målet med rapporten är presentera resultatet av genomförd förstudie samt skapa underlag till nästa steg i projektet som går ut på att utveckla lösningar för några av de utmaningar som identifierats. Delresultat av förstudien har också presenterats på en internationell konferens om kris- och riskkommunikation (Eriksson, Lundälv, & Nilsson, 2021). Inom ramen för detta projekt kommer vi ha möjlighet att hantera ett begränsat urval av alla de utmaningar som identifierats i förstudien. Vår förhoppning är att de utmaningar som vi inte jobbar vidare med kan plockas upp och hanteras av andra personer, organisationer, myndigheter m fl som är intresserade av att förbättra och utveckla kriskommunikation riktad mot olika målgrupper.

Vi vill rikta tack till våra samarbetspartners: Frivilliga Resursgruppen Kungälv (FRG), Ale kommun, Lilla Edets kommun, Falköping kommun och Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) som har bidragit med underlag till studien men också varit behjälpliga i kontakten med respondenter som besvarat enkäterna. Vi vill också tacka alla de personer som bidragit med svar till enkäterna samt till Vinnova, Sveriges innovationsmyndighet som delfinansierar projektet.

Jörgen Lundälv, Elisabet M. Nilsson och Magnus Eriksson
30 mars 2021

Sammanfattning

Den här forskningsrapporten presenterar resultatet av en förstudie som genomförts inom ramen för projektet Normkreativ krisberedskap. Studien genomfördes under 2020–2021 med syftet att identifiera kommunikationsutmaningar under Covid-19-pandemin (och andra kriser) och inom vilka fält vi behöver utveckla ytterligare metoder för att kommunicera med invånarna för att få dem att ta till sig och agera utifrån krisinformationen. En tidigare genomförd pilotstudie visade på att det finns grupper i samhället som är svårare att nå ut till och kommunicera med, såsom ungdomar och unga vuxna samt personer med olika former av funktionsnedsättningar som är beroende av extra stöd och hjälp utifall en krissituation uppstår. För att uppnå en god krisberedskap är det viktigt att *alla* människor i ett samhälle är inkluderade och delaktiga och att kriskommunikation är utformad på ett sådant sätt att alla förstår hur den ska tolkas och förstår hur rekommendationer kan anpassas till deras livssituationer.

Metoder för datainsamling var fokusgruppsintervjuer med våra samarbetspartners, webbenkäter som skickades ut till kriskommunikatörer i Västra Götalandsregionen och representanter för funktionshinderorganisationer och patientorganisationer. Totalt tre fokusgruppsintervjuer genomfördes med representanter från våra samarbetspartners: Frivilliga Resursgruppen Kungälv (FRG) (två respondenter deltog), Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) (två respondenter deltog) och Ale, Lilla Edet och Falköpings kommuner (tre respondenter deltog). Syftet med webbenkäten till kriskommunikatörerna var att skapa en bild av de utmaningar som de möter i sitt arbete med att hantera Covid-19-pandemin. Totalt 38 enkätsvar insamlades. Syftet med enkäten till representanter för funktionshinderorganisationer och patientorganisationer var att skapa en förståelse för hur personer med olika funktionsnedsättningar upplever sin situation under Covid-19-pandemin. Totalt 62 enkätsvar insamlades. De insamlade enkätsvaren analyserades genom en SWOT-analys (Styrkor, Svagheter, Möjligheter och Hot). I rapporten ingår även översikt av relevant forskning på området med fokus på ungas samt personer med funktionsnedsättning hantering av pandemin.

Studien resulterade i sju sammanfattande kategorier av kommunikationsutmaningar som vi kan jobba vidare med i nästa steg av projektet:

1. *Bristande förståelse för och kunskap om behov, förutsättningar och vad det innebär att skapa krisberedskap hos personer med funktionsnedsättning*
Både medlemmar (funktionsnedsatta) och personal (t ex på assistansbolag) saknar kunskap om vad det innebär att skapa krisberedskap hos en person med funktionsnedsättning.
2. *Bristande och/eller oförmåga att utveckla digital kompetens*
Många av medlemmarna i funktionshinderorganisationer och patientorganisationer har låg digital kompetens och kan därför inte delta i det offentliga samtalet och blir beroende av andrahandskällor från t ex personal och anhöriga.
3. *Bristande social krisberedskap*
Många medlemmar i funktionshinderorganisationer och patientorganisationer har drabbats av ensamhet och isolering under pandemin vilket leder till utsatthet och att de blir mindre självständiga.

4. *Bristande kommunikation med marginaliserade målgrupper*
Det har visat sig vara svårt att överbrygga språkbarriärer och nå ut till målgrupper som inte har svenska som modersmål och som lever i socialt utsatta miljöer.
5. *Svårigheter att nå ut till icke-digitala målgrupper*
Då mycket av kommunikationen sker via digitala kanaler är det svårt att hålla igång en invånardialog med målgrupper utan tillgång till digitala medier.
6. *Icke tillräckligt anpassade budskap (till individ och lokala förutsättningar)*
En icke lokal- och individanpassade kommunikation riskerar att skapa oengagemang och plantera en oförmåga att gå från information till handling/agera då invånarna inte känner igen sig i de nationella budskapen.
7. *Bristande tillgång till dialogmetoder för att skapa en förståelse för målgruppernas behov, situation, beteenden och förutsättningar*
Det saknas metoder och resurser för att skapa dialog med målgrupper (t ex unga, äldre, personer med invandrarbakgrund, ensamma och isolerade personer, funktionsnedsatta) om deras behov, vad som ligger bakom deras beteenden och hur de vill bli kommunicerade med.

Dessa utmaningar kommer att skapa grund för de designmöjligheter som våra samarbetspartners och vi väljer att gå vidare med. Nästa steg i projektet är att sätta upp en designprocess som består av ett antal workshopar där vi i samarbete med målgrupperna undersöker designmöjligheterna och utvecklar alternativ på lösningar.

Resultatet av denna förstudie visar att det finns ett behov av att utveckla metoder för att skapa kriskommunikation som är mera lokalt- och individanpassad och som utgår från målgruppers olika förutsättningar och livssituationer. Frågan är hur vi kan skapa en brygga mellan nationell kriskommunikation som sker i form av generella råd och individens specifika förutsättningar och behov? Hur kan en sådan anpassningsbar tillika inkluderande kriskommunikation utformas? Vilken kompetens och vilka resurser behöver invånarna själva för att kunna tolka och anpassa kommunikationen med målet att skapa en krisplan som fungerar i deras liv? Förstudien visar också på ett behov av metoder för att skapa dialog mellan kommun, myndigheter och invånare för att förstå hur olika målgrupper vill bli kommunicerade med och vilka budskapen som skapar relevans för dem.

Nyckelord: normkreativ krisberedskap, kriskommunikation, kommunikationsutmaningar, unga, funktionsnedsättningar, designmöjligheter

Summary in English

This research report presents results of a study carried out within the project Norm-creative crisis preparedness. The study was conducted during 2020–2021 and aimed to identifying communication challenges during the Covid-19-pandemic (and also other crises) and fields where there is an urge to develop additional methods for communicating with residents to get them to take action based on the crisis information communicated. A previous pilot study showed that there are communities in society that are more difficult to communicate with, such as youth, young adults and people with various forms of disabilities who are dependent on special support in the event of a crisis situation. To achieve crisis preparedness, it is important that *all* people in a society are included and involved and that crisis communication is designed in such a way that everyone can interpret it and understand how to adapt the recommendations to their life situations.

Methods for data collection included focus group interviews with our partners, web surveys submitted to crisis communicators in the Region Västra Götaland and representatives of disability organizations and patient organizations. Three focus group interviews were conducted with representatives from our partners: The Voluntary Resource Group (FRG)(two respondents participated), The Swedish Civil Contingencies Agency (MSB) (two respondents participated) and Ale, Lilla Edet and Falköping municipalities (three respondents participated).

The aim of the survey sent to the crisis communicators was to create an overview of the challenges they face in their work during the Covid-19 pandemic. 38 responses were collected. The aim of the survey sent to the representatives of disability organizations and patient organizations was to create an understanding of how people with various disabilities experience their situations during the Covid-19 pandemic. 62 responses were collected. The responses were analyzed by a SWOT analysis (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats). The research report also includes an overview of relevant research in the field with a focus on young people and people with disabilities.

The pilot study resulted in seven categories of communication challenges that may be explored in the next phase of the project.

1. *Lack of understanding and knowledge of needs, conditions and what it means to build crisis preparedness for people with disabilities*
Both members (people with disabilities) and staff (for example at assistance companies) lack knowledge of what it means to build crisis preparedness for a person with disabilities
2. *Lack of and/or inability to develop digital competencies*
Many of the members of disability organizations and patient organizations have low levels of digital competencies. They can therefore not participate in the public debate and also become dependent on second-hand sources from, for example, staff and relatives.
3. *Lack of social crisis preparedness*
Many members of disability organizations and patient organizations have suffered from

loneliness and isolation during the pandemic, which leads to vulnerability and that they become less independent.

4. *Lack of communication with marginalized target groups*

It has proven to be difficult to bridge language barriers and reach out to target groups who do not have Swedish as their mother tongue, and who live in socially vulnerable environments.

5. *Difficulties in reaching non-digital audiences*

As much of the communication takes place via digital channels, it is difficult to maintain a civic dialogue with target groups with no access to digital media.

6. *Insufficiently adapted messages (to individual and local conditions)*

Non-local and non-individually adapted communication may create disengagement among target groups, and plant an inability to go from information to action since they do not recognize themselves in the national messages.

7. *Lack of access to dialogue methods to create an understanding of the target groups' needs, situation, behaviors and conditions*

There is a lack of methods and resources for creating dialogue with target groups (for example young people, elderly, people with an immigrant background, single and isolated people, people with disabilities) about their needs, what lies behind their behavior and how they wish to be communicated with.

These identified challenges will serve as a basis for formulating the design opportunities that we together with our partners decide to move forward with. The next step in the project is to set up a design process that consists of a number of workshops where we, in collaboration with the target groups, explore these design opportunities and develop solutions targeting the challenges. The question is how can we bridge national crisis communication of more general nature to individually and locally adapted messages that are based on individuals' specific conditions and needs? How can such an adaptable and inclusive crisis communication be designed? What skills and resources do people themselves need to possess in order to be able to make sense of the crisis information and develop a crisis plan that works for them in their lives? The study also points at a need for methods for creating dialogue between municipalities, authorities and people in order to understand how different target groups want to be communicated with and which messages create relevance for them.

Key words: norm-creative crisis preparedness, crisis communication, communication challenges, young people, disabilities, design opportunities

Lättläst sammanfattning

Alla ska vara trygga

Covid-19-pandemin påverkar alla människor i Sverige.

Sverige antog FN-konventionen om mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättning 2008.

I Sverige finns ett nytt mål för funktionshinderspolitiken. Målet handlar om mänskliga rättigheter och antogs 2017.

Alla människor som har en funktionsnedsättning ska kunna leva ett bra och tryggt liv och kunna delta i samhället.

En god krisberedskap innebär att ingen får glömmas bort.

Vid en pandemi ska alla människor kunna ha samma möjligheter att förstå viktig information och vad man ska tänka på.

Vår forskning

Vi som har skrivit rapporten vi har tagit reda på vilka erfarenheter som finns hos funktionshinderrörelsen i Sverige om krisinformation och krisberedskap för Covid-19-pandemin.

Vi vill ta reda på hur information och stöd kan anpassas utifrån allas livsförhållanden.

Därför är namnet på rapporten Normkreativ krisberedskap.

När man är normkreativ så vill man förändra och bryta normer genom att hitta på kreativa, nya lösningar.

Funktionshinderorganisationer och kriskommunikatörer fick en webbenkät om deras erfarenheter.

Fokusgruppintervjuer genomfördes med

Frivilliga Resursgruppen (Kungälv)
Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)
Ale, Lilla Edet och Falköpings kommuner.

Krisberedskap

En god krisberedskap uppnås när alla människor i ett samhälle är delaktiga och att de kan få det stöd som de behöver för att klara sig själva.

Några är mycket bra på dessa frågor. Andra kan för lite, är rädda och behöver mer stöd.

Sju utmaningar

Vi har funnit sju områden som är viktiga att arbeta vidare med för att nå målet med en god krisberedskap.

Områdena är:

1. Behov och förutsättningar
2. Digitalisering
3. Ensamhet och isolering
4. Svenska språket
5. Digitalt utanförskap
6. Att förstå budskap
7. Möjligheter till dialoger

Alla måste vara med

Det är viktigt att alla kan vara med att hitta lösningar på problem.

Många saker i samhället är viktiga att förändra. Metoder måste tas fram för att skapa god kriskommunikation och krisberedskap.

Dialoger mellan kommuner, myndigheter och invånaren är viktiga. På så vis kan saker bli bättre och tryggare för personer med funktionsnedsättningar.

1. Inledning

Före utbrottet av Covid-19 rapporterades det att nära hälften av Sveriges befolkning inte hade skapat någon beredskap inför krissituationer orsakade av till exempel långvariga strömavbrott eller någon annan allvarlig störning i samhället (MSB, 2015). År 2018 skickade Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) ut broschyren "Om kriget kommer" (MSB, 2018) till samtliga hushåll i Sverige med information om hur invånare kan skapa beredskap inför följderna av kriser som till exempel extremt väder, krig eller it-attacker. Förutom att säkra tillgången till vatten, mat och värme under en krissituation så framgår det i broschyren att alla invånare även bör skapa förutsättningar för att kunna kommunicera med andra och ta del av information från både myndigheter och medier. Tidigare forskning visar att krisberedskapen och tilltron på sin egen förmåga att hantera kriser varierar stort mellan könen och att krissituationer både utmanar och stärker normativa könsroller (MSB, 2015; MSB, 2018).

För att öka samhällets resiliens gentemot framtida kriser och kristillstånd är det väsentligt att det finns en god krisberedskap vilket innebär att *alla* människor i ett samhälle är inkluderade och delaktiga. När kriskommunikation sker i form av generella råd till den breda allmänheten behöver alla förstå hur de ska tolka och anpassa råden till sina egna livssituationer. Det finns också risk att vissa grupper upplever sig mindre tilltalade av kommunikationen eller har svårare än andra att anpassa och följa råd och rekommendationer för krisberedskap och krishantering. I den här rapporten uppmärksammar vi några av de grupperna som inte nås lika väl av kriskommunikation som andra.

En grupp som riskerar att hamna utanför den generella kriskommunikationen är personer med olika funktionsnedsättningar. Myndigheten Post- och telestyrelsen (PTS) visar i en rapport 2021 att personer med olika funktionsnedsättningar lever i ett digitalt utanförskap och att pandemin tillsammans med utanförskapet förhindrat dem att vara delaktiga i samhället (Post- och telestyrelsen, 2021). Hållbarhet återfinns också tydligt beskrivet i Förenta Nationernas Agenda 2030 (United Nations General Assembly, 2015). Historiskt sett har personer med olika funktionsnedsättningar jämfört med personer utan funktionsnedsättningar varit mer utsatta i samhället då exempelvis FN:s konvention om mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättningar inte har följts (United Nations General Assembly, 2006). Detta har genom åren konstaterats av Världshälsoorganisationen (WHO), Världsbanken, Förenta Nationerna (FN) och i litteraturen (UN General Assembly, 1948; United Nations General Assembly, 2006; World Health Organization & World Bank, 2011; Skarstad, 2019). Under hösten 2020 beslutade Regeringen i Sverige om att en kartläggning ska genomföras om insatser och stöd för personer med funktionsnedsättning som har LSS-insatser (LSS: Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade) för att få belyst konsekvenser för daglig verksamheten under pandemin (Regeringen, 2020). Kartläggningen sker i dialog mellan Myndigheten för delaktighet (MFD), Sveriges kommuner och regioner och funktionshindersorganisationerna.

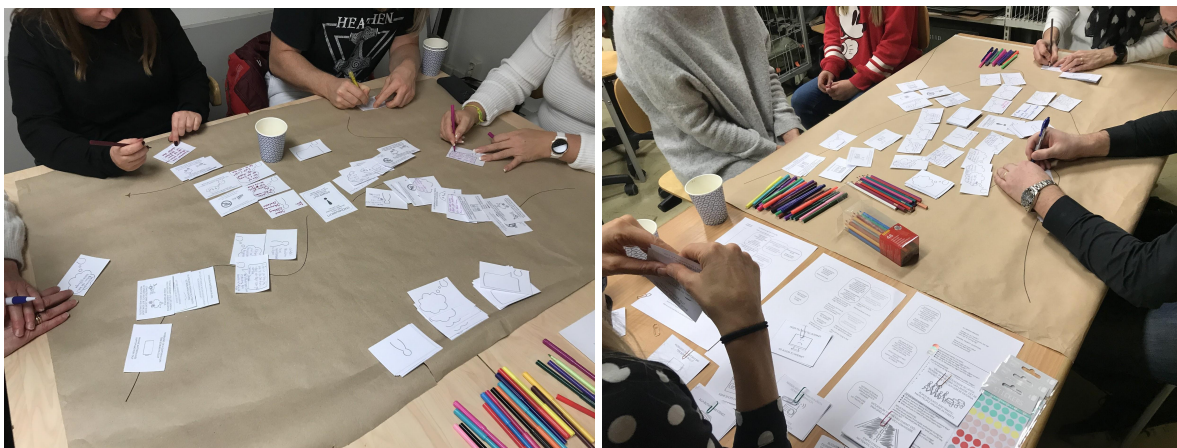
En annan gruppering som lätt hamnar utanför är unga personer. Barn och ungas delaktighet och inflytande i samhället erkänns som en viktig demokratisk fråga både för samhällets utveckling och för de ungas eget välbefinnande (MUCF, 2019; UNICEF, n.d.). Under pandemin har unga både varit förbisedda när det gäller inflytande över deras livssituation och att involveras som grupp, men har samtidigt varit i stort fokus både gällande den grad till vilken de följer

rekommendationer och när det gäller för- och nackdelar med skolstängningar och andra restriktioner som främst påverkar unga människor.

1.1 Pilotprojekt

Bland annat mot denna bakgrund genomfördes pilotprojektet “Co-design¹ av metoder för att undersöka normer, kommunikations- och säkerhetsfrågor i krissituationer” under hösten 2019. Syftet var att utveckla metoder för att främja dialog mellan kommuner, civilsamhällsorganisationer och människor i samhället om deras behov av och tillgång till information i en krissituation. Projektet resulterade i en scenariobaserad kommunikationsmetod som utvecklades i samarbete med en civilsamhällsorganisation, två kommuner och invånare. Metoden är utvecklad för kriskommunikatörer (i kommuner och andra organisationer som jobbar med krisberedskap) att använda tillsammans med invånare under workshopliknande² former för att skapa reflektion och kunskaps- och kapacitetsbyggande hos invånarna samt för att ge kriskommunikatörerna underlag för analys av ytterligare behov. Målet är också att skapa en ökad förståelse för individers subjektiva uppskattning av deras egen krisberedskap. Genom metoden synliggörs mönster såsom ojämlikheter mellan kön, funktionshindrade och icke-funktionshindrade, socioekonomiska klasser, åldrar eller etniska bakgrunder.

Scenariot är uppbyggt som ett slags brädspel där deltagarna “spelar” sig igenom en kris i form av ett större strömavbrott (Fig 1 och 2). Genom att ta utgångspunkt i sina egna livssituationer och förutsättningar och “spela” sig igenom den fiktiva krisen så skapas en medvetenhet hos invånarna om vart deras individuella krisberedskap brister. Resultatet visualiseras som en tidslinje där individernas egna ageranden och behov under scenariot gestaltas och dokumenteras. Tidslinjen representerar en kartläggning av deras krisberedskap som efter en utvärdering är tänkt att resultera i en individanpassad krisplan som visar på hur individen bättre kan förbereda sig inför framtida kriser.



¹ Co-design är en förkortning av “collaborative design” och som kortfattat förklarar en metod där användarna involveras i designprocessen. Istället för att designa *för* så designar man tillsammans *med* dem som skall använda slutprodukten, systemet eller tjänsten (Sanders & Stappers, 2014).

² En workshop är en form av möte där deltagarna ges möjlighet att interagera, samarbeta och dela information med varandra.

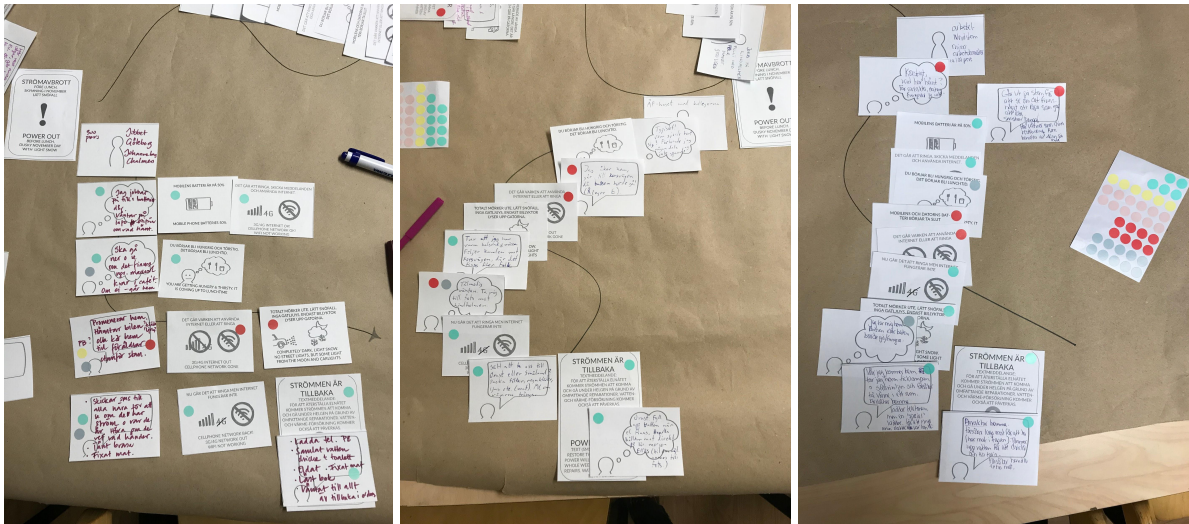


Fig 1. Tidslinjer som skapades av kommuninvånare när prototypen testades (2019). (CC:BY-NC)

En analog prototyp av den scenariobaserad kommunikationsmetoden har utvecklats med titeln “Security Awareness Toolkit: Mapping citizens’ information needs and access in case of a power outage”³ (Fig 2). Förutom själva “spelplanen” med tillhörande kort så ingår instruktioner som för kriskommunikatören/facilitatorn/spelledaren kan använda för att leda aktiviteten framåt.

Planen för steg två av pilotprojektet var att vidareutveckla metoden till en fristående version med målgruppsinriktade instruktioner. Tanken var att “spelet” skulle kunna distribueras digitalt, laddas ner och användas direkt av berörda målgrupper utan att en kommunikatör/facilitator behöver närvara och leda arbete. Den individanpassade krisförberedande aktiviteten skulle på så sätt kunna spridas till större grupper av befolkningen utan att vara beroende av att en facilitator från t ex en kommun eller civilsamhällesorganisation deltar.

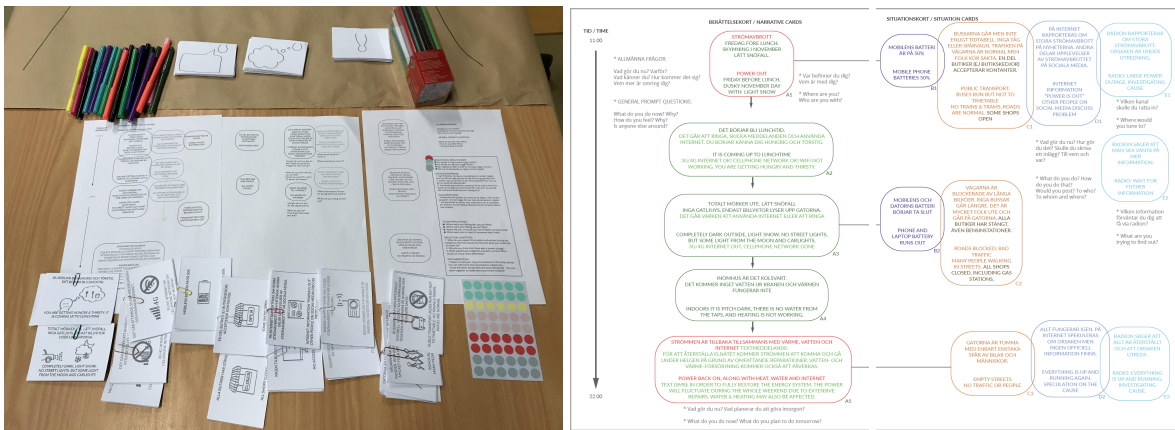


Fig 2. Prototypen “Security Awareness Toolkit: Mapping citizens’ information needs and access in case of a power outage” och instruktioner till kriskommunikatören/facilitatorn/spelledaren (2019). (CC:BY-NC)

³ En relaterad metod för att skapa krisberedskap är utbildningsmaterialet “Rädd eller beredd?” (MSB, 2020), Hämtad 2021-03-30 från www.msb.se/sv/amnesomraden/skydd-mot-olyckor-och-farligen-amen/barn-och-egas-sakerhet/skolmaterial/radd-eller-beredd/.

1.2 Syften

Med utbrottet av Covid-19 har förutsättningarna för projektet förändrats. Krisen är en realitet och inte något som eventuellt komma skall. Fokus hos kriskommunikatörer ligger nu på att kommunicera *under* kris, hantera krisens effekter och förberedelserna inför nästa fas av krisen. Invånare måste lära sig att leva i en kris och svara på den.

På uppmaning av Vinnova som delfinansierar projektet skall det anpassas till denna nya verklighet och även inkludera utveckling av metoder för att stödja krisberedskap före och under pandemier. Covid-19's framfart är en komplex krissituation som med all sannolikhet kommer att fortsätta att utvecklas under lång tid och med olika stadier av intensitet. Behovet av att skapa förutsättningar för dialog mellan kommuner, civilsamhällesorganisationer och människor i samhället kvarstår. Titeln på projektet (och rubriken på denna forskningsrapport) är Normkreativ krisberedskap⁴. Begreppet *normkreativ* står här för en vilja att förändra och bryta normer genom att använda sig av kreativitet och ett lösningsfokuserat förhållningssätt. Om *normkritik* står för själva analysen så står normkreativitet för det som kommer efter, d v s en aktiv handling för att förändra normer.

Det övergripande syftet för projektet är:

- att utveckla metoder för att främja dialog mellan kommuner, civilsamhällesorganisationer och människor i samhället om deras behov av och tillgång till information i en krissituation.

Delsyftena med kommunikationsmetoden som utvecklas in ramen för detta projekt är:

- att skapa en ökad medvetenhet bland invånarna om deras eget ansvar, förmågor och brister i händelse av en kris,
- att skapa vägledning och initiativ för invånarna att utveckla bättre krisberedskap baserad på deras egna livssituationer, förutsättningar och behov,
- att motverka normativa antaganden i kriskommunikationen riktad mot olika målgrupper.

Den scenariobaserade kommunikationsmetoden (utveckla i pilotprojektet) som den ser ut i dagsläget fokuserar på individanpassad kommunikation och dialog. Det som är specifikt med metoden är att det utgår från individens livssituation och förutsättningar såsom tillgängliga resurser, familjekonstellationer, boendesituationer etc. Detta fokus kvarstår men metoden kommer att omformas och utgå från resultatet som presenteras i denna rapport.

I samarbete med våra samarbetspartners kommunerna, Frivilliga Resursgruppen (FRG) och Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) genomför vi en förstudie för att identifiera utmaningar och var behoven är som störst vad det gäller metoder för att kommunicera med invånarna under pandemin och få dem att ta till sig och agera utifrån informationen.

⁴ För mer information om projektet Normkreativ krisberedskap:
<https://www.ri.se/en/what-we-do/projects/norm-creative-crisis-preparedness>. Hämtad 2021-03-22

Resultatet skall skapa underlag för nästa steg i projektet som går ut på att i dialog med våra samarbetspartners identifiera designmöjligheter, d v s där vi kan skapa lösningar som möter dessa utmaningar och som kan användas under hantering av denna och framtida pandemier.

I pilotstudien (2019) jobbade vi inte mot någon specifik målgrupp. Studien pekade dock på ett behov av att utveckla kommunikationsmetoder riktade mot unga för att få dem att ta ett större ansvar under en kris. Studien liksom andra studier som presenteras nedan (se kapitel 2.2) pekar också på en brist på kommunikationsmetoder för att nå ut till *alla* personer i vårt samhälle, även personer med funktionsnedsättning som är beroende av extra stöd och hjälp utifall en krissituation uppstår.

2. Översikt av relevant forskning

I detta avsnitt presenterar vi en översikt av relevant forskning på området med fokus på ungas samt personer med funktionsnedsättning hantering av pandemin. Resultaten av både pilotstudien och förstudien som presenteras i denna rapport pekar mot att detta är två målgrupper vars krisberedskap behöver förstärkas. Vilka målgrupper som projektet kommer att fokusera på i nästa steg kommer vi tillsammans med våra samarbetspartners att fatta beslut under Workshop # 1 (se Fig 3, s. 26).

I de båda avsnitten presenteras olika internationella vetenskapliga studier som genomförts inom olika ämnen men även utifrån interdisciplinära perspektiv. En del studier baseras också på så kallade praxisnära forskning då upplevelser hos utsatta grupper och personer särskilt uppmärksammas (Berg et al., 2018).

2.1 Unga och pandemin

2.1.1 Ungas delaktighet och smittbekämpningen

Ungas situation under pandemin har uppmärksamats både medialt och i forskningen. Fokus har både varit på hur unga urskiljer sig i hur Covid-19-pandemin drabbar dem både medicinskt och socialt, men också hur unga särskiljer sig i sitt sociala beteende och förutsättningar för att följa rekommendationer. Att pandemiåtgärder i Sverige bygger på medborgarnas eget ansvar som enskilda individer och i grupp där medborgarens aktiva delaktighet i smittbekämpningen är viktig gör att ungdomars sociala liv och förmåga att ta eget ansvar blir en stor fråga under pandemin.

Ungas delaktighet och inflytande i samhället var redan innan pandemin en aktuell fråga. En anledning är att barnkonventionen (UNICEF, n.d.) blev lag i Sverige 1 januari 2020 och att den innehåller ett barnperspektiv som går ut på att unga är självständiga individer med rätt att vara delaktiga i beslut som rör dem. Regeringen har därtill påbörjat arbetet med att utforma en ny ungdomspolitik (Regeringen, 2019) och gett Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor (MUCF) ett uppdrag att studera villkoren för ungas delaktighet i samhället (Se MUCF, 2019).

En annan anledning att ungas delaktighet i samhället var en viktig fråga redan innan pandemin är att ungdomar har nya sätt att delta i offentligheten och forma sina egna uppfattningar om samhället genom sociala medier. Bland annat har satsningar på ungas Medie- och Informationskunnighet (MIK) och källkritik på nätet varit förekommande (Carlsson 2018). Jämförelse med andra länder är svåra att göra eftersom situationen för unga sett annorlunda ut i olika länder, både gällande nedstängning av skolor och föräldrars hemarbete men också vilka andra delar av samhället som är öppna för ungdomar där det i andra europeiska länder ofta varit nedstängningar av butiker och caféer.

Trots det är det samma frågeställningar som aktualiseras i forskningen från olika länder med ungas stillasittande och mentala hälsa i fokus samt hur unga särskiljer sig i riskbeteende, mediekonsumtion och regelefterlevnad. Den samlade bilden är att unga är en grupp som

riskeras att drabbas hårt av pandemin och får anstränga sig mycket för att bidra till smittbekämpningen men samtidigt till hög grad känner sig förbisedd i den allmänna kriskommunikationen.

2.1.2 Ungas hälsa under pandemin

Mycket av forskningen som innefattar unga och Covid-19 handlar om virusets effekt på unga, både hur de drabbas och till vilken grad de riskerar att bli sjuka men också till vilken grad de är smittspridare och hur mycket de driver på samhällspridningen av viruset. Detta ligger sedan till grund för olika rekommendationer, främst kring skolors agerande, både rekommendationer för öppning eller stängning av skolor men också vilka åtgärder som kan göras i öppna skolor för att minska smittspridning (WHO, 2020). Detta är ett viktigt beslut i den generella smittbekämpningen som inte bara påverkar skolelever och skolpersonal utan också hur familjers hemmiljöer ser ut där eleverna kan behöva samsas med syskon och föräldrar som också jobbar hemma eller föräldrar som jobbar på en arbetsplats och då måste ordna så att barnen kan vara hemma på egen hand.

Det finns också mycket pågående forskning med initiala resultat som följer ungas hälsa under pandemin och de restriktioner som gjorts i olika länder och observerar de indirekta hälsoeffekterna det har på unga som följd av Covid-19-pandemin. En undersökning från Malmö Universitet i forskningsprojektet "Röster från en stängd idrottsvärld" lett av Susanna Hedenborg visar på ökat stillasittande hos unga under krisen på grund av utebliven idrottsverksamhet (Malmö Universitet, 2020). Detta påverkar ungdomarna som rör sig mindre och dessutom tappar ett socialt sammanhang, men också föreningslivet som får stort medlemstapp. Precis som med studier hemma förstärks här redan existerande socioekonomisk ojämlikhet med olika förutsättningar för familjer att stödja ungdomars rörlighet (forskning.se, 2020-09-29). En studie vid Göteborgs Universitet visar att unga mellan 18–24 hade den största skillnaden i rörelsemönster vid mätningar från stegräknare (SVT, 2021-03-02). Exempel på liknande studier från utlandet finns också, exempelvis en kanadensisk studie om lek och rörelse under pandemin (Moore et al., 2020).

Ett annat stort fokus i forskningen är ungas mentala hälsa till följd av utebliven undervisning och socialt liv samt den oro för både de själva och samhället som Covid-19-pandemin för med sig. En undersökning från Högskolan i Väst visar att unga mår mentalt sämre på grund av krisen och betonar vikten av att unga får det stöd de behöver för att hantera utmaningarna som krisen innebär för dem (Kapetanovic et al., 2020).

Utländska studier som också visar försämrad mental hälsa bland unga på grund av pandemin finns det gott om med exempel från Italien och Spanien (Orgilés et al., 2020), Kina (Liang, Ren, et al., 2020; Liang, Gao et al., 2020), Belgien och Italien (Marchini et al., 2021), USA (Penner, Hernandez Ortiz, & Sharp, 2020) och Frankrike (Berard et al., 2021).

2.1.3 Ungas beteende under pandemin

Unga skiljer sig åt från övriga befolkningen i sina mediebetenden och användning av digitala sociala medier. Därför blir också ungas mediekonsumtion en viktig faktor för att förstå hur de hanterar krisen (Statens medieråd, 2019).

En undersökning från Uppsala universitet tar fasta på barn och ungas oro under Covid-19-pandemin och vad det är som får dem att minska oron (Sarkadi et al., 2020). Bland annat upplevde 70 % av de svarande ungdomarna att de ville ha mer krisinformation riktad till just unga. Rapporten kommer fram till att för yngre handlar det om att förstå vad som pågår men för lite äldre unga är det mer specifik oro för föräldrar eller äldre släktingar samt för den egna skolgången, framtiden och hur länge krisen kommer att pågå. Framförallt gymnasieungdomar tycker att de har fått dra ett orättvist stort lass i smittbekämpningen då deras gymnasieskolor stängde medan shoppingcenter och grundskolor förblev öppna. Rapporten påpekar också, liksom undersökningen om stillasittande från Malmö Universitet att påverkan på unga inte är jämnt fördelad utan drabbar de som har det sämre ställt socio-ekonomiskt hårdast, bland annat genom att de har svårare att genomföra studier i hemmet, vilket också är samma unga som redan var i risk att halka efter i skolgång och framtidsutsikter.

Det framkommer också av studien att unga litar på informationen från myndigheter och medier och är aktiva i sin informationsinhämtning. De litar mindre på sociala medier och jämnåriga när det kommer till informationens tillförlitlighet. Dock säger 70 % att de har behov av mer information riktad just till unga. Det är viktigt att komma ihåg att mediekonsumtion både handlar om informationsöverföring och tolkning av innehållet men också är något ger en emotionell respons, inte minst när Covid-19-pandemin har dominerat nyhetsflödet under lång tid och i en situation där ungas oro och mentala hälsa är skör.

Från Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering har det kommit en rapport om Covid-19-pandemins möjliga påverkan på barn och unga ur ett längre tidsperspektiv som bland annat behandlar konsekvenser av uteblivet lärande, påverkan på uppväxtmiljö och arbetsmarknadstillträde (Sjögren, 2021).

Ungdomars beteende har uppmärksammats mycket i medier och då ofta med betoning på att de inte följer Folkhälsomyndighetens rekommenderade råd, men det finns ännu inte så mycket forskning, varken som stödjer eller falsifierar bilden av att unga bryter mot rekommendationer i högre utsträckning än andra, eller om ungas egna attityder till rekommendationerna. Även i andra länder har ungdomars beteende, sociala normer och risktagande uppmärksammats (Andrews, Foulkes, & Blakemore, 2020; Oosterhoff & Palmer, 2020; Germani et al., 2020).

Ungdomsbarometern är några av få som reagerade på nyhetsrapporteringen och frågade ungdomarna själva om deras syn på saken i rapporten "Gen z, Restriktion & vaccination" (Ungdomsbarometern, 2020). Där framkommer att det finns starkt stöd för restriktionerna från Folkhälsomyndigheten och till och med en ansenlig andel som vill se hårdare restriktioner. Majoriteten av ungdomarna svarar att de tycker att de sköter restriktionerna bra, men delar också bilden att andra unga inte sköter sig tillräckligt. En viss övervikt mot att tjejer tycker att det är ganska eller mycket duktiga (2/3) mot killarna (54 %). I öppna svar efterlyser ungdomarna tydligare restriktioner och att de vuxna visar vägen och själva blir bättre på att följa restriktioner. Kombinerat med bilden som framträder av att unga, framförallt i gymnasieålder, tycker att de får dra för stort lass och offra mycket och att de efterlyser mer kommunikation riktad till dem, verkar det som att många unga upplever en otydlighet och en

orättvisa i hur de pekade ut som en problemgrupp när de ser att andra inte heller gör vad de kan och offerar lika mycket för att bidra till smittbekämpningen.

2.2 Funktionsnedsättning och pandemin

2.2.1 Funktionsnedsattas situation under (och innan) Covid-19

För personer med funktionsnedsättningar har efterföljandet av de mänskliga rättigheterna enligt FN:s konvention brutit i arbetet med att skapa krisberedskap inom denna grupp. Såväl inom den nationella funktionshinderrörelsen (Funktionsrätt Sverige) som i det europeiska organet European Disability Forum (EDF) konstateras vikten av en god beredskap och information till olika grupper med personer med funktionsnedsättningar (Funktionsrätt Sverige, 2020a; European Disability Forum, 2020). Här konstateras brister i kommunikation, information och tillgänglighet för utsatta grupper i samhället. EDF skriver i sin rapport: "Everything about Covid-19 affected us. The pandemic has exposed the consequences of years, decades, centuries of inequalities, discrimination, and seclusion faced by persons with disabilities, women with disabilities, children with disabilities. No one was prepared for a pandemic. Governments were not prepared and reacted slowly to protect our lives and rights" (European Disability Forum, 2020, s. 4).

En genomgång som Myndigheten för delaktighet (MFD) gjorde av funktionshinderspolitiken i Sverige för några år sedan visade också att arbetet med tillgänglighetsanpassningar gått för långsamt. Dock konstaterade MFD att det fanns undantag det vill säga områden där utvecklingen var positiv som till exempel media och IT (MFD, 2016; SOU 2019:23). Under senare år konstaterar en statlig utredning om funktionshinderspolitiken att statistiken är bristfällig vad avser antal personer med olika funktionsnedsättningar och levnadsvillkor (SOU 2019:23). Statistiska centralbyrån (SCB) har gjort försök att mäta funktionsnedsättning utifrån olika statistikkällor (Statistiska Centralbyrån, 2020).

Även i översynen av Socialtjänstlagen konstateras att såväl rättighetsfrågor som etiska principer inte haft någon större betydelse när man utformat socialtjänstlagen med fokus på personer med funktionsnedsättningar (SOU 2020:47). Organisationen Funktionsrätt Sverige konstaterar att arbetet med att utjämna ojämlikheter i rättigheter för personer med funktionsnedsättning måste prioriteras och stärkas (Funktionsrätt Sverige med flera, 2019). Forskning visar även att representanter inom funktionshinderrörelsen har svårt att gehör för sina uppfattningar om funktionshinderspolitik och rättigheter på samhällsnivå då flera upplever rädsla och resignation inför ett hårdare samhällsklimat och ekonomiska neddragningar i välfärdssystemen (Lundälv, 2019).

Under år 2020 gjordes flera undersökningar bland funktionshinderorganisationer om hur deras medlemmar, familjemedlemmar och närstående upplevde tiden under de första månaderna då Covid-19 drabbade samhället. Undersökningarna genomfördes av Hörselskadades Riksförbund (HRF), Riksförbundet för utvecklingsstörda barn, ungdomar och vuxna (FUB) och Riksförbundet Attention (Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar) (Hörselskadades Riksförbund & NOVUS, 2020; Riksförbundet för utvecklingsstörda barn, ungdomar och vuxna, 2020; Riksförbundet Attention, 2020).

I Sverige har organisationen Funktionsrätt Sverige under sommaren 2020 genomfört en medlemsundersökning om hur enskilda personer med funktionsnedsättning, familjemedlemmar och närstående upplevt sin situation, stöd och information under den första delen av Covid-19-pandemin (Funktionsrätt Sverige & NOVUS, 2020; Funktionsrätt Sverige, 2020a). En majoritet av dem som deltog i enkäten ansåg att myndigheternas samhällsinformation hade varit bra och tillgänglig (79 procent) vilket förvånade Funktionsrätt Sverige (Funktionsrätt Sverige, 2020a). Man konstaterade dock att enkäten vare sig var språkligt eller tekniskt utformad för målgruppen personer med kognitiva och intellektuella funktionsnedsättningar. Under våren år 2020 framgår i en skrivelse till regeringen (socialministern) att Funktionsrätt Sverige önskar tydligare rutiner och riktlinjer för kriskommunikation till personer med olika funktionsnedsättningar. De skriver:

“Funktionsrätt Sverige vill se tydligare rutiner och riktlinjer för kriskommunikation som är uppdaterad, aktuell, från betrodda källor och tillgänglig. Vi ser stora brister i kriskommunikationen om corona och Covid-19 vad gäller tillgänglighet. I takt med att rekommendationerna om social distansering skärptes, tydliggjordes också beroende av kommunikation och information via internet. Otillgängliga hemsidor blev snabbt en uppenbar säkerhetsrisk för flera grupper, exempelvis för personer med kognitiva funktionsnedsättningar” (Funktionsrätt Sverige, 2020b, s. 3).

Organisationen Funktionsrätt Sverige är också kritiska till att myndigheterna i Sverige inte har valt att hänvisa till eller använda sig av de särskilda riktlinjer som både Världshälsoorganisationen (WHO) och Förenta Nationerna (FN) har utvecklat med fokus på Covid-19 och personer med funktionsnedsättning (Funktionsrätt Sverige, 2020b). Detta konstaterar också några internationella och svenska forskare inom funktionshinderområdet i en artikel (Lyngbäck et al., 2020).

Under år 2020 finns det också positiva exempel på hur flera myndigheter tillsammans med några funktionshinderorganisationer utvecklat ett informationsmaterial om Covid-19 till olika personalgrupper som arbetar med personer med autism eller intellektuella funktionsnedsättningar. Samma konstellation av myndigheter och organisationer utvecklade informationsmaterial till personer inom de båda målgrupperna (Socialstyrelsen, Myndigheten för delaktighet, Sveriges Kommuner och Regioner, Autism & Aspergerförbundet, FUB, 2020). Ett exempel var att samverkansaktörerna utvecklade en film om krisinformation under pandemin (Myndigheten för delaktighet (MFD), Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB), Socialstyrelsen, Folkhälsomyndigheten, Riksförbundet FUB, 2020).

Ett annat exempel på hur man kan utveckla en mer inkluderande krisberedskap är ett initiativ som Statens medicinetiska råd (Smer) och organisationen Funktionsrätt Sverige genomförde i början av år 2021. Genom att involvera olika intressenter i olika webinarier var syftet att identifiera och diskutera olika etiska utmaningar som uppstått under pandemin (Funktionsrätt Sverige och Statens medicinetiska råd, 2021). Erfarenhetsåterföring och involvering av funktionsrättsrörelsen i utvärderingen av pandemin diskuterades även i dessa webinarier.

I andra länder som till exempel Danmarks paraplyorganisation Danske Handicaporganisationer (DH) tillsammans med sina 22 medlemsorganisationer gjort en uppföljning av samlade

erfarenheter under de första månaderna av Covid19-pandemin (Danske Handicaporganisationer, 2020). I denna uppföljning ingick att undersöka såväl kommunikationen och hur den påverkat människor med funktionsnedsättningar som att belysa erfarenheter från civilsamhällets roll och uppgifter. En viktig slutsats från undersökningen var att civilsamhället upplevdes ha haft en central betydelse för människor med olika funktionsnedsättningar under pandemin. Bland annat konstateras att flera organisationer själva upplevt att de genomfört uppgifter som egentligen skulle ha utförts av offentliga myndigheter i samhället (Danske Handicaporganisationer, 2020). Man konstaterar också att det finns goda potentialer i samarbetet mellan funktionshinderorganisationer och ansvariga myndigheter samtidigt som det i framtiden bör tas fram en så kallade social beredskapsplan som kan användas i framtida krissituationer.

I Norge har paraplyorganisationen Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO) genomfört en undersökning bland sina medlemsorganisationer under perioden november 2020 till januari 2021. Totalt medverkade 935 personer i undersökningen som fokuserade på långtidskonsekvenser för personer med olika funktionsnedsättningar (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon, 2021). Undersökningen visade att 24 procent upplevde ett förvärrat psykiskt hälsotillstånd och 51 procent upplevde att de hade levt isolerade. 68 procent upplevde att de hade full tillit till den information som de hade fått från olika myndigheter under pandemin. I rapporten skriver Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon följande:

”På spørsmål om de har fått informasjon om Covid-19 i et tilgjengelig og egnet format sier 20 prosent at spørsmålet ikke er relevant, 58 prosent sier at dette har blitt bedre, 15 prosent sier dette ikke har vært godt nok, mens 8 prosent sier de ikke vet. Tilbud de har benyttet seg av under pandemien er myndighetenes informasjons- og veiledningstjenester (55 prosent), kontakt med en bruker- eller pasientorganisasjon (8 prosent), andre veilednings- og hjelpetelefoner (7 prosent), nabohjelp eller støttesider på Facebook (7 prosent), samtale- eller nettverksgruppe (6 prosent), en likemannsordning (5 prosent), skolehelsetjeneste eller rådgivningstjeneste på studiested (2 prosent) og frivillighetstjenester som Røde Kors eller lignende (1 prosent). 34 prosent sier de ikke har benyttet noen tilbud” (Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon, 2021, s. 3).

För att sammanfatta, pandemin har synliggjort sårbarheten i funktionsnedsattas situation under kriser att deras krisberedskap behöver förstärkas. Genomgången av kunskapsläget visar att funktionshinderorganisationer i Sverige men också i våra grannländer haft starka drivkrafter att själva undersöka konsekvenser av pandemin för olika målgrupper utifrån olika livsområden. Det är även intressant att konstatera att funktionshinderorganisationerna haft kontakt med kontakt med varandra och delat erfarenheter med sina medlemsorganisationer. En annan intressant iakttagelse är att funktionshinderorganisationerna har haft kontakt med och i en del fall samverkat med myndigheter genom att till exempel arrangera kunskapsutbyten. Detta har skett genom arrangemang av seminarier och webinarier (Smer, 2021) mitt under pågående pandemin. Likaså har den europeiska funktionshinderrörelsen (European Disability Forum) bevakat såväl funktionshinderperspektiv som mänskliga rättigheter (funktionsrättsliga perspektiven) utifrån pandemins påverkan för personer med olika funktionsnedsättningar.

2.2.2 Tidigare forskning

Det är främst internationella studier som genomförts om Covid-19 och olika målgrupper där skilda funktionsnedsättningar fokuserats. Men några studier i Sverige har även noterats. Dessa beskrivs i slutet av detta avsnitt. Flera databaser har använts vid sökning av vetenskapliga review-bedömda artiklar. De fyra databaser som använts har varit: PUBMED, CINAHL, SCOPUS och WEB OF SCIENCE. De sökord som använts har varit Covid-19, disability, disabilities and crisis communication, crisis management. Totalt har 52 vetenskapliga artiklar funnits vara relevanta då de fokuserar på Covid-19-pandemin och olika målgrupper av personer med olika funktionsnedsättningar.

Ett tiotal studier har uppmärksammat pandemin (Covid-19) i samhället ur olika perspektiv och ur skilda ämnesdiscipliner för personer med intellektuella funktionsnedsättningar (Alexander et al., 2020; Bradley, 2020; Courtenay et al., 2020; Embregts et al., 2020; Ervin & Hobson-Garcia, 2020; Landes et al., 2020; Mills et al., 2020; Tromans et al., 2020; Tummers et al., 2020; Zaagsma et al., 2020; Festen et al., 2021). Under Covid-19-pandemin har flera studenter vid högskolor och universitet i Sverige skrivit uppsatser på olika nivåer som har fokuserat på pandemin och kriskommunikation och beredskap (Engelbrektsson & Hallberg, 2020; Essén & Ekblad, 2020; Nilsson & Rolfhamre, 2020; Thorn et al., 2021).

Flera internationella studier har även uppmärksammat situationen för barn och unga i olika åldrar med olika funktionsnedsättningar och deras situation i pandemisituationer (Eapen et al., 2020; Fegert et al., 2020; Ghosh et al., 2020; Jones et al., 2020; Whitney & Whitney, 2020; Battistin et al., 2021; Camden & Silva, 2021; Couper-Kenney & Riddell, 2021). Några studier har särskilt fokuserat på psykisk ohälsa i samband med pandemier och på behovet av psykosociala stödinsatser för personer med olika funktionsnedsättningar i samhället (Fegert et al., 2020; Florence et al., 2020; Ghosh et al., 2020; Otu & Yaya, 2020; Porat et al., 2020; Velden et al., 2020).

Inom det kommunikativa området visar litteraturgenomgången att det är relativt få studier som uppmärksammat funktionshinderperspektiv och olika målgrupper (Fernández-Díaz et al., 2020; Goggin & Ellis, 2020; Whitney & Whitney, 2020; Zaagsma et al., 2020; Mhiripiri & Midzi, 2021). Få studier har uppmärksammat situationen för personer med olika fysiska funktionsnedsättningar som exempelvis rörelsenedsättningar (Lebrasseur et al., 2021; Marco-Ahulló et al., 2021). Likaså har relativt få studier fokuserat på personer med olika neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (Manning et al., 2020). Antalet studier där personer med hörselnedsättningar ingått är även begränsat (Naylor et al., 2020). Studier om personer med synnedsättningar och deras situation i samband med Covid-19-pandemin är också relativt få såvitt vi vet (Battistin et al., 2021).

Förutom målgruppsbaserade studier har forskning även genomförts med fokus på familjers och anhörigas situation i samband med Covid-19-pandemin (Tsibidaki, 2021).

Litteratursökningen av tidigare internationell forskning om funktionsnedsättningar och Covid-19-pandemin, visar att studier med särskilt fokus på kriskommunikation och krisberedskap är ett område som inte fått någon större uppmärksamhet.

I Sverige har några studier om pandemin, krishantering och information till utsatta samhällsgrupper genomförts och publicerats. Linda Rahm vid Kungliga Tekniska Högskolan (KTH) har undersökt 10 frivilligorganisationer och deras agerande under pandemins första fas. Denna studie visar flera intressanta resultat. Rahm skriver: "folkbildning blir ett sätt att hantera krisen på ett flertal sätt, genom att återge myndigheters budskap till grupper som annars kunde vara svåra att nå, men också att krishanteringen blir ett sätt att initiera utbildningsinitiativ på bred och fokuserad front, både inom organisationen och till dess målgrupper" (Rahm, 2021, s. 59).

I en annan studie genomförd vid Ersta Sköndal Bräcke Högskola i Stockholm undersöktes begreppet resiliens och betydelsen på såväl individnivå som samhällsnivå samt hur olika hjälporganisationer agerat under pandemin. Forskarna skriver: "Resultatet visar att det trots ändrade förutsättningar, fanns ett fortsatt stort engagemang och en vilja att fortsätta hjälpa och stödja sina medlemmar. Organisationerna visade kreativ problemlösningsförmåga och lyckades inom kort tid hitta nya arbetssätt" (Pohlkamp et al., 2021, s. 48). Samma forskargrupp genomförde en studie om olika patientorganisationer som under pandemin företrätt olika riskgrupper. I sin artikel skriver forskargruppen: "Studien visar att patientorganisationerna var snabba att göra omstruktureringar i organisationen för att möta nya akuta behov. Bland annat skapades nya aktiviteter för medlemmar, stadgar ändrades och samarbetskanaler med andra organisationer intensifierades" (Hjorth et al., 2021, s. 38).

I en studie genomförd vid Luleå Tekniska Universitet (LTU) under år 2020 undersöktes "corona-samverkan" i ett Nationellt organ för dialog och samråd mellan regeringen och civilsamhället (NOD). Forskarna studerade såväl dokument som genomförde webbintervjuer om civilsamhällets roll och betydelse. Forskarna Malin Lindberg och Niklas Hill skriver: "NODs corona-omställning kan ses som ett sätt att överbrygga de skilda institutionella logiker som i tidigare forskning visat sig försvåra innovativ samverkan, där NOD fyllt behovet av en samlande part i sektorsöverskridande samverkan" (Lindberg & Hill, 2021, s. 27).

Avslutningsvis kan nämnas här att det pågår sedan år 2020 forskning inom funktionshinderområdet i Sverige med särskilt fokus på Covid-19. Under år 2020-2021 bedrivs ett forskningsprojekt som har till syfte att undersöka begriplighet och information om Covid-19 till personer med funktionsnedsättningar. Studien baseras på deskriptiv tvärsnittsstudie samt aktionsforskning. Studien genomförs vid Centrum för Klinisk forskning i Dalarna, Kungliga Tekniska Högskolan (KTH), Begripsam och Lunds universitet. I projektbeskrivningen till undersökningen beskrivs bakgrunden på följande vis: "Cirka 20% av den svenska befolkningen har någon funktionsnedsättning. Av dessa har personer med vissa funktionsnedsättningar särskilda svårigheter att tillgodogöra sig samhällsinformation: personer med grava synskador eller blindhet, grava hörselskador eller dövhet, dövblindhet, läs-, skriv- och räknesvårigheter, intellektuell funktionsnedsättning, afasi och autism. Det är otillräckligt undersökt hur dessa personer upplever att informationen om Covid-19 varit åtkomlig och möjlig att förstå. Det finns indikationer från myndigheter och intresseorganisationer att brister förekommit och bristande information har angetts som tänkbar delförklaring till varför personer med vissa funktionsnedsättningar drabbats hårdare än andra av pandemin" (Gustavsson, 2020).

En annan forskningsstudie genomförs av forskare vid Högskolan i Halmstad och Ersta Sköndal Bräcke högskola i Stockholm (Tideman, 2020). Den svenska studien ingår i en internationell

studie där förhållanden i totalt 19 länder kartläggs. I studien undersöks hur personer med funktionsnedsättningar upplevt bland annat social distansering och påverkan under pandemin men även hur personal vid gruppboheter och chefer påverkats av Covid-19.

3. Metoder

3.1 Forskning- och designprocess

Forsknings- och designprocessen är uppdelad i fyra faser: 1) Research/förstudie, 2) Insights/insikter, 3) Ideation/idégenerering, 4) Prototyper/testing, i linje med Double diamond designprocessmodellen (SDV, n.d.).

Den här rapporten presenterar resultat från förstudien, dvs faserna 1 och 2 (Fig 3). Baserat på de utmaningar som vi identifierat (se kapitel 4) formulerar vi ett antal designmöjligheter/design opportunities (se kapitel 4.4) som vi kan gå vidare med och utveckla lösningar för i faserna 3 och 4 (Fig 3).

En designmöjlighet inleds med formuleringen "Hur kan vi...?" vilket öppnar upp för nya idéer och tankar, framhåller att projektet fortfarande är i idélösningssfasen och att vi ännu inte vet svaren på hur utmaningarna kan hanteras (IDC, n.d.). Lösningar kommer att utvecklas i samarbete med våra samarbetspartners och representanter från målgrupperna i workshops där vi tillsammans tar fram olika lösningsförslag som sedan prototypas och testas i fält.

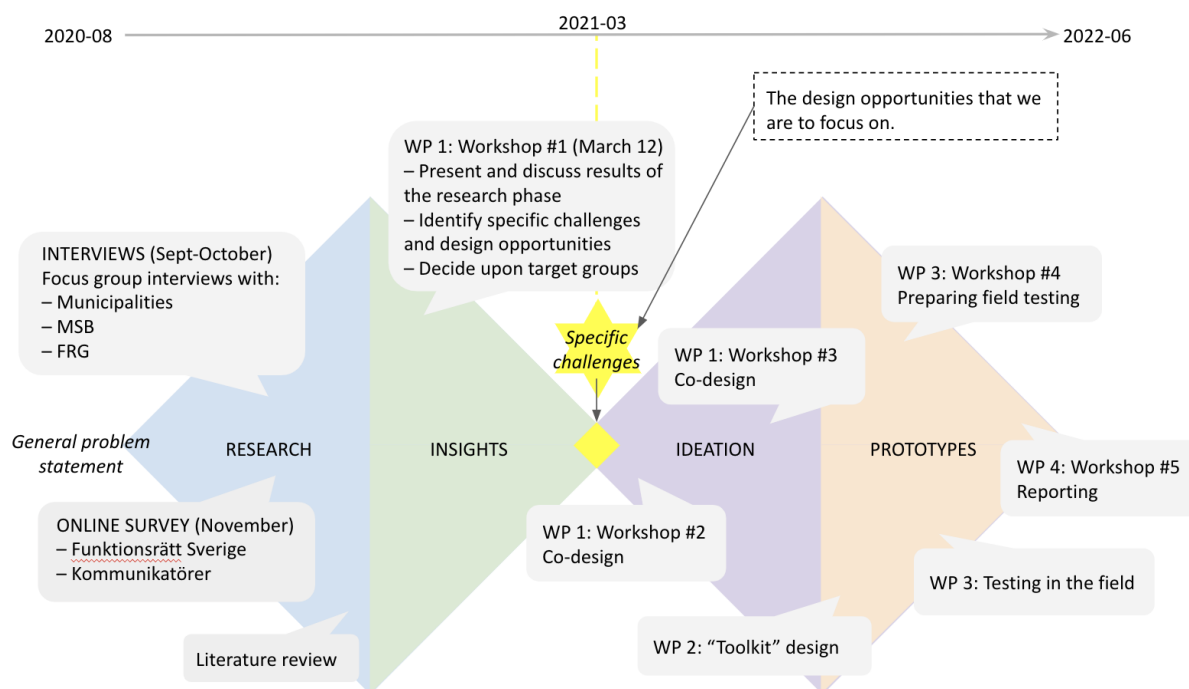


Fig 3. Visuellt översikt av forsknings- och designprocessen.

3.2 Datainsamling och analys

Metoder för datainsamling under fas 1 (Fig 3) var fokusgruppsintervjuer, webbenkäter och en genomgång av tidigare forskning. Insamlade data analyserades, kategoriserades och rapporterades under fas 2. Resultatet skapar underlag för att identifiera och formulera de designmöjligheter som vi går vidare med i fas 3 och 4 (Fig 3).

Studien baseras på inkluderande forskning i form av brukarmedverkan. Detta har skett i ett första skede genom att involvera kommunikatörer, funktionshinderorganisationer och patientorganisationer i en webbenkät för att insamla kännedom, kunskap och erfarenheter (Charlton, 1998). Ett andra steg i brukarmedverkan är att involvera organisationerna i workshops.

Fokusgruppsintervjuerna spelades in, transkriberades och analyserades. Ett antal mönster framträdde som skapade grund för de kategorier som utgjorde resultatet, d v s kategorier av kommunikationsutmaningar som lyftes fram under intervjuerna. Resultatet låg även till grund för utformningen av webbenkäten.

De insamlade enkätsvaren analyserades i två steg genom en SWOT-analys (Styrkor/Strengths, Svagheter/Weaknesses, Möjligheter/Oppportunities, Hot/Threats) (Jackson et al., 2003; Lundälv & Larsson, 2017). I det första steget sorterades svaren in under de fyra faktorerna (SWOT). För att öka tillförlitligheten analyserades materialet av tre personer. I steg två jämfördes deras analyser och slogs ihop och skapade kategorier av utmaningar som utgjorde resultatet av enkätstudien.

Som ett sista steg gjordes ett urval av dessa utmaningar baserat på projektets syftesbeskrivningar (se kapitel 1.1) och huruvida om utmaningens karaktär var av sådan typ att den faller inom ramen för detta projekt. Utmaningarna sammanfattades och beskrevs och utgjorde grund för nästa steg i processen (formulering av designmöjligheter).

3.2.1 Fokusgruppsintervjuer

Inom kvalitativ forskning brukar ibland fokusgrupper användas för att ta reda på kunskap, erfarenheter och uppfattningar om ett fenomen eller olika samhällsförhållanden. Det finns flera fördelar med fokusgruppsmetoden bland annat att det finns ett tydligt fokus samtidigt som såväl interaktioner som gruppdynamik gör det möjligt att få fram information om ett förhållande (Wibeck, 2000; May, 2011; Denscombe, 2019).

Tre fokusgruppsintervjuer genomfördes med representanter från våra samarbetspartners: FRG (två respondenter deltog), MSB (två respondenter deltog) och Ale, Lilla Edet och Falköpings kommuner (tre respondenter deltog). Två av fokusgruppsintervjuerna genomfördes via videolänk och en intervju genomfördes på plats i samarbetspartners lokal. En intervjuguide användes som stöd. Varje fokusgruppsintervju tog ca 1 h 20 minuter.

3.2.2 Webbenkät

I undersökningen har vi använt oss av en så kallad webbenkät. Det har blivit ett allt vanligare inslag i vetenskapliga undersökningar att använda denna typ av enkäter (Oates, 2006; Lyons et al., 2009; Robson, 2011; Denscombe, 2019). Den elektroniska enkäten har utarbetats i web-survey programmet – Swedish University Computer Network (SUNET) (SUNET Survey, 2018). Det finns flera fördelar med att använda en elektronisk enkät. För det första är det ett effektivt sätt att nå ut till de olika målgrupperna vi undersöker inom ramen för projektet. För det andra ger också webbenkäten till olika frågekonstruktioner. Under Covid-19-pandemin har det också varit ett säkert arbetsredskap vid insamling av materialet.

Webbenkäten skickades ut av våra samarbetspartners via Funktionsrätt Sverige och Västra Götaland Länsstyrelse.

Organisationen Funktionsrätt Sverige är en paraplyorganisation för funktionshinderorganisationer och patientorganisationer som omfattar drygt 400 000 medlemmar. I organisationen finns personer med olika funktionsnedsättningar och kroniska sjukdomar representerade tillsammans med anhöriga samt stödjande medlemmar. Organisationen grundades redan 1942 och totalt ingår 46 olika medlemsorganisationer. Funktionsrätt Sverige har ett mandat från Förenta Nationerna att följa och bevaka att mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättningar följs.

Utskicket den 4 november 2020 gick ut till samtliga 46 medlemsorganisationer inom huvudorganisationen Funktionsrätt Sverige på central, regional och lokal nivå. Utöver dessa organisationer sändes webbenkäten till andra organisationer som är verksamma inom funktionshinderområdet: Hörselskadades Riksförbund (HRF), Unga med Synnedsättning, Förbundet Sveriges Dövblinda (FSDB), Rörelsehindrade Barn och Ungdomar (RBU), Unga Reumatiker, Unga allergiker, DHR (Delaktighet, Handlingskraft, Rörelsefrihet), Förbundet unga rörelsehindrade, Sveriges Dövas Riksförbund (SDR) och Synskadades Riksförbund (SRF). Webbenkäten sändes även till följande organisationer: assistanskooperativet Stiftarna av Independent Living i Sverige (STIL) (ideell förening av personer med normbrytande funktionalitet), Göteborgskooperativet för Independent Living (GIL) och den ideella föreningen SMIL – Samarbetsorganisation för Malmö Independent Living.

Västra Götaland Länsstyrelse koordinerar ett nätverk av kommunikatörer i 49 kommuner i regionen. Medlemmar ur detta nätverk ingår i ett krisinformationsråd som hanterar och samordnar kriskommunikationen i kommunerna i Västra Götaland. Utskicket den 10 november 2020 gick ut till kommunikatörer i kommunerna i regionen. Det skickades till cirka 135 mailadresser via Länsstyrelsens listor samt via Länsstyrelsens krisinformationsråd.

Enkäten bestod av 17 frågor. Sju av frågorna handlade om bakgrundsinformation och med angivna svarsalternativ. De 10 resterande frågorna handlade om respondentens arbete under pandemin och svaren skrevs som fritext med öppna svarsalternativ. Fritextalternativet gav respondenterna utrymme att utveckla sina tankar.

Enkäten som skickades till de olika funktionshindesorganisationerna och patientorganisationerna innehöll ett antal frågor som är specifika för funktionshindernkontexten (se Bilaga A) och den andra enkäten som skickades ut till kommunikatörerna innehöll frågor med fokus på kommunikation (se Bilaga B).

3.3 Forskningsetiska riktlinjer

I undersökningen har etiska hänsyn och överväganden gjorts vid förberedelse, genomförande och bearbetning av insamlat material. De som medverkar i undersökningen deltar i sin roll som företrädare det vill säga representant för en verksamhet och organisation. Därvidlag har kunskap och erfarenheter till exempel inom funktionshinderområdet delats utifrån personens roll som företrädare på organisationsnivå. Projektet följer de forskningsetiska riktlinjer som står

angivna i publikationen *God forskningssed* samt i litteraturen (Vetenskapsrådet, 2017; Kalman & Lövgren, 2019). Alla respondenter informerades om projektet på förhand och godkände deras deltagande. Insamlade data hanteras enligt Dataskyddsförordningen (GDPR) och kommer att raderas när projektet är avslutat.

4. Resultat

4.1 Fokusgruppsintervjuer

Analysen av svaren som samlades in under fokusgruppsintervjuerna resulterade i följande kategorier av kommunikationsutmaningar (presenterade utan inbördes ordning):

Kommunicera med unga

Krisinformationen når de facto ut till ungdomar och unga vuxna. De är medvetna om vad som gäller men tar inte till sig informationen och följer rekommendationerna i mindre utsträckning. Vi behöver förstå mer om deras världar där de bland annat tar del av nyheter via sociala medieplattformar som Instagram, Snapchat, Tiktok och vad som ligger bakom deras beteenden. Hur kan vi kommunicera med ungdomar och involvera dem i krisberedskapen på ett sätt som får dem att ta ansvar? Ungdomarna blir inte mer benägna av att göra en beteendeförändring om de blir kritiserade – ”inte” har aldrig fungerat som en motivationsfaktor. I jämförelse verkar yngre barn istället bli överdrivet rädda, tvättar händerna konstant och korrigerar personer som inte följer rekommendationerna. Det finns tecken på att det kan ha uppstått en spricka mellan generationerna där äldre skuldbelägger unga och vice versa. Samtidigt ser vi ett ökat samhällsengagemang bland unga. Det finns en längtan efter gemenskap.

Kulturell appropriation, översätta och anpassa budskapen

Vi behöver skapa en större förståelse för hur olika kulturella och socioekonomiska bakgrunder spelar roll för hur man tar till sig krisinformation och hanterar den. Det räcker inte med att bara översätta texter, vi behöver tänka ”bortom” orden och utifrån den kulturella och sociala kontexten. Hur kan vi motverka att krisberedskapen blir till en klassfråga?

Identifiera dem som inte nås

Folkhälsomyndigheten (FHM) och medierna sköter spridningen av allmänna råd till den stora allmänheten. Kommunernas utmaning blir istället att identifiera glappen, d v s de personer som inte nås av FHM utan behöver nås via direkta, specialanpassade kommunikationsinsatser. Det kan handla om personer med speciella behov, personer med andra modersmål än svenska, socialt isolerade individer eller personer utan tillgång till digitala kanaler.

Skapa social krisberedskap

En utsatt grupp under kriser är ensamma människor (t ex ensamhushållen på landsbygden, äldre personer utan anhöriga och tillgång till hemtjänst). Vi behöver skapa motståndskraft mot ensamheten och utanförskap (i synnerhet bland ensamma män och äldre). Hur kan vi utveckla social krisberedskap och skapa sociala nätverk och kontaktytor mellan utsatta individer för att motverka ensamhet? Hur kan vi skapa incitament för initiativ som ”hjälp din granne” för att minska antalet personer som står utan sociala kontakter?

Motverka utmattningseffekten/pandemic fatigue

En nuvarande och kommande utmaning blir att upprätthålla beteendeförändringarna så att de håller i sig under en längre tid. Vi behöver skapa en relevans i budskapet och skapa en relevant kontext för kommunikationen. Vid högtider blir utmaning att inte bara kommunicera förbud – ställ in julen! – utan också att kommunicera *hur* umgänge kan ske så säkert som möjligt. Vi

behöver skapa kreativa alternativ och förslag på umgängesformer för att hålla intresse igång för att följa rekommendationerna över tid.

Dra lärdom av krisens erfarenheter

Vad har vi lärt oss av Covid-19-pandemin och hur kan vi "dra nytta" av allmänhetens erfarenheter från för att skapa bättre beredskap inför framtida kriser och också vara en möjlighet till förändring? Tidigare har myndigheter fått kritik för att skrämman upp folk när de talat om kriser men inte längre. Nu när krisen är här så har kritiken tystnat. Pandemin i sig har skapat ett ökat medvetande hos allmänheten om kriser vilket kommer att bana väg för arbetet med att skapa krisberedskap framöver.

Nya kommunikationsstrategier och material

Det finns behov av ytterligare kommunikationsmaterial som diverse organisationer (företag, bostadsrättsföreningar, bostadsbolag, allmännyttan, näringslivet, scoutkårer, grannskap) kan användas för att skapa diskussion om hur man kan skapa krisberedskap. Hur kan budskapen i broschyren "Om krisen eller kriget kommer" individanpassas och kännas relevanta för den enskilda? Vi behöver skapa förutsättningar för individanpassad krisberedskap.

Indirekt kommunikation

En stor del av krisinformationen når inte medborgarna direkt från kommunens kommunikatörer utan via kommunens olika verksamheter såsom t ex bibliotek, äldreboenden, LSS (Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade) och skolor. Även företag, föreningar, och civilsamhällets organisationer (såsom bostadsrättsföreningar, bostadsbolag, allmännyttan, scoutkårer, grannskap) har efterfrågat material för att skapa diskussion om hur man kan skapa krisberedskap. Hur kan vi stödja dem i deras kommunikationsinsatser och skapa material som de kan anpassa istället för att producera eget material?

4.2 Webbenkät

4.2.1 Funktionsrätt Sverige och andra funktionshinderorganisationer

Beskrivning av respondenterna

Antal respondenter som bidragit till enkäten: 62. Nedan redovisas grunddata om respondenterna. Om antalet svar inte korresponderar med det totala antalet respondenter som deltagit i enkäten så beror det på att de valt att inte svara på just den frågan.

Kön:	Antal svar
Kvinna	40 (65,6%)
Man	20 (32,8%)
Ickebinär	0 (0,0%)
Vill ej svara	1 (1,6%)
Summa	61 (100,0%)

Tabell 1. Könsfördelning mellan respondenterna.

Ålder:	Antal svar
-19 år	0 (0,0%)
20-39 år	8 (13,1%)
40-59 år	22 (36,1%)
60 år-	31 (50,8%)
Summa	61 (100,0%)

Tabell 2. Åldersfördelning.

Utbildningsbakgrund:	Antal svar
Lägre än gymnasie	2 (3,4%)
Gymnasie eller motsvarande	10 (17,2%)
Folkhögskola	2 (3,4%)
Universitetsstudier men ingen examen	12 (20,7%)
Kandidatexamen	20 (34,5%)
Magisterexamen	7 (12,1%)
Doktorsexamen	3 (5,2%)
Eventuell vidareutbildning	2 (3,4%)
Summa	58 (100,0%)

Tabell 3. Respondenternas utbildningsbakgrund.

Målgrupp/funktionsnedsättning som organisationen fokuserar på:	Antal svar
Svårt att höra	13
Svårt att röra sig	12
Organisationen <i>Funktionsrätt Sverige</i>	8
Professionsföreträdare	7
Svårt att tolka, bearbeta och förmedla information	5
Svårt att se	3
Patientförening (cancer)	3
Svårt att tåla vissa ämnen	3
Psykiska funktionsnedsättningar	3
Åldersrelaterade funktionsnedsättningar	1
Epilepsi	1
Anhörigförening	1
Pensionär	1

Tabell 4. Målgrupp/funktionsnedsättning som respondenternas organisation fokuserar på.

Region:	Antal svar:
Västra Götaland	16

Stockholm	11
Skåne	8
Västerbotten	4
Nationellt	3
Kalmar	2
Västmanland	2
Östergötland	3
Norrbottn	1
Småländska Högländet/Jönköpings Län	1
Kronoberg	1
Gävleborg	1
Uppsala	1
Jämtlands län	1
Sörmland	1
Ingen	1

Tabell 5. Regioner där respondenterna är verksamma.

Roll:	Antal svar:
Intressepolitisk styrelseföreträdare (ordförande, ledamot m fl)	19
Intressepolitisk verksamhetsföreträdare (verksamhetschef, föreståndare, kansliansvarig, ombudsman m fl)	17
Styrelseledamot, ledamot, medlem	6
Sekreterare, kontaktperson för medlemmar	6
Kassör	6
Övriga företrädare (intendent, samordnare, anhängigvårdare, utvecklare)	5

Tabell 6. Respondenternas roller i organisationen.

Hur länge har Du arbetat i organisationen:	Antal svar
1–5 år	22 (38,6%)
6–10 år	12 (21,1%)
11–15 år	7 (12,3%)
16–20 år	6 (10,5%)
21– år	10 (17,5%)
Summa	57 (100,0%)

Tabell 6. Antal år som respondenterna har jobbat i organisationen.

Jobbar Du med någon form av krishantering eller med stöd för medlemmarna i Din organisation under pandemin?	Antal svar
Ja	34 (58,6%)
Nej (gå direkt till fråga 10)	24 (41,4%)
Summa	58 (100,0%)

Tabell 6. Respondenter som jobbar med krishantering.

Redovisning av resultat

Nedan redovisas sammanfattande kategorier av styrkor, svagheter, möjligheter och hot (SWOT) baserade på respondenternas svar. För en detaljerad redovisning av vilka svar som ligger till grund för varje kategori, se Bilaga C: Redovisning av resultat – Funktionsrätt Sverige andra funktionshinderorganisationer.

Fråga 10: Vad ser Du som de stora utmaningarna i arbetet med att skapa krisberedskap inom era medlemsorganisationer?

Styrkor

- **Engagemang och kunskap**
Det finns ett stort engagemang och en flexibilitet hos organisationerna samt kunskap hur man formulerar målgruppsanpassad information till brukare och anhöriga.

Svagheter

- **Bristande kunskap om kriser**
Både medlemmar och personal lider brist på vad det innebär att skapa krisberedskap för en person med funktionshinder. Det finns ett behov av mer stöd för utbildning om krisberedskap.
- **Bristande resurser**
Medlemsorganisationerna har inte ekonomiska förutsättningar för att ställa om i krisläge. Stöd för verksamheter dras t ex in p g a smittorisk.
- **Rättigheter respektive skyldigheter**
Bristande information om vad medlemmarna har rätt till för stöd men även vad de har för skyldigheter och ansvar.
- **Icke individanpassad kommunikation**
Kommunikationen behöver anpassas till dem som inte hör eller ser eller p g a kognitiv nedsättning inte kan ta till sig informationen. Tillgången till information i punktskrift och i ljudformat är begränsad och allmänna råd finns inte i tillgänglig form

- **Bristande tillgång till digitala medier**
Medlemmar har bristande kompetens och tillgång till digitala medier men det saknas och alternativ som t ex videokonferensalternativ för synnedsatta.
- **Bristande/oförmåga till att utveckla digital kompetens**
Cirka hälften av medlemmarna har tillgång till e-post. Många har en låg teknisk kompetens och inte tillgång till digitala plattformar och program såsom Zoom, teams etc. Det står inte klart om det är generations- eller funktionsnedsättningsfråga. Medlemmar kan ha tillgång till kanalerna men har inte alltid möjlighet eller förmåga att läsa informationen.
- **Otydlighet och ovisshet**
Otydlig kommunikation från myndigheter m fl har också gjort det svårare att kunna planera verksamheter. Det är svårt att planera långsiktigt när rekommendationer ändras med kort varsel.

Möjligheter

- **Skapa individanpassade lösningar**
Det behövs alternativa metoder och digitala, anpassningsbara verktyg och format för att kommunicera och nå ut till alla medlemmar baserat på deras individuella förutsättningar.
- **Skapa förutsättningar för ökad förståelse**
Utveckla material och metoder som skapar förutsättningar för bättre krisberedskap bland medlemmarna och ökar förståelsen hos varje individ för vad det innebär ha en krisberedskap. Med rätt stöd och verktyg kan medlemmarna ta ansvar för att själva kommunicera sina behov i en specifik kris.

Hot

- **Utsatthet**
En stor andel av medlemmar tillhör riskgrupper vilket innebär att den svåra sociala situation många medlemmar är/varit i förvärras. På av smittorisk får många medlemmar inte den hjälp de är vana vid.
- **Ekonomi**
Den ekonomiska situationen förvärras för medlemmar, t ex höjda egenavgifter för utsatta grupper i samhället.
- **Resursbrist**
Vad händer t ex vid bristande tillgång till läkemedel. Medlemmarna har inte tillgång till samma sjukvård som innan.
- **Bristande förståelse för/kännedom om målgrupperna**
Det råder en bristande förståelse från det omgivande samhället om medlemmarnas förutsättningar. "Tunga samtal" och svåra samtal tas emot av icke-professionsföreträdare i organisationerna.
- **Isolering och ensamhet**
Många medlemmar drabbas av ensamhet och isolering. Det leder till ökad utsatthet, blir mindre självständiga. P g a ökad smittorisk ställs fysiska möten, utbildningar och ungdomsaktiviteter vilket leder till isolering. Det bidrar också till "politisk fattigdom", d v s a man inte kan delta i det demokratiska samtalet. Risken är att vi bara ser till funktionshindren och inte de mänskliga behoven såsom fysisk kontakt, ögonkontakt, och kroppsspråk som är lika viktiga.

Fråga 11: Är det några av era medlemsorganisationer eller målgrupper som har varit svårare att nå ut till eller vars behov har varit svårare att möta:

Grupp:	Antal svar:
Målgrupper som inte tar del av den digitala informationen/kommunikationen	17
Äldre	13
Personer som blivit isolerade i hemmet Personer där personal/anhöriga inte tillåter att dem går på aktiviteter	5
Personer med svår psykisk ohälsa eller kognitiv nedsättning	5
Personer med synnedsättning	3
Personer med hörselnedsättning	3
Personer med funktionsnedsättning	2
Barn, unga, unga vuxna	3
Riskgrupper	2
Personer med invandrarbakgrund	2
Personer som spelar kort och har tävlingsinstinkt	2
Personer som blir sjuka av den trådlösa tekniken	1
Personer som inte är vana vid sociala medier (personer utan tal eller med fobi)	1

Tabell 7. Målgrupper som har varit svårare att nå ut till eller vars behov har varit svårare att möta.

Fråga 12: Finns det några etiska eller juridiska utmaningar och dilemman att jobba med dessa frågor utifrån t ex rättighets- och funktionshinderperspektiv:

Närmare en femtedel av respondenterna svarade *nej* på frågan. Resterande respondenternas svar sammanfattas i nedanstående punkter.

Styrkor

- **Flexibilitet**

Organisationer har kunnat anpassat vissa aktiviteter till att bli mindre riskfyllda och valt att genomföra fysiska och också digitala aktiviteter efter avvägning om konsekvenser av social isolering.

Svagheter

- **Brister i krisinformationen/kommunikation**

Krisinformation/kommunikation riktade mot personer med funktionsnedsättning som t ex hörselnedsättning har varit bristfällig liksom till invandrare som inte förstår språket.

- **Bristande digital kompetens, källor i andra hand**

Medlemmar har svårigheter att hantera digitala medier, digitala möten, undervisning, årsstämmor etc speciellt bland äldre och men även yngre personer med funktionsnedsättning. De blir beroende av andrahandskällor från personal som kanske

själva har svårigheter att ta till sig information på grund av t ex språksvårigheter, låg utbildning, frånvarande chefer och anhöriga. Detta försvårar medlemmarnas möjligheter att delta i det demokratiska samtalet.

- **Avsaknad av individperspektivet**

Det kan vara lätt att bara se funktionshindren och inte individens mänskliga behov som är lika viktiga. Individuella bedömningar för medlemmar behövs för att kunna ge stöd till dem som drabbats hårt av ensamhet. Det krävs en avvägning mellan integritet och sammanställning av behov, framförallt sociala behov som inte är diagnos. Det är skillnad mellan hur krisberedskapsfrågor hanteras för "normalfriska" och "normalsjuka".

- **Kompetensbrist både hos organisationer och allmänhet**

Det råder en osäkerhet kring vad föreningarna och organisationerna kan göra för att hjälpa sina medlemmar utifrån juridiskt perspektiv. Bristande krisberedskap hos allmänheten gör att organisationerna har fått gått in där kommunerna brustit, så att ägna sig åt direkt livsviktig isoleringsbrytande åtgärder

- **Bristande lagstiftning**

Lagstiftning om tillgänglighet brister.

Hot

- **Resursbrist**

Medlemmar har upplevt att de nekats rehab p g a att resurser går till Covid-19-patienter. Möjligheter till t ex terapibad, färdtjänst dras in vilket resulterar i att medlemmarna får problem att påverka sin levnadsstandard och möjlighet till t ex träning.

- **Smittrisk**

Riskgrupper som är helt beroende av assistans utsatts för smittrisk.

- **Bristande patientsäkerhet (juridik)**

P g a smittrisk får medlemmar inte ta med anhörig eller assistans som kan hjälpa till med kommunikationen vid läkarbesök vilket kan resultera i till bristande patientsäkerhet.

- **Svåra etiska avvägningar**

Vad är farligast – risken att drabbas av Covid-19 eller den faktiska sociala isoleringen? Det finns medlemmar tackar nej till sjukvård på av oro för att blir smittad. Enligt Patientlagen är det frivilligt att ta emot vård.

- **GDPR, dataskyddsförordningen, sekretess (juridik)**

Dataskyddsförordningen (GDPR), sekretess och andra etiska ställningstaganden gör det svårt att komma i kontakt med medlemmar via medlemsregister med känslig information.

- **Funktionsrättskonventionen (juridik)**

Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD/ Funktionsrättskonventionen) efterlevs inte (även i normala tider). Dessa brister förstärks under pandemin.

- **Ekonomiska konsekvenser (juridik och etik)**

Medlemmar hamnar i socialt utanförskap då tillgången till stöd från det offentliga försämrats. Organisationerna har valt att anpassat och genomföra en del aktiviteter men också ställt in. Risken finns att de återbetalningsskyldiga efter inställda aktiviteter vilket resulterar i sämre ekonomi. Risken är också att kommunernas dagliga verksamheter och boendestöd minskar samtidigt som egenavgifter ökar.

Fråga 13: Har Du förslag på hur rättighets- och funktionshindersperspektivet kan stärkas i framtiden utifrån era erfarenheter? Ange gärna förslag på konkreta lösningsalternativ om Du ser några:

Styrkor

- **Organisationerna som nyckelaktör**
Organisationerna kan förmedla behov och information mellan individen och myndigheter. De kan även driva politiska frågor.

Svagheter

- **Okunskap om behov**
Kommunerna och företagen har otillräcklig kunskap om hur de skall möta funktionsnedsattas behov och vilka stöd som inte får dras in på trots kriser. T ex dagliga verksamheter stängs ned eller distansassistans nekas utan att FKB (Funktionskonsekvensbeskrivningar) gjorts och utan tillräckliga avstämningar med Funktionsrättsföreningar.
- **Kommunikationen ej målgruppsanpassad**
Det krävs mer och bättre information till äldre brukare i organisationerna.
- **Bristande information från myndigheter**
Förvaltningar skall verkställa politiska beslut, inte hitta egna tolkningar av myndigheternas information. Ansvarsfördelningen är otydlig, vem ansvarar för vad? Det information om insatser enligt SOL (skälig levnadsnivå) vid beslut om hemtjänst och boendestöd behöver bli tydligare, många har blivit utan.

Möjligheter

- **Utveckla målgruppsanpassad information/kommunikation**
Öka tillgängligheten till digital information för personer med olika funktionsvariationer (enligt EU:s webbtillgänglighetsdirektiv), t ex förbättrad tillgång till textinformation. Vi behöver skapa förutsättningar för att höja den digitala kompetensen hos äldre och skapa mer tillgängliga tekniska lösningar.
- **Få kunskap om olika målgrupps behov**
Höj kunskapsnivån om t ex hörselskadades behov vid kriser. Vi behöver bli bättre på att uppmärksamma funktionshindrades förutsättningar och hur de påverkats under kriser.
- **Skapa krisberedskap**
Vi behöver utbilda både medlemmar och anställda på välfärdsföretag i krisberedskap (skall vara ett krav från kommunens sida). Högre krav ska ställas på företag: utbildning och information till personlig assistans, gruppboenden och daglig verksamhet. Vi behöver skapa bättre förståelse för hur isoleringsbrytande åtgärder kan göras säkert vid kris och vilka behoven är. Boende på äldreboende och sjukhus måste få hjälp med att komma i kontakt med anhöriga och äldre bör erbjudas någon form av social kontakt för att motverka ensamhet.
- **Opinionsbildning/påverka**
Verka mer på samhällsnivå: ökad opinionsbildning, mer samverkan samt ökade mediekontakter. Att tolka lagstiftning utifrån Konventionen om mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättningar.

Hot

- **Diskriminering**
Personer med funktionsnedsättning diskrimineras då Sveriger bryter mot FN-konventionen. Funktionshindersfrågan faller mellan stolarna utan tydligt ansvar. De svaga blir först drabbade och får sina rättigheter försvagade. Uteblivet stöd orsakar sämre mående.
- **Ökad otrygghet**
Falska aktörer kan utnyttja behov av hjälp för inbrott med mera vilket skapar en ökad otrygghet i hemmen.
- **Bristande krisberedskap**
Krisplaner saknas för funktionshinderorganisationer och deras medlemmar.

Fråga 14: Vilka samhällsaktörer eller myndigheter (såsom kommuner, statliga myndigheter, sjukvården, näringslivet, företag eller andra idéburna organisationer) har Er organisation fått stöd från?

Aktörer:	Antal svar:
Myndigheter	57
Civilsamhället	13
Företag	2
Andra:	4

Tabell 8. Aktörer som organisationer fått stöd från.

Fråga 15: Upplever Du att Din organisations kunskaper och erfarenheter har tagits till vara av det omgivande samhället:

Styrkor

- **Ökat intresse och deltagande**
Intresset för tillgänglighetsfrågor har ökat i samhället under pandemin. Organisationerna ingår i samrådsorgan på kommunal och regional nivå.

Svagheter

- **Kunskaper och erfarenheter går förlorade**
Medlemmarnas kunskap tas inte tillvara på men det var en brist även innan pandemin. De kallas till olika möten för att få information och lämna sådan men har liten möjlighet att påverka. Företrädare deltar i möten med handläggare utan ersättning och lämnar värdefulla bidrag till handläggare men har ändå inte möjlighet att påverka skeenden fullt ut.
- **Bristande kunskap om funktionsnedsattas situation**
Det är låg kunskap i samhället om funktionsnedsattas situation. Informationen från FHM brister vad gäller diagnoser och funktionshinder. Det behövs mer information om olika målgrupper.
- **Hindrande skamkänslor**
Bland funktionsnedsatta är det inte ovanligt med skamkänslor över handikappet som hindrar att de engagerar sig.

Möjligheter

- **Utveckla informationen och kommunikation om resurser och begränsningar**

Det är viktigt att än mer informera om vilka resurser och begränsningar som finns inom funktionshinderrörelsen. Många med funktionsnedsättning vet inte om att stöd finns.

Hot

- **Dålig återkoppling**

Det blir sällan någon återkoppling om enkätstudier som den här, t ex insamlingsenkäter till funktionshinderrörelsen.

Fråga 16: Finns det någon annan fråga som Du anser är viktig och som inte har tagits upp i denna enkät?

Svagheter

- **Brister i samhället framträder tydligare**

Under en pandemi exponeras många brister som samhället redan hade och blir mer påtagliga. Vid krissituationer är detta de svagaste i samhället lätta att glömma bort.

- **Otydliga ansvarsroller**

Det råder en osäkerhet kring vart samordningsansvaret finns, vem som ansvarar för vad.

- **Krishantering och beredskap komplex fråga**

Hur kriser ska hanteras och förberedas inför är en komplex fråga. Olika typer av kriser kräver olika insatser för olika individer.

Möjligheter

- **Upparbetat nätverk kan bistå i krishanteringen**

Paraplyorganisationer som *Funktionsrätt Sverige* kan bidra mer med beslutsunderlag till myndigheter och bistå i arbetet med krishanteringen.

- **Utveckla metoder och format för utveckling av krisplaner**

Krisplanerna i civilsamhället behöver uppdateras och anpassas så att även personer med funktionsnedsättning kan ta till sig underlaget. All information skall t ex textas.

Hot

- **Försvagad ekonomi**

Ekonomi för föreningarna försvagas vid medlemstapp som kan bli resultatet av krisen.

- **Individanpassat versus allmänna åtgärdsplaner**

Bland personer med funktionsnedsättning råder stor individuell variation kring behov och förutsättningar vilket gör att det är svårt att skapa allmänna åtgärdsplaner.

- **Vårdskulden**

Det finns en oro för effekterna av vårdskulden som är en följd av pandemin och hur det kommer att påverka förutsättningarna för personer som är kroniskt sjuka.

Fråga 17: Övriga synpunkter

Svagheter

- **Bristande resurser**

Det behövs riktade pengar för att få fram aktuella krisplaner för funktionsnedsatta och

för att uppdatera civilsamhället. Krisberedskapen har gällt helt andra typer av kriser, exempelvis bränder. Pandemier är något annat.

- **Brister med digitala verktyg**

Det behövs en studie om hur kommuner och myndigheter sköter information/kommunikationen nu ska man ha BankID för att hämta papper och söka bidrag med mera. Alla personer har inte tillgång till det.

- **Bristande kunskap hos myndigheterna**

Myndigheter behöver lyssna på verksamma specialister och ta råd. Nu verkar de ha fattat beslut på statistiska underlag och ej haft kunskap om verksamheterna.

Möjligheter

- **Öka krisberedskapen**

Vi behöver utveckla krisplaner så att alla vet vad de skall göra. Det är viktigt att uppdatera civilsamhället. Krisplaner måste vara aktuella.

- **Finns outnyttjade resurser att koppla in**

Myndigheter behöver lyssna mer på verksamheter. Kommuner, länsstyrelser, regioner behöver också förstå att det finns resurser som är outnyttjade.

Hot

- **Oro inför kontakt med Försäkringskassan**

Medlemmar känner frustration och oro (ångest) inför kontakt med Försäkringskassan.

4.2.2 Kommunikatörer

Beskrivning av respondenterna

Antal respondenter som bidragit till enkäten: 38. Nedan redovisas grunddata om respondenterna. Om antalet svar inte korresponderar med det totala antalet respondenter som deltagit i enkäten så beror det på att de valt att inte svara på just den frågan.

Kön:	Antal svar
Kvinna	28 (75,7%)
Man	9 (24,3%)
Ickebinär	0 (0,0%)
Vill ej svara	0 (0,0%)
Summa	37 (100,0%)

Tabell 9. Könsfördelning mellan respondenterna.

Ålder:	Antal svar
-19 år	0 (0,0%)
20-39 år	7 (18,4%)
40-59 år	27 (71,1%)
60 år-	4 (10,5%)
Summa	38 (100,0%)

Tabell 10. Åldersfördelning.

Utbildningsbakgrund:	Antal svar
Lägre än gymnasie	0 (0,0%)
Gymnasie eller motsvarande	0 (0,0%)
Folkhögskola	0 (0,0%)
Universitetsstudier men ingen examen	5 (13,2%)
Kandidatexamen	24 (63,2%)
Magisterexamen	9 (23,7%)
Doktorsexamen	0 (0,0%)
Eventuell vidareutbildning	0 (0,0%)
Summa	38 (100,0%)

Tabell 11. Respondenternas utbildningsbakgrund.

Organisation:	Antal svar:
Kommun	33
Region	2
Polismyndigheten	2
Länsstyrelsen	1

Tabell 12. Organisation där respondenterna arbetar.

Region:	Antal svar:
Västra Götalandsregionen	38

Tabell 13. Region där respondenterna är verksamma.

Roll:	Antal svar:
Chef (kommunikationschef, stabschef, kanslichef, tf funktionschef, tf)	11
Kommunikatör (kriskommunikatör, kommunikatör, kommunikationsansvarig)	11
Strateg (kommunikationsstrateg, ledningsstrateg, webbstrateg)	8
Säkerhet (informations säkerhetsansvarig, signalskydd, säkerhetssamordnare)	3
Kommunikationssamordnare	1

Tabell 14. Respondenternas roll i organisationen.

Hur länge har du totalt arbetat i organisationen:	Antal svar
1–5 år	16 (42,1%)
6–10 år	11 (28,9%)
11–15 år	6 (15,8%)
16–20 år	3 (7,9%)
21– år	2 (5,3%)
Summa	38 (100,0%)

Tabell 15. Antal år som respondenterna har jobbat i organisationerna.

Jobbar du med någon form av krishantering under pandemin?	Antal svar
Ja	37 (97,4%)
Nej (gå direkt till fråga 10)	1 (2,6%)
Summa	38 (100,0%)

Tabell 16. Antal respondenter som jobbar med krishantering.

Redovisning av resultat

Nedan redovisas sammanfattande kategorier av styrkor, svagheter, möjligheter och hot (SWOT) baserade på respondenternas svar. För en detaljerad redovisning av vilka svar som ligger till grund för varje kategori, se Bilaga D: Redovisning av resultat – Kommunikatörer.

Fråga 10: Vad ser du som de stora utmaningarna i ert arbete med krishantering?

Styrkor

- **God tillgång till nationellt kommunikationsmaterial**
Länsstyrelsen, MSB och andra myndigheter och levererat ett bra material.
- **Möjlighet till kommunikation och dialog med invånare vid lokalpress**
Mycket tid och resurser har lagts på att bemöta och besvara kritiska insändare i lokaltidningen och på sociala medier om kommunens arbete kring pandemin. Denna kanal har skapat en möjlighet att direkt kommunicera med invånare.
- **God tillgång till professionella nätverk**
Informella och snabbfotade kommunikationsnätverk har hanterat ärenden och delat erfarenheter och material.

Svagheter

- **Icke tillräckligt anpassade budskap**
Den nationella kommunikationen och budskapen med fokus på Stockholm fungerar inte i mindre kommuner. Vissa regionala budskap fungerar inte på lokal nivå då andra förutsättningar gäller (kollektivtrafik, små butiker etc). Det är krävande att skapa dialog och se till att budskap landar rätt hos olika individer och verksamheter med varierande förutsättningar och behov.
- **Svårt att nå ut till icke-digitala målgrupper**
Svårt att hålla igång en invånardialog när allt måste ske digitalt då vi inte kan nå ut till målgrupper som inte har tillgång till digitala kanaler, t ex äldre som inte har vana av att använda digitala medier.
- **Vag kommunikation på nationell nivå**
Kommunikationen på nationell nivå har varit för vag och otydligt vilket gjort att kommunerna har agerat olika. Det har skapat förvirring bland invånare om hur riktlinjerna skall tolkas.
- **Korta ledtider från nationellt håll**
De korta ledtiderna från myndigheter på nationell nivå har gjort det svårt att få tid för tillräckliga förberedelse. Besked kommer ofta i samband med presskonferenser. Det är ett högt tempo med nya uppdrag från regeringen som snabbt ska kommuniceras.
- **Otydlig rollfördelning internt**
Rollfördelningen internt är ibland otydligt. Vilken är kommunikatörens roll och vem har

mandat att fatta beslut när det inte är akut men ändå kris

- **Otydlig ansvarsfördelning**

Det är otydligt hur ansvaret mellan kommun, regional och nationell nivå skall fördelas.

- **Begränsade resurser**

Små kommuner har små kommunikationsenheter och begränsat med resurser att hinna omvärldsbevaka, skapa nyheter/inlägg som berör o.s.v. Det finns en begränsad back-up bakom de flesta funktioner skapar en sårbar organisation.

Möjligheter

- **Stärka lokala budskap**

Kommunikationen från kommuner kan skapa en lokal förankring och en känsla av "att det berör mig", information som når ut och når in.

- **Snabba kanaler**

Genom att jobba med lokala informationskanaler, lokalpress, sociala medier mm kan man "förekomma" rykten i det snabba medieflödet.

Hot

- **Bristande uthållighet**

Bristande uthållighet och "informationströtthet" bland både invånare såväl kriskommunikatörer. Upprepning av samma budskap försvagar effekten. Hur skall vi orka med den ökade arbetsbelastningen för kommunikatörer?

- **Icke-anpassad information (till individ och lokala förutsättningar)**

Den icke individanpassade kommunikationen riskerar att plantera en oförmåga att gå från information till handling/agera då invånarna inte känner igen som i de nationella budskapen – "det handlar inte om mig". För en liten kommun med liten smittspridning för det svårt att förhålla sig till budskap anpassat för storstadsregionerna.

- **Bristande digital kompetens (internt och externt)**

Inte bara bland invånare utan kommunerna intern kan digital kompetens saknas och ingen inarbetad vana att använda intranät och digitala verktyg för koordinering.

- **Snabba ändringar på nationell nivå**

Snabba ändringar i villkoren från nationell och regional nivå gör det svårt att hinna med att hålla sig uppdaterad. Det som gällde igår kanske inte gäller idag.

- **Svårigheter att nå ut till marginaliserade målgrupper**

Det har visat sig vara svårt att överbrygga språkbarriärer och nå ut till målgrupper som inte har svenska som modersmål och målgrupper i socialt utsatta miljöer.

- **För stort tolkningsutrymme**

Det finns ett för stort utrymme för tolkningar av nationella rekommendationer (även inom kommunala verksamheter, ex förskolor) vilket kan leda till otydlighet.

- **Otillräckliga resurser**

Små kommuner har svårt att få tillräckliga resurser för att genomföra åtgärder på rätt ambitionsnivå.

Fråga 11: Är det några målgrupper eller organisationer som har varit svårare att nå ut till eller vars behov har varit svårare att möta:

Målgrupper:	Antal svar:
Personer med invandrarbakgrund med annat modersmål än svenska	23

Unga, unga vuxna	18
Äldre	9
Målgrupper som man inte når digitalt, d v s inte tar det av den digitala kommunikationen	7
Medarbetare, mellanchefer	4
Personer som isolerar sig	2
Informationstrött allmänhet	2
Företagen	1

Tabell 17. Målgrupper som varit svårare att nå ut till.

Fråga 12: Har du några förslag på hur dessa utmaningar kan lösas? Ange gärna förslag på konkreta lösningsalternativ om du ser några:

Styrkor

- **Dela resurser**
Länsstyrelsen och kommuner och har delat med sig av resurser till varandra, t ex trycksaker, texter mm.
- **Hantering av översättning**
Länsstyrelsen har kommit med bra stöd i form av underlag på olika språk. Vi har även hittat andra bra lösningar för hur översättningar genomfördes (t ex via modersmåls lärare).
- **Gott samarbete med andra aktörer**
Kommuner har samarbete med t ex Svenska kyrkan eller med butiker genom stöd (presentkort mm).
- **Målgruppsanpassad kommunikation**
Det har skickats riktade utskick till vissa målgrupper som annars varit svåra att nå.

Svagheter

- **Bristande digital kompetens (internt)**
En bristande digital kompetens hos medarbetare och förståelse för att man har skyldighet att logga in på en dator dagligen och göra sig informerad skapar sårbarhet i kris hanteringsarbetet. Alla i verksamheter uppdaterar sig inte om senaste informationen digitalt.

Möjligheter

- **Målgruppsanpassa kommunikationen**
Skapa målgruppsanpassad kommunikation och undersök hur olika målgrupper (t ex unga, äldre, personer med invandrarbakgrund) vill ta emot information. Det behövs dock stöd till små kommuner att kunna genomföra detta.
- **Nuding**
Skapa förutsättningar för invånare att följa rekommendationerna, t ex genom att göra förändringar i fysiska miljön.

- **Inför förbud**
Sätt upp förbud istället för rekommendationer.
- **Alternativa kommunikationskanaler och -strategier**
Gå via redan utarbetade kanaler, platser där olika målgrupper normalt tar emot information exempelvis lokalområde, arbetsplatser eller sociala medier men även jobba även analogt (affischer, flygblad, utskick). D v s nå ut till invånare där de är, bostadsområden, trappuppgångar, arbetsplatser, kontaktkanaler som Träffpunkter (för äldre). Utländska medborgare kan t ex nås via arbetsgivare och ungdomar kan nås via sponsrade inlägg och annonser på sociala medier. Skolan är också en kanal.
- **“Ambassadörer/krisinfluencers”**
Nå ut till målgrupper via lokala eller nationella "opinionsbildare" och be dem bli formella och informella "ambassadörer.
- **Rutiner för översättningar**
Översättningar av krisinformation till andra språk bör samordnas av MSB och distribuera via länsstyrelser till kommuner (borde utformas som ett ramavtal). Man kan även jobba via andra förvaltningar, t ex socialförvaltningen, be modersmåls lärare översätta information, tolkningsförmedling.
- **Förbättra samarbetet med näringsliv**
Det finns en potential i att utveckla ett bättre samarbete mellan näringsliv och kommuner.

Hot

- **Otydlig ansvars- och rollfördelning**
Det finns en otydlighet om ansvarsfördelningen inom kommunen men även mellan även upp till nationell nivå. För mycket arbete och ansvar lämpas över på kommuner med begränsade resurser istället för att tas hand om av myndigheter.
- **Resursbrist**
Små kommuner har brist på resurser. Krisen har inneburit ökade personella resurser för kommunikation.

Fråga 13: Har du upplevt att det spridits falsk information/fake news eller att information misstolkats som försvårat ert arbete:

16 av svarade *ja* och 22 av respondenterna svarade *nej* på frågan.

För att få tyst på ryktesspridning och felaktigheter har kommuner hänvisat till de officiella kanalerna på nationell nivå. Kommunikatörerna har också lagt mycket tid på att direkt besvara inlägg på sociala medier och insändare av självutnämnda "experter" och t ex ryktesspridning om drabbade personer, föräldrar, hantering av fall. Ovetenskapliga uppfattningar om hur viruset kan botas har också cirkulerat. En del av detta är inte direkt *fake news* men misstolkningar av kommunikation gjorde av individer men en viss agenda.

Fråga 14: Vad har du och din organisation lärt er under pandemin som du tror kan ha inverkan på hur framtida kriser hanteras:

Styrkor

- **Goda erfarenheter av samarbete och samordning**
Krisorganisationen har fungerat och samverkanskonferenserna har varit mycket värdefulla. Samordning med andra aktörer har stärkts och de har lärt sig att samarbeta över förvaltningsgränser. Krisen är visat på vikten av samverkan/resursfördelning över förvaltningsgränserna.
- **Ökat självförtroende och stärkt kompetens**
Krisarbetet har lett till ett ökat självförtroende och stärkt kompetens inom krishantering och kriskommunikation. De vet att de ställa om snabbt om det behövs och att de kan förlita sig på omdöme och inte bara rutiner.
- **Fördelar med det digitala**
Digitala arbetssätt fungerar bra, ibland t o m bättre än IRL.
- **Välriktade och kreativa kommunikationsinsatser**
Annonser och sponsrade inlägg i sociala medier har fungerat väl liksom veckobrev med information till alla anställda och förtroendevalda under pandemin. Kommunerna har visat på kreativitet för att konkretisera rekommendationer, exempelvis illustrera hur stort avståndet ska vara med vardagsföremål eller t o m med en ko.

Svagheter

- **Bristande beredskap**
Om kanalerna inte ens används i normalfall är det stor uppstart att använda dem vid kris, t ex intranät.
- **Bristande samordning nationellt**
Kommunikationsunderlag från den nationella nivån har ibland dröjt. Det har varit svårt att hålla den tryckta informationen uppdaterad då rekommendationer uppdateras med kort varsel.

Möjligheter och lärdomar:

- **Positiva exempel**
Lyfta fram positiva exempel på de invånare som gjort rätt i anpassningarna och få andra att hänga med.
- **Snabbt aktivera krisledning**
Vid snabb händelseutveckling är det viktigt att snabbt aktivera en krisledning där kommunikatör ingår.
- **Våga fatta beslut utan att rusa iväg**
Vid en krissituation är kommunikation avgörande och i dessa lägen måste man våga fatta beslut fast inte alla fakta ligger på bordet. Samtidigt är det viktigt att inte rusa iväg och ta beslut som senare är svåra att försvara. Att inte själv gissa utgången utan istället invänta riktlinjer.
- **Snabbt föränderlig kommunikation**
De snabba förändringarna i råd och riktlinjer ställer krav på en snabbt föränderlig kommunikation (trycksaker uppdateras).
- **Var förberedd**
De kanaler som inte fungerar i vanliga fall fungerar absolut inte i kris, t ex intranätet.
- **Strategisk kommunikation**
Jobba strategiskt med internkommunikation, t ex kommunikation till fackliga företrädare och politiker informerade om utvecklingen och kommunens arbete har varit viktigt.
- **Håll avstämningsmöte**

- Det är stor nytta med korta, återkommande avstämningsmöten med ledningsgrupper.
- **Skapa gott arbetsklimat, tänk långsiktigt**
HR/personalavdelningen är viktig för sammanhållningen internt i organisationen. Det är viktigt att tänka långsiktig vad de gäller bemanning för att skapa uthållighet i en långdragen krishantering.

Hot

- **Informationströtthet**
Att det är viktigt att inte överinformera för då blir det informationströtthet bland invånarna. Det har blivit något av "information overload" från för många aktörer vilket gör det svårt att nå igenom bruset.

Fråga 15: Ge exempel på samhällsaktörer eller myndigheter (såsom kommuner, statliga myndigheter, sjukvården, näringslivet, företag eller andra idéburna organisationer) som Er organisation har samarbetat med under pandemin:

Aktörer:	Antal svar:
Myndigheter	115
Civilsamhället	30
Företag	29
Andra	6

Tabell 18. Aktörer som kommunerna angivit att de samarbetat med under krishanteringen.

Fråga 16: Finns det någon annan fråga som Du anser är viktig och som inte har tagits upp i denna enkät

Styrkor

- **Låg smittspridning**
Vår kommun har lyckats hålla nere smittspridningen och inte haft några allvarliga utbrott.

Svagheter

- **Fördelning och tillskott av resurser**
Det har krävts och krävs fortfarande både uthållighet och kapacitet för att klara av att möta informationsbehov hos både hos allmänheten och egen personal under krisen. Mycket annat har fått stå tillbaka. När krisen kommer så kan man inte bortse från att det måste tillföras resurser. Kompensation har inte givits, varken personellt eller resursmässigt i verktyg, material etc.
- **Liten förståelse för kommunikationens roll**
Kommunikationsarbete bidrar till att bibehålla förtroendet hos allmänheten. I mindre kommuner saknas förståelse för kommunikationens viktiga roll.

Möjligheter

- **Material som kan anpassas och redigeras och delas på nationellt plan**
Skapa kommunikationsmaterial på nationell nivå som kan redigeras i och anpassas till lokala förutsättningar och målgrupper.

Fråga 17: Övriga synpunkter

Styrkor

- **Samordna informations- och kommunikationsmaterial på nationell nivå**
Det har varit ett bra erfarenhetsutbyte mellan myndigheter, kommuner och andra verksamheter men det borde finnas större möjligheter att återanvända material för att undvika dubbelarbetet.

Svagheter

- **Icke-engagerande information**
Informationen från myndigheter är bland för "torr" och engagerar inte allmänheten.

Möjligheter

- **Utveckla samverkan**
En bättre plan för samverkan mellan kommuner i kommunikationsarbetet behöver utvecklas.

4.3 Ett urval av utmaningar

Som beskrevs in inledningen, det övergripande syftet med projektet är:

- att utveckla metoder för att främja dialog mellan kommuner, civilsamhällesorganisationer och människor i samhället om deras behov av och tillgång till information i en krissituation.

Delsyftena med kommunikationsmetoden som utvecklas in ramen för projektet är:

- att skapa en ökad medvetenhet bland invånarna om deras eget ansvar, förmågor och brister i händelse av en kris,
- att skapa vägledning och initiativ för invånarna att utveckla bättre krisberedskap baserad på deras egna livssituationer, förutsättningar och behov,
- att motverka normativa antaganden i kriskommunikationen riktad mot olika målgrupper.

Med dessa syftesbeskrivningar i åtanke blir det tydligt att en del av de utmaningar som presenteras är av sådan typ att de inte faller inom ramen för detta projekt. Nedan följer därför ett urval och en sammanfattning av utmaningar som är möjliga för oss att angripa och utveckla förslag på lösningar för. Vilka utmaningar som vi väljer att fokusera på kommer att avgöras tillsammans med våra samarbetspartners under workshop # 1 (se Fig 3, s. 26).

4.3.1 Funktionsrätt Sverige och andra funktionshinderorganisationer

Målgrupper

De två målgrupper som flest respondenter anger har varit svårare att nå ut till eller vars behov har varit svårare att möta är:

- Personer som inte tar del av den digitala informationen/kommunikationen
 - På grund av olika anledningar såsom bristande digital kompetens, oförmåga att ta till sig informationen t ex på grund av fysiska eller kognitiva nedsättningar och att informationen inte är tillgänglighetsanpassad.
- Äldre
 - Som på grund av t ex syn- eller hörselnedsättning inte kan ta till sig informationen eller som inte har den digitala kompetensen.

Ytterligare två stora målgrupper som lyftes fram av respondenterna (men med en tredjedel så många svar):

- Personer som blivit isolerade i hemmet
 - Det kan rör sig om personer som inte kan/vågar röra sig ut från hemmet eller vars personal/anhöriga inte tillåter att dem går på aktiviteter.
- Personer med svår psykisk ohälsa eller kognitiv nedsättning.

Se tabell 7 (kapitel 4.2.1) för en fullständig lista över målgrupper som enligt respondenterna är svårare att nå ut till och kommunicera med.

Utmaningar

Nedan beskrivs tre utmaningar (som också kan formuleras som möjligheter till förbättringar).

1) Bristande förståelse för och kunskap om behov, förutsättningar och vad det innebär att skapa krisberedskap hos funktionsnedsatta

Både medlemmar (funktionsnedsatta) och personal (t ex på assistansbolag) saknar kunskap om vad det innebär att skapa krisberedskap hos en person med funktionsnedsättning. Det finns ett behov av att utveckla material och metoder öka förståelsen hos varje individ för vad det innebär ha en beredskap och även för hur de själv kan ta större ansvar för att kommunicera sina behov innan och under en kris. Det saknas också information om vad medlemmarna har för rättigheter, d v s vilka stöd de har rätt till – men även vad de har för skyldigheter och eget ansvar.

Vi behöver höja krisberedskapen genom att utveckla krisplaner så att alla vet vad de skall göra under en kris. Idag saknas krisplaner för många funktionshinderorganisationer och deras medlemmar. Det råder en avsaknad av individperspektivet. Bland personer med funktionsnedsättning råder stor individuell variation kring behov och förutsättningar vilket gör att det är svårt att utgå från allmänna kris- och åtgärdsplaner.

Myndigheter, kommuner och företag saknar också kunskap om hur de skall möta funktionsnedsattas behov, förutsättningar och hur de påverkats under kriser.

Kriskommunikationen behöver målgruppsanpassas. Det behövs alternativa anpassningsbara verktyg och format utformade enligt riktlinjer för tillgänglighet för att kommunicera och nå ut

till alla medlemmar baserat på deras individuella förutsättningar. Enligt vår studie (i likhet med andra studier nämnda i kapitel 2.2) är kunskapen i samhället i allmänhet låg om funktionsnedsattas situation vilket blir ännu tydligare under en kris.

2) Bristande och/eller oförmåga att utveckla digital kompetens

Många av medlemmarna har låg digital kompetens. De har ingen tillgång till digitala plattformar och program (t ex Zoom, Teams) och kan därför inte delta i digitala möten, undervisning, årsstämmor etc. I studien framgår det inte om det är generations- eller funktionsnedsättningsfråga men problemet är troligen större hos äldre medlemmar men förekommer också hos de yngre. Det finns medlemmar som har tillgång till digitala medier men som ändå inte har möjlighet till eller förmågan att ta till sig informationen, t ex om det saknas videokonferensalternativ för synnedsatta eller om informationen inte är tillgänglighetsanpassad.

Cirka hälften av medlemmarna har tillgång till e-post. För att kunna ta del av viss kommunikation/information från kommuner och myndigheter krävs att man har BankID, t ex för att hämta papper och söka bidrag. Alla medlemmar har inte tillgång till just detta vilket skapar hinder i deras vardag.

De medlemmar som inte själva kan ta del av kommunikationen/informationen i digitala medier blir beroende av andrahandskällor från personal som kanske själva har svårigheter att ta till sig information på grund av t ex språksvårigheter, låg utbildning, frånvarande chefer eller anhöriga. Detta försvårar medlemmarnas möjligheter att delta i det demokratiska samtalet.

3) Bristande social krisberedskap

Många medlemmar har drabbats av ensamhet och isolering under pandemin. Det leder till ökad utsatthet och de blir mindre självständiga. På grund av smittorisk ställs många fysiska möten, utbildningar och ungdomsaktiviteter vilket leder till isolering. Förutom ensamheten så bidrar detta till "politisk fattigdom", d v s att medlemmar inte kan delta i det demokratiska samtalet.

Det råder också en risk att bara se funktionsnedsättningen och inte individens mänskliga behov såsom fysisk kontakt, ögonkontakt, och kroppsspråk som är lika viktiga.

Både medlemmar och anställda på välfärdsföretag behöver utbildas i krisberedskap på alla nivåer och det sociala. Vi behöver t ex skapa bättre förståelse för hur isoleringsbrytande åtgärder kan göras säkert vid kris och vilka behoven är. Boende på äldreboende och sjukhus behöver t ex få hjälp med att komma i kontakt med anhöriga och äldre bör erbjudas någon form av social kontakt för att motverka ensamhet.

Olika typer av kriser kräver olika insatser för olika individer. Individuella bedömningar för medlemmar behövs för att kunna ge stöd till dem som drabbats hårt av ensamhet. Det krävs en avvägning mellan integritet och sammanställning av behov, framförallt sociala behov som inte är diagnos. Det är skillnad mellan hur krisberedskapsfrågor hanteras för "normalfriska" och "normalsjuka".

4.3.2. Kriskommunikatörer

Målgrupper

Två målgrupper som flest kommunikatorer anger har varit svårare att nå ut till eller vars behov har varit svårare att möta är:

- Personer med invandrarbakgrund och/eller med annat modersmål än svenska,
- Unga, unga vuxna.

Ytterligare två stora målgrupper som lyfts fram (men med hälften och en tredjedel så många svar) är:

- Äldre,
- Målgrupper som man inte når digitalt, d v s inte tar det av den digitala kommunikationen.

Se tabell 17 (kapitel 4.2.2) för en fullständig lista över målgrupper som enligt respondenterna är svårare att nå ut till och kommunicera med.

Utmaningar

Nedan beskrivs ett urval av utmaningar (som också kan formuleras som möjligheter) baserat på resultaten av fokusgruppsintervjuerna och enkätstudien med kommunikatorerna.

4) Bristande kommunikation med marginaliserade målgrupper

Det har visat sig vara svårt att överbrygga språkbarriärer och nå ut till målgrupper som inte har svenska som modersmål och som lever i socialt utsatta miljöer. Vi behöver skapa en större förståelse för hur olika kulturella och socioekonomiska bakgrunder spelar roll för hur man tar till sig krisinformation och hanterar den.

5) Svårigheter att nå ut till icke-digitala målgrupper

Då mycket av kommunikationen sker via digitala kanaler är det svårt att hålla igång en invånardialog med målgrupper utan tillgång till digitala medier, t ex personer med låg digital kompetens, t ex äldre personer som inte har vana av att använda digitala medier.

6) Icke tillräckligt anpassade budskap (till individ och lokala förutsättningar)

Den nationella kommunikationen och budskapen med fokus på storstadsregioner fungerar inte i mindre kommuner. Hur kan vi skapa budskap som landar rätt hos olika individer och verksamheter med varierande förutsättningar och behov? Den icke lokal- och individanpassade kommunikationen riskerar att skapa oengagemang och plantera en oförmåga att gå från information till handling/agera då invånarna inte känner igen sig i de nationella budskapen.

7) Bristande tillgång till dialogmetoder för att skapa en förståelse för målgruppernas behov, situation, beteenden och förutsättningar

Det saknas metoder och resurser för att skapa dialog med målgrupper (t ex unga, äldre, personer med invandrarbakgrund, ensamma och isolerade personer, funktionsnedsatta) om deras behov, vad som ligger bakom deras beteenden och hur de vill bli kommunicerade med. Hur kan vi t ex kommunicera med ungdomar och involvera dem i krisberedskapen på ett sätt

som får dem att ta ansvar? För att motverka "pandemic fatigue" och upprätthålla beteendeförändringarna behöver vi förstå mer om hur olika målgrupper fungerar och hur vi skapar relevans i budskapen riktad mot dem.

4.3.3. Översikt av målgrupp och utmaningar

Nedan följer en översikt av målgrupper och utmaningar som relaterar till dem.

Utmaningar:	Målgrupper:					
	Unga	Äldre	Icke-digitala	Invandrarbakgrund	Funktionsnedsatta	Isolerade, ensamma
1) Bristande förståelse för/kunskap om krisberedskap hos funktionsnedsatta	x	x	x		x	x
2) Bristande och/eller oförmåga att utveckla digital kompetens		x	x		x	x
3) Bristande social krisberedskap	x	x	x		x	x
4) Bristande kommunikation med marginaliserade grupper (invandrargrupper, äldre m fl)		x		x		x
5) Svårigheter att nå ut till icke-digitala målgrupper		x	x		x	x
6) Icke tillräckligt anpassade budskap (individ, lokalt)	x	x		x		
7) Bristande tillgång till dialogmetoder	x	x	x	x	x	x

Tabell 19. Översikt av målgrupper och utmaningar som relaterat till dem.

4.4 Förslag på designmöjligheter

Nedan följer förslag på designmöjligheter som utgår från urvalet av utmaningarna som identifierats i förstudien och som vi kan välja att gå vidare med i faser 3 och 4 (se Fig 3, s. 26).

Designmöjlighet:	Utmaning:
Hur kan vi designa en metod för att höja krisberedskapen hos personer med funktionsnedsättning och deras assistanspersonal?	1
Hur kan vi designa en dialogmetod som ökar myndigheters och kommuners kunskap om och förståelse för personer med funktionsnedsättnings behov under en kris?	1, 7
Hur kan vi designa kommunikationsmetoder som överbryggat olika målgruppers brist på och/eller oförmåga att utveckla digital kompetens?	2, 5

Hur kan vi designa metoder som bjuder in "icke-digitala" personer att delta i det demokratiska samtalet (möten, stämmor, dialoger etc som ofta sker via digitala kanaler)?	2, 5
Hur kan vi designa metoder som höjer den sociala krisberedskapen bland utsatta målgrupper (äldre, ensamma, isolerade m fl)?	3
Hur kan vi designa metoder för att nå ut "bortom orden" till målgrupper med andra modersmål och från andra kulturer?	4
Hur kan vi designa kommunikationsmetoder riktade mot "icke-digitala" målgrupper?	5, 2
Hur kan vi designa (generativa) metoder för att skapa individ- och lokalt anpassad kriskommunikation?	6
Hur kan vi designa metoder för att skapa dialog med olika målgrupper (unga, äldre, funktionsnedsatta m fl) och bygga kunskap om och förståelse för deras behov, beteenden och förutsättningar?	1, 6, 7
Hur kan vi designa metoder för att involvera olika målgrupper i utvecklingen av kriskommunikation som engagerar dem?	7

Tabell 20. Förslag på designmöjligheter som utgår från utmaningarna identifierade i förstudien.

5. Nästa steg

Tillsammans med våra samarbetspartners kommer vi att bestämma vilka designmöjligheter som vi går vidare med i faserna 3 och 4 (se Fig 3, s. 26). När detta beslut är fattat kommer vi att sätta upp en designprocess som består av ett antal workshopar där vi bjuder in målgrupperna att tillsammans med oss undersöka designmöjligheterna och ta fram alternativ på lösningar.

Referenser

- Ahrne, G. (2016). Intersektionalitet (s.177-195) i Edling, C & Liljeros, F (red.). *Ett delat samhälle – makt, intersektionalitet och social skiktning*. (2. uppl). Stockholm: Liber.
- Alexander, R., Ravi, A., Barclay, H., Sawhney, I., Chester, V., Malcolm, V., Brolly, K., Mukherji, K., Zia, A., Tharian, R., Howell, A., Lane, T., Cooper, V., & Langdon, P.E. (2020). Guidance for the Treatment and Management of Covid-19 Among People with Intellectual Disabilities. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 17(3), 256-269. doi:10.1111/jppi.12352
- Andrews, Jack L., Lucy Foulkes, and Sarah-Jayne Blakemore. (2020). "Peer Influence in Adolescence: Public-Health Implications for COVID-19." *Trends in Cognitive Sciences* 24 (8): 585–87. doi:10.1016/j.tics.2020.05.001.
- Armitage, R., & Nellums, L B. (2020). The Covid-19 response must be disability inclusive. *Lancet Public Health*, May;5(5), e257. doi:10.1016/S2468-2667(20)30076-1.
- Balser, A., O'Brien, S P., & Wittman, P. (2020). Doing It Right: OT Meeting Population Needs with Covid-19. *The Open Journal of Occupational Therapy*, 8(4), 1-6. doi:10.15453/2168-6408.1753
- Banks, L M., Davey, C., Shakespeare, T., & Kuper, H. (2021). Disability-inclusive responses to COVID-19: Lessons learnt from research on social protection in low- and middle-income countries. *World Dev*, Jan; 137:105178. doi:10.1016/j.worlddev.2020.105178.
- Barth, C. (2019). Meeting the needs of people with physical disabilities in crisis settings. *Bulletin World Health Organization*, 97, 790-790A.
- Battistin, T., Mercuriali, E., Zanardo, V., Gregori, D., Lorenzoni, G., Nasato, L., & Reffo, M E. (2021). Distance support and online intervention to blind and visually impaired children during the pandemic Covid-19. *Research in Developmental Disabilities*, 108, 1-8. doi:10.1016/j.ridd.2020.103816.
- Baxter, R., Jemberie, W B., Li, X., Naseer, M., Pauelsen, M., Shebehe, J., Viklund, E W E., Xia, X., Zulka, L E., & Badache, A. (2021). Covid-19: Opportunities for interdisciplinary research to improve care for older people in Sweden. *Scandinavian Journal of Public Health*, 49, 29-32. doi:10.1177/1403494820969544.
- Berard, Mathilde, Cécile Rattaz, Marianne Peries, Julie Loubersac, Kerim Munir, and Amaria Baghdadli. (2021). "Impact of Containment and Mitigation Measures on Children and Youth with SD During the COVID-19 Pandemic: Report from the ELENA Cohort." *Journal of Psychiatric Research* 137 (May): 73–80. doi:10.1016/j.jpsychires.2021.02.041.
- Berg, B., Haugen, G M D., Elvegård, K., & Kermit, P. (Red.). (2018). *Marginalitet, sårbarhet, mestring. Metodiske utfordringer i praksisnær forskning*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Björngren Cuadra, C. (2016). Socialtjänstens roll i samhällets krisberedskap – en studie ur personalens perspektiv. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 2, 129–150.
- Boldrini, P., Garcea, M., Brichetto, G., Reale, N., Tonolo, S., Falabella, V., Fedeli, F., Cnops, A A., & Kiekens, C. (2020). Living with a disability during the pandemic. "Instant paper from the field" on rehabilitation answers to the Covid-19 emergency. *European Journal of Physical and Rehabilitation Medicine*; June; 56(3), 331-334. doi:10.23736/S1973-9087.20.
- Bradley, V J. (2020). How Covid-19 May Change the World of Services to People With Intellectual and Developmental Disabilities. *Intellectual and Developmental Disabilities*, 58(5), 355-360. doi:10.1352/1934-9556-58.5.355.
- Bricout, J., Baker, PMA., Moon, NW., & Sharma, B. (2021). Exploring the Smart Future of Participation: Community, Inclusivity, and People With Disabilities. *International Journal of E-planning Research*, 10(2), 94-108.

- Camden, C., & Silva, M. (2021). Pediatric Telehealth: Opportunities Created by the Covid-19 and Suggestions to Sustain Its Use to Support Families of Children with Disabilities. *Physical & Occupational Therapy In Pediatrics*, 41(1), 1-17. doi:10.1080/01942638.2020.1825032.
- Carlsson, Ulla. (2018). *Medie- Och Informationskunnighet (MIK) i Den Digitala Tidsaldern : En Demokratifråga : Kartläggning, Analyser, Reflektioner*. Göteborg: Nordicom.
- Charlton, J I. (1998). *Nothing about us without us. Disability Oppression and Empowerment*. Los Angeles: University of California Press.
- Cohen, S, Bosk, A E. (2020). Vulnerable Youth and the COVID-19 Pandemic. *Pediatrics*. doi:10.1542/peds.2020-1306.
- Couper-Kenney, F., & Riddell, S. (2021). The impact of Covid-19 on children with additional support needs and disabilities in Scotland. *European Journal of Special Needs Education*, January. doi:10.1080/08856257.2021.1872844.
- Courtenay, K., & Perera, B. (2020). Covid-19 and people with intellectual disability: impacts of a pandemic. *Irish Journal of Psychological Medicine*, September; 37(3):231-236. doi:10.1017/ipm.2020.45.
- Danske Handicaporganisationer. (2020). Evaluering af handicapområdets udfordringer i forbindelse med Covid-19. Rapport. Taastrup: Danske Handicaporganisationer (DH).
- Denscombe, M. (2019). *Forskningshandboken för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. (4. uppl). Lund: Studentlitteratur.
- Doeblich, A., Quirici, M., & Lunsford, C. (2020). Covid-19 and the need for disability conscious medical education, training, and practice. *Journal of Pediatric Rehabilitation Medicine: An Interdisciplinary Approach*, 13:393-404. doi:10.3233/PRM-200763.
- Eapen, V., Hiscock, H., & Williams, K. (2020). Adaptive innovations to provide services to children with developmental disabilities during the Covid-19 pandemic. *Journal of Paediatrics and Child Health*, 57(1), 9-11. doi:10.1111/jpc.15224.
- Ebuenyi, I., Smith, E M., Holloway, C., Jensen, R., DÁrino, L., & MacLachlan, M. (2020). Covid-19 as social disability: the opportunity of social empathy for empowerment. *BMJ Global Health*, 5:e003039. doi:10.1136/bmjgh-2020-003039.
- Embregts, P J C M., Tournier, T., & Frielink, N. (2020). Experiences and needs of direct support staff working with people with intellectual disabilities during the Covid-19 pandemic: A thematic analysis. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 34(2), 480-490. doi:10.1111/jar.12812.
- Engelbrektsson, E., & Hallberg, E. (2020). *Medborgare och myndigheter i en pandemi. Mottagarens upplevelse av kriskommunikation under coronapandemin 2020*. Uppsats i medie- och kommunikationsvetenskap, höstterminen 2020. Jönköping: Högskolan i Jönköping.
- Eriksson, M, Lundälv, J, & Nilsson, E. (2021). Challenging norms of crisis preparedness by listening to voices from the (dis)ability movement in Sweden. Poster-presentation. 8-10 mars 2021. *International Crisis and Risk Communication Conference*. University of Central Florida, USA.
- Ervin, D A., & Hobson-Garcia, D. (2020). Community Supports and Covid-19: Self-Determination in a Pandemic. *Intellectual and Developmental Disabilities*, 58(6), 453-457. doi:10.1352/1934-9556-58.6.453.
- Eskyte, I., Lawson, A., Orchard, M., & Andrews, E. (2020). Out on the streets - Crisis, opportunity and disabled people in the era of Covid-19: Reflections from the UK. *ALTER, European Journal of Disability Research*, 14, 329-336. doi:10.1016/j.alter.2020.07.004.
- Essén, A., & Ekblad, I. (2020). *Kriskommunikation på sociala medier under pandemier som Covid-19. En kvalitativ innehållsanalys baserad på semistrukturerade intervjuer av yrkesverksamma kommunikatörer*. Uppsats i medie- och kommunikationsvetenskap, Medie- och kommunikationsvetenskapliga programmet. Jönköping: Högskolan i Jönköping.

- European Disability Forum. (2020). *Impact of Covid-19 on persons with disabilities: European Leaders must act now. Extract from the Human Rights Report 2020*. Bruxelles: European Disability Forum (EDF). Hämtat 2021-03-30 från <https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/01/Final-final-Human-Rights-Published.pdf>
- Faust, J S. (2021). Suicide Deaths During the COVID-19 Stay-at-Home Advisory in Massachusetts, March to May 2020. *JAMA Network Open*, 4(1):e2034273. doi:10.1001/jamanetworkopen.2020.34273
- Fegert, J M., Vitiello, B., Plener, P L., & Clemens, V. (2020). Challenges and burden of the Coronavirus 2019 (Covid-19) pandemic for child and adolescent mental health: a narrative review to highlight clinical and research needs in the acute phase and the long return to normality. *Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health*, 14(20), 1-11. doi:10.1186/s13034-020-00329-3.
- Fernández-Díaz, E., Iglesias-Sánchez, P P., & Jambrino-Maldonado, C. (2020). Exploring WHO Communication during the COVID 19 Pandemic through the WHO Website Based on W3C Guidelines: Accessible for All? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(16), 5663. doi:10.3390/ijerph17165663.
- Festen, D A M., Schoufour, J D., Hilgenkamp, T I M., & Oppewal, A. (2021). Determining Frailty in People With Intellectual Disabilities in the Covid-19 Pandemic. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*; 1-4. doi:10.1111/jppi.12371.
- Florence, A C., Miller, R., Bellamy, C., Bernard, P., Bien, C., Atterbury, K., Bragg, C., Diaz, A., Gardien, E., Guy, K., Hansen, C., Maclean, K., Milton, B., Nelson, L., Samoskevich, J J., Smith, S., Stanojlovic, M., Wexler, T., Zorzanelli, R., & Davidson, L. (2020). When reality breaks from us: lived experience wisdom in the Covid-19 era. *Psychosis*, 12(4), 363-367. doi:10.1377/hlthaff.2016.0153.
- Folkhälsomyndigheten. (2020). *Förslag till åtgärder inom vissa av socialtjänstens verksamheter vid smittspridning av Covid-19. Återrapportering av regeringsuppdrag*. Stockholm: Folkhälsomyndigheten
- Forskning.se. 2020-09-29. *Unga vittnar om mer stillasittande under corona*. <https://www.forskning.se/2020/09/29/unga-vittnar-om-mer-stillasittande-under-corona/>
- Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon. (2021). *Covid-19. Langsiktige konsekvenser for funksjonshemmede og kronisk syke*. Rapport Januar 2021. Oslo: Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO).
- Funktionsrätt Sverige med flera. (2019). *Respekt för rättigheter? Rapport om hur Sverige lever upp till konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning 2019*. Solna: Funktionsrätt Sverige.
- Funktionsrätt Sverige & NOVUS. (2020). *Enkät om Covid-19*. NOVUS 2020-07-03.
- Funktionsrätt Sverige. (2020a). *Kommentarer till Funktionsrätt Sveriges Novus-enkät om våra medlemsgruppers upplevelser under Corona-pandemin*. Monica K McGrath. 8 september.
- Funktionsrätt Sverige. (2020b). *Underlag inför Funktionshinderdelegationen (om coronapandemin) den 19 maj*. Skrivelse, 2020-05-19 till Socialminister Lena Hallengren.
- Funktionsrätt Sverige, Statens medicinsk-etiska råd (Smer). (2021). *Webbinarier om en mer inkluderande krisberedskap*. Statens medicinsk-etiska råd (Smer) och Funktionsrätt Sverige, 25-27 januari 2021. <https://funktionsratt.se/nyhet-webbinarier-om-en-mer-inkluderande-krisberedskap/>
- Germani, Alessandro, Livia Buratta, Elisa Delvecchio, and Claudia Mazzeschi. (2020). "Emerging Adults and COVID-19: The Role of Individualism-Collectivism on Perceived Risks and Psychological Maladjustment." *International Journal of Environmental Research and Public Health* 17 (10): 3497. doi:10.3390/ijerph17103497.

- Ghosh, R., Dubey, M J., Chatterjee, S., & Dubey, S. (2020). Impact of Covid-19 on children: special focus on the psychosocial aspect. *Minerva Pediatrica*, June;72(3), 226-235. doi:10.23736/S0026-4946.20.05887-9.
- Goggin, G., & Ellis, K. (2020). Disability, communication, and life itself in the Covid-19 pandemic. *Health Sociology Review*, 29(2), 168-176. doi:10.1080/14461242.2020.1784020.
- Guidry-Grimes, L., Savin, K., Stramondo, J A., Reynolds, J M., Tsaplina, M., Blankmeyer Burke, T., Ballantyne, A., Feder Kittay, E., & Stahl, D. (2020). Disability Rights as a Necessary Framework for Crisis Standards of Care and the Future of Health Care. *Hastings Center Report*, 50(3), 28-32. doi:10.1002/hast.1128.
- Gustavsson, C. (2020). *TIFCo – Har informationen om Covid-19 pandemin varit åtkomlig och begriplig för personer med funktionsnedsättning och kan den förbättras?* Forskningsprojekt, Projektnummer 275503, FoU i Region Dalarna (projektbeskrivning).
- Hjort, E., Gabrielsson, H., Pohlkamp, L., & Wallin, V. (2021). Patientorganisationer som företräder riskgrupper under Covid-19-pandemin. *Socialmedicinsk Tidskrift*, 98(1), 38-47.
- Hume, K., Waters, V., Sam, A., Steinbrenner, J., Perkins, Y., Dees, B., Tomaszewski, B., Rentschler, L., Szendrey, S., McIntyre, N., White, M., Nowell, S., & Odom, S. (2020). *Supporting individuals with autism through uncertain times*. Chapel Hill, NC: School of Education and Frank Porter Graham Child Development Institute, University of North Carolina at Chapel Hill. Hämtad 2021-05-03 från <https://afirm.fpg.unc.edu/supporting-individualsautism-through-uncertain-times>
- Hörselskadades Riksförbund & NOVUS. (2020). *Medlemsundersökning om Covid-19*. Rapport. Hörselskadades Riksförbund & NOVUS.
- Ipsen, C., Myers, A., & Sage, R. (2021). A cross-sectional analysis of trust of information and Covid-19 preventative practices among people with disabilities. *Disability and Health Journal* (Article In Press). doi:10.1016/j.dhjo.2021.101062.
- Interaction Design Foundation (IDF) (n.d.). *How Might We*. Hämtad 2021-05-03 från <https://www.interaction-design.org/literature/topics/how-might-we>
- Jackson, S E., Joshi, A., & Erhard, N L. (2003). Recent Research on Team and Organizational Diversity: SWOT Analysis and Implications. *Journal of Management* 2003:29(6), 801-830. doi:10.1016/S0149-2063_03_00080-1.
- Jalali, M., Shahabi, S., Lankarani, K B., Kamali, B., & Mojangani, P. (2020). Covid-19 and disabled people: perspectives from Iran. *Disability & Society*, 35(5), 844-847. doi:10.1080/09687599.2020.1754165.
- Jones, B., Woolfenden, S., Pengilly, S., Breen, C., Cohn, R., Biviano, L., Johns, A., Worth, A., Lamb, R., Lingam, R., Silove, N., Marks, S., Tzioumi, D., & Zwi, K. (2020). Covid-19 pandemic: The impact on vulnerable children and young people in Australia. *Journal of Paediatrics and Child Health*, 56, 1851-1855. doi:10.1111/jpc.15169.
- Kalman, H., & Lövgren, V. (2019). *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. (2. uppl). Malmö: Gleerups.
- Kapetanovic, Sabina, Sevtap Gurdal, Birgitta Ander, and Emma Sorbring. (2020). "Reported Change in Adolescent Psychosocial Functioning During the Covid-19 Outbreak," October. doi:10.21203/rs.3.rs-99461/v1.
- Kendall, E., Ehrlich, C., Chapman, K., Shirota, C., Allen, G., Gall, A., BContIndigArt., Kek-Pamenter, J-A., BMultiMediaSt., Cocks, K., DUniv., & Palipana, D. (2020). Immediate and Long-Term Implications of the Covid-19 Pandemic for People With Disabilities. *American Journal of Public Health*; December 110(12):1774-1779. doi:10.2105/AJPH.2020.305890.
- Khoo, T C., Jesudason, E., & FitzGerald, A. (2021). Catching our breath: reshaping rehabilitation services for Covid-19. *Disability and Rehabilitation*, 43(1), 112-117. doi:10.1080/09638288.2020.1808905.

- Kuper, H., Banks, L M., Bright, T., Davey, C., & Shakespeare, T. (2020). Disability-inclusive Covid-19 response: What it is, why it is important and what we can learn from the United Kingdom's response. *Wellcome Open Research*, May;5:79. doi:10.12688/wellcomeopenres.15833.1.
- Landes, S C., Turk, M A., Formica, M K., McDonald, K E., & Stevens, D. (2020). Covid-19 outcomes among people with intellectual and developmental disability living in residential group homes in New York State. *Disability and Health Journal*, 13;1-5. doi:10.1016/j.dhjo.2020.100969.
- Lebrasseur, A., Fortin-Bédard, N., Lettre, J., Bussi eres, E-L., Best, K., Boucher, N., Hotton, M., Beaulieu-Bonneau, S., Mercier, C., Lamontagne, M-E., & Routhier, F. (2021). Impact of Covid-19 on people with physical disabilities: A rapid review. *Disability and Health Journal*, 14, 1-9. doi:10.1016/j.dhjo.2020.101014.
- Lee, S., & Kim, J. (2020). A country report: impact of Covid-19 and inequity of health on South Korea's disabled community during a pandemic. *Disability & Society*, 35(9), 1514-1519. doi:10.1080/09687599.2020.1809352.
- Liang, Leilei, Tingting Gao, Hui Ren, Ruilin Cao, Zeying Qin, Yueyang Hu, Chuanen Li, and Songli Mei. (2020). "Post-Traumatic Stress Disorder and Psychological Distress in Chinese Youths Following the COVID-19 Emergency." *Journal of Health Psychology* 25 (9): 1164-75. doi:10.1177/1359105320937057.
- Liang, Leilei, Hui Ren, Ruilin Cao, Yueyang Hu, Zeying Qin, Chuanen Li, and Songli Mei. (2020). "The Effect of COVID-19 on Youth Mental Health." *Psychiatric Quarterly* 91 (3): 841-52. doi:10.1007/s11126-020-09744-3.
- Lindberg, M., & Hill, N. (2021). Innovativ corona-samverkan i Nationellt organ för dialog och samråd mellan regeringen och det civila samhället. *Socialmedicinsk Tidskrift*, 98(1), 27-37.
- Lundälv, J., & Larsson, P O. (2017). *Funktionshinderspolitik? - röster från den organiserade funktionshinderrörelsen om olika politikområden*. Rapport. Göteborg: Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.
- Lundälv, J. (2019). *Pennskaften inifrån. Ideologiska krafter om modern funktionshinderspolitik i Finland och Sverige*. (1. uppl). Stockholm: Premiss förlag.
- Lyngb ack, L A., Bylund, C., Gillberg, C., Jones, G., Hultman, L., Larsdotter, M., Bahner, J., & Nelson, B. (2020). The impact of Covid-19 on disabled citizens in Sweden. <https://www.sheffield.ac.uk/ihuman/Covid-19-blog/disability-and-Covid-19-global-impacts/impact-Covid-19-disabled-citizens-sweden>
- Lyons, A. C., Cude, B., Lawrence, F. C. & Gutter, M. (2009). Conducting research online: challenges facing researchers in family and consumer services. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 33(4):341-56. doi:10.1177/1077727X04274116.
- Malmö Universitet (2020). *R oster från en st ngd idrottsv rld - Coronakrisen som en m jlig grund f r utveckling*. Hämtad 2021-03-07. <https://mau.se/forskning/projekt/roster-fran-en-stangd-idrottsvarld—coronakrisen-som-en-mojlig-grund-for-utveckling/>
- Manning, J., Billian, J., Matson, J., Allen, C., & Soares, N. (2020). Perceptions of Families of Individuals with Autism Spectrum Disorder during the Covid-19 Crisis. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, October;1-9. doi:10.1007/s10803-020-04760-5.
- Marchini, Simone, Elena Zaurino, Jason Bouziotis, Natascia Brondino, Véronique Delvenne, and Marie Delhaye. 2021. "Study of Resilience and Loneliness in Youth (18-25 Years Old) During the COVID-19 Pandemic Lockdown Measures." *Journal of Community Psychology* 49 (2): 468-80. doi:10.1002/jcop.22473
- Marco-Ahull o, A., Montesinos-Magraner, L., González, L-M., Morales, J., Bernab e-García, J-A., & García-Mass o, X. (2021). Impact of Covid-19 on the self-reported physical activity of people

- with complete thoracic spinal cord injury full-time manual wheelchair users. *The Journal of Spinal Cord Medicine*, 19(1-5). doi:10.1177/2047487320916823.
- May, T. (2011). *Social Research. Issues, methods and process*. Fourth edition. Maidenhead, Berkshire: McGrawHill, Open University Press.
- Mhiripiri, N A., & Midzi, R. (2021). Fighting for survival: persons with disabilities' activism for the mediatisation of Covid-19 information. *Media International Australia*, 178(1), 151-167. doi:10.1177/ 1329878X20967712.
- Mills, W.R., Sender, S., Lichtefeld, J., Romano, N., Reynolds, K., Price, M., Phipps, J., White, L., Howard, S., Potavski, D., & Barnes, R. (2020). Supporting individuals with intellectual and developmental disability during the first 100 days of the Covid-19 outbreak in the USA. Brief Report. *Journal of Intellectual Disability Research*, 64, 489-496. doi:10.1111/jir. 12740.
- Moore, Sarah A., Guy Faulkner, Ryan E. Rhodes, Mariana Brussoni, Tala Chulak-Bozzer, Leah J. Ferguson, Raktim Mitra, et al. (2020). "Impact of the COVID-19 Virus Outbreak on Movement and Play Behaviours of Canadian Children and Youth: A National Survey." *International Journal of Behavioral Nutrition and Physical Activity* 17 (1): 85. doi:10.1186/s12966-020-00987-8.
- Myndigheten för delaktighet. (2016). *Utvärdering och analys av funktionshinderspolitiken 2011-2016 - Redovisning av regeringsuppdrag om ett samlat uppföljningssystem för funktionshinderspolitiken*. Myndigheten för delaktighet (MFD).
- Myndigheten för delaktighet (MFD), Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB), Socialstyrelsen., Folkhälsomyndigheten., & Riksförbundet FUB. (2020). *Film för personer med intellektuell funktionsnedsättning om minskad smittspridning*. 17 november. Myndigheten för delaktighet (MFD), Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB), Socialstyrelsen, Folkhälsomyndigheten, Riksförbundet FUB. <https://www.msb.se/sv/aktuellt/nyheter/2020/november/film-for-personer-med-intellektuell-funktionsnedsattning-om-minskad-smittspridning/>
- Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB./Markör Marknad & Kommunikation (2015), *Allmänhetens krisberedskap* (Power Point).
- Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB. (2015). *Den genuskodade räddningstjänsten: En studie av jämställdhetens förutsättningar*. (Rapport MSB834). Hämtad 2021-02-25 från <https://www.msb.se/sv/publikationer/den-genuskodade-raddningstjansten-en-studie-av-jamstalldhetens-forutsattningar/>
- Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB. (2018). *Genus, risk och sårbarhet: en populärvetenskaplig sammanfattning av resultat från ett postdoktoralt forskningsprojekt, studie*. (Rapport MSB 2014). Hämtad 2021-02-25 från <https://www.msb.se/sv/publikationer/genus-risk-och-sarbarhet--en-popularvetenskaplig-sammanfattning-av-resultat-fran-ett-postdoktoralt-forskningsprojekt-studie/>
- Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). (2018). *Om kriget kommer* [Broschyr]. MSB1186. Hämtad 2021-02-25 från <https://www.msb.se/sv/publikationer/om-krisen-eller-kriget-kommer>.
- Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). (2020). *Rädd eller beredd? Ett utbildningsmaterial om hur vi kan hjälpas åt vid en kris eller ett krig*. MSB 2014. Hämtad 2021-02-25 från <https://www.msb.se/sv/publikationer/radd-eller-beredd-ett-utbildningsmaterial-om-hur-vi-kan-hjelpas-at-vid-en-kris-eller-ett-krig/>
- Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor. (2020). *Fokus 19 - Det vore ju kul om de frågade nån gång*.

- Naylor, G., Burke, L A., & Holman, J A. (2020). Covid-19 Lockdown Affects Hearing Disability and Handicap in Diverse Ways: A Rapid Online Survey Study. *Ear Hear*, Nov/Dec;41(6), 1442-1449. doi:10.1097/aud.0000000000000948.
- Nelson, R H., & Francis, L P. (2020). Justice and Intellectual Disability In A Pandemic. *Kennedy Institute of Ethics Journal*, 30(3-4), 319-338. doi:10.1353/ken.2020.0017.
- Nilsson, S., & Rolfhamre, S. (2020). *Med anledning av Covid-19. En kvantitativ studie om svenska kommuners kriskommunikation under en pandemi*. Examensarbete, Kommunikation- och PR-programmet, vårterminen 2020. Sundsvall: Avdelningen för Medie- och kommunikationsvetenskap, Mittuniversitetet.
- Oates, B. J. (2006). *Researching Information Systems and Computing*. London: Sage Publications.
- Oosterhoff, Benjamin, and Cara A. Palmer. (2020). Psychological Correlates of News Monitoring, Social Distancing, Disinfecting, and Hoarding Behaviors Among US Adolescents During the COVID-19 Pandemic. *PsyArXiv*. doi:10.31234/osf.io/rpcy4.
- Orgilés, Mireia, Alexandra Morales, Elisa Delvecchio, Claudia Mazzeschi, and José P. Espada. (2020). "Immediate Psychological Effects of the COVID-19 Quarantine in Youth From Italy and Spain." *Frontiers in Psychology* 11. doi:10.3389/fpsyg.2020.579038.
- Otu, A., Charles, C H., & Yaya, S. (2020). Mental health and psychosocial well-being during the Covid-19 pandemic: the invisible elephant in the room. *International Journal of Mental Health Systems*, 14(38), 1-5. doi:10.1001/jamapsychiatry.2020.0894.
- Penner, Francesca, Jessica Hernandez Ortiz, and Carla Sharp. (2020). "Change in Youth Mental Health During the COVID-19 Pandemic in a Majority Hispanic/Latinx US Sample." *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, December. doi:10.1016/j.jaac.2020.12.027.
- Petridou, E., Zahariadis, N. (2020). Staying at home or going out? Leadership response to the COVID-19 crisis in Greece and Sweden. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 1-10. doi:10.1111/1468-5973.12344.
- Perry, M A., Ingham, T., Jones, B., & Mirfin-Veitch, B. (2020). "At Risk" and "Vulnerable"! Reflections on Inequities and the Impact of Covid-19 on Disabled People. *New Zealand Journal of Physiotherapy*, 48(3), 107-116. doi:10.15619/NZJP/48.3.02.
- Pohlkamp, L., Wallin, V., Hjorth, E., & Gabrielsson, H. (2021). Ömsesidiga hjälporganisationer i Sverige uppvisar resiliens under Covid-19-pandemin. *Socialmedicinsk Tidskrift*, 98(1), 48-58.
- Popa, E. (2021). Loneliness and negative effects on mental health as trade-offs of the policy response to COVID-19. *HPLS*, 43(15), 1-5. doi:10.1007/s40656-021-00372-z.
- Porat, T., Nyrup, R., Calvo, R A., Paudyal, P., & Ford, E. (2020). Public Health and Risk Communication During Covid-19 - Enhancing Psychological Needs to Promote Sustainable Behavior Change. *Public Health Policy*, October. doi:10.3389/fpubh.2020.573397.
- Post- och telestyrelsen (PTS). (2021). *Digital omställning till följd av covid-19. Uppdrag att kartlägga och analysera erfarenheter och behov av åtgärder för att leva och verka digitalt i spåren av utbrottet av covid-19*. Rapport PTS-ER-2021:1, 2021-01-14. Stockholm: Post- och telestyrelsen (PTS).
- Rahm, L. (2021). Folkbildning som krishantering och krishantering som folkbildning. *Socialmedicinsk Tidskrift*, 98(1), 59-70.
- Reed, N S., Meeks, L M., & Swenor, B K. (2020). Disability and Covid-19: who counts depends on who is counted. *Lancet Public Health*, Aug;5(8), e423. doi:10.1016/S2468-2667(20)30161-4.
- Regeringen. (2020). *Uppdrag om kartläggning av konsekvenser för daglig verksamhet med anledning av sjukdomen covid-19*. Regeringsbeslut S2020/07613, 2020-10-14. Stockholm: Regeringen, Socialdepartementet.
- Regeringen (2019-06-17) *Regeringens arbete med ny ungdomspolitik är påbörjat*. <https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2019/06/regeringens-arbete-med-ny-ungdomspolitik-ar-paborjat/>

- Riksförbundet Attention. (2020). "Rutinerna slås sönder och plötsligt står vi helt utan stöd". En undersökning om hur Covid-19 påverkar situationen för personer med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar (NPF) och deras anhöriga. Rapport. 2020-04-29. Stockholm: Riksförbundet Attention.
https://attention.se/wp-content/uploads/2020/05/rapport_coronakrisen_pdf.pdf
- Riksförbundet för utvecklingsstörda barn, ungdomar och vuxna. (2020). *Enkät till personer med intellektuell funktionsnedsättning (IF) om Covid-19*. Stockholm: Riksförbundet för utvecklingsstörda barn, ungdomar och vuxna (FUB).
- Robson, C. (2011). *Real World Research: a Resource for Users of Social Research Methods in Applied Settings*. 3rd edn, Chichester: John Wiley & Sons.
- Rosenbaum, P L., Silva, M., & Camden, C. (2020). Let's not go back to 'normal'! Lessons from COVID-19 for professionals working in childhood disability. *Disability and Rehabilitation. AHEAD-OF-PRINT*, 1-7. doi:10.1080/09638288.2020.1862925.
- Rosenblum, L.P. (2020). Unprecedented Times Call for Unprecedented Collaboration: How Two Covid-19 Surveys Were Created with Input from Across the Field of Visual Impairment to Analyze the Needs of Adults, Students, Teachers, and Orientation and Mobility Practitioners. *Journal of Visual Impairment & Blindness (JVIB)*, 114(3), 237-239. doi:10.1177/0145482X20927129.
- Sabatello, M., Burke Blankmeyer, T., McDonald, K E., & Appelbaum, P S. (2020). Disability, Ethics, and Health Care in the Covid-19 Pandemic. *AJPH Law & Ethics*, October;110(10), 1523-1527. doi:10.2105/AJPH.2020.305837.
- Sanders, E. B.-N., & Stappers P. J. (2014). Probes, toolkits and prototypes: three approaches to making in codesigning. *CoDesign*, 10(1), 5-14. doi:10.1080/15710882.2014.888183.
- Sarkadi, A., Sahlin Torp, L., Perez Aronsson, A., Tökés, A., Durbeej, N., Fängström, K., Osman, F., Salari, R., Fäldt, A., & Johansen, K. (2020). *Barn och ungas röster om corona. En undersökning med barn och unga 4-18 år om coronapandemin våren 2020*. Uppsala: Uppsala Universitet.
<https://www.pubcare.uu.se/forskning/chap/projekt/barn-och-ungas-roster-om--corona/>
- Scully, J L. (2020). Disability, Disablism, and Covid-19 Pandemic Triage. *Bioethical Inquiry*, August, 1-5. doi:10.1007/s11673-020-10005-y.
- Service Design Vancouver (SDV) (n.d.). *Double Diamond Design Process*. Hämtad 2021-02-26 från
<https://servicedesignvancouver.ca/wp-content/uploads/2014/11/SDV-DoubleDiamond.pdf>
- Shew, A. (2020). Let Covid-19 expand awareness of disability tech. A personal take on science and society. *Nature*, May;581(7), 9. doi:10.1038/d41586-020-01312-w.
- Sjögren, Anna, ed. (2021). *Barn Och Unga Under Coronapandemin: Lärdomar Från Forskning Om Uppväxtmiljö, Skolgång, Utbildning Och Arbetsmarknadsinträde*. Uppsala: Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering.
- Skarstad, K. (2019). *Funksjonshemmedes menneskerettigheter. Fra prinsipper til praksis*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Socialstyrelsen., Myndigheten för delaktighet., Sveriges Kommuner och Regioner., Autism & Aspergerförbundet., & FUB. (2020). *Att prata om coronaviruset och Covid-19 med personer med intellektuell funktionsnedsättning eller autism*. Rapport. Dnr. 4.3-12082/2020, 2020-05-20. Stockholm: Socialstyrelsen, Myndigheten för delaktighet, Sveriges Kommuner och Regioner, Autism & Aspergerförbundet, FUB.
- Socialstyrelsen. (2020). *Insatser och stöd till personer med funktionsnedsättning*. Lägesrapport 2020. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Solomon, M Z., Wynia, M K., & Gostin, L O. (2020). Covid-19 Crisis Triage - Optimizing Health Outcomes and Disability Rights. *The New England Journal of Medicine*, July 30;383(5), e27. doi:10.1056/NEJMp2008300.

- SOU 2019:23. *Styrkraft i funktionshinderspolitiken. Betänkande av Styretredningen för funktionshinderspolitiken*. Statens offentliga utredningar, SOU 2019:23. Stockholm: Socialdepartementet.
- SOU 2020:47. *Hållbar socialtjänst. En ny socialtjänstlag. Del 1. Slutbetänkande av Utredningen Framtidens socialtjänst*. Statens offentliga utredningar, SOU 2020:47. Stockholm: Socialdepartementet.
- SOU 2020:47. *Hållbar socialtjänst. En ny socialtjänstlag. Del 2. Slutbetänkande av Utredningen Framtidens socialtjänst*. Statens offentliga utredningar, SOU 2020:47. Stockholm: Socialdepartementet.
- Statens medieråd. (2019). *Unga och medier 2019*. Stockholm: Statens medieråd.
- Statistiska Centralbyrån. (2020). Att mäta funktionsnedsättning. En jämförelse av olika statistikällor. *Levnadsförhållanden 2020:2*. Solna: Statistiska Centralbyrån (SCB).
- SUNET Survey (2018). *Artologic Survey & Report version 4.3.3.5*. Växjö: Artisan Global Media.
- SVT. 2021-03-02 *Unga rör sig mycket mindre nu än innan pandemin*.
<https://www.svt.se/nyheter/vetenskap/unga-ror-sig-mindre-nu-an-innan-pandemin>
- Thorn, H., Sundström, O., & Christensen, T. (2021). *Den obrydda generationen? En kvalitativ intervjustudie om ungas nyhetsvanor under coronakrisen*. Kandidatuppsats i journalistik. Göteborg: Institutionen för journalistik, medier och kommunikation, Göteborgs universitet.
- Tideman, M. (2020). *Global studie om Covid-19 och personer med intellektuell funktionsnedsättning*. Högskolan i Halmstad, 2020-09-18.
<https://www.hh.se/forskning/forskningsmiljoer/centrum-for-forskning-om-valfard-halsa-och-idrott-cvhi/forskningsomrade-delaktighet-i-ett-foranderligt-samhalle/global-studie-om-Covid-19-och-personer-med-intellektuell-funktionsnedsattning.html>
- Toquero, C.M.D. (2020). Inclusion of People with Disabilities amid Covid-19: Laws, Interventions, Recommendations. *Multidisciplinary Journal of Educational Research*, 10(2), 158-177. doi:10.17583/remie.2020.5877.
- Tromans, S., Kinney, M., Chester, V., Alexander, R., Roy, A., Sander, J W., Dudson, H., & Shankar, R. (2020). Priority concerns for people with intellectual and developmental disabilities during the Covid-19 pandemic. *BJPsych Open*, Nov;6(6):e128. doi:0.119/jo.2020.122.
- Tsibidaki, A. (2021). Anxiety, meaning in life, self-efficacy and resilience in families with one or more members with special educational needs and disability during Covid-19 pandemic in Greece. *Research in Developmental Disabilities*, 109, 1-13. doi:10.1016/j.ridd.2020.103830.
- Tummers, J., Catal, C., Tobi, H., Tekinerdogan, B., & Leusink, G. (2020). Coronaviruses and people with intellectual disability: an exploratory data analysis. *Journal of Intellectual Disability Research*, July;64(7), 475-481. doi:10.1111/jir.12730.
- UNICEF (n.d.). *Barnkonventionen*. Hämtad 2021-03-05 från <https://unicef.se/barnkonventionen>.
- Ungdomsbarometern. (2020). *Gen z, Restriktion & vaccination*. Hämtad 2021-03-05 från <https://www.ungdomsbarometern.se/rapportslapp-gymnasieungdomar-covid-19/>
- United Nations General Assembly (1948). *Universal Declaration of Human Rights*.
- United Nations General Assembly (2006). *Convention on the rights of persons with disabilities*. Adopted by General Assembly resolution 61/106 of 13 December 2006.
- United Nations General Assembly (2015). *Transforming our world: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. Resolution adopted by the General Assembly on 25 September 2015.
- United Nations (2020). *Covid-19. Response in Humanitarian Settings: Examples of Good Practices for Including Persons with Disabilities*. Report. Inter-Agency Working Group on Disability-Inclusive Covid-19 Response and Recovery, July 2020.
- United Nations (2020). *Policy Brief: A Disability-Inclusive Response to Covid-19*. Report. May 2020. United Nations.

- Velden, van der, P G., Contino, C., Das, M., van Loon, P., & Bosmans, M W G. (2020). Anxiety and depression symptoms, and lack of emotional support among the general population before and during the Covid-19 pandemic. A prospective national study on prevalence and risk factors. *Journal of Affective Disorders*, 277, 540-548. doi:10.1016/j.jad.2020.08.026.
- Vetenskapsrådet (2017). *God forskningsred. VR1708*. Stockholm: Vetenskapsrådet. Hämtad 2020-11-23 från https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forskningssed_VR_2017.pdf
- Whitney, K S., & Whitney, K. (2020). Inaccessible media during the Covid-19 crisis intersects with the language deprivation crisis for young deaf children in the US. *Journal of Children and Media*, Nov; 1-5. doi:10.1080/17482798.2020.1858434.
- Wibeck, V. (2000). *Fokusgrupper. Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.
- World Health Organization & World Bank. (2011). *World report on disability*. Geneva: World Health Organization.
- World Health Organization. (2020). *Disability considerations during the Covid-19 outbreak*. WHO reference number: WHO/2019-nCoV/Disability/2020.1 Geneva: World Health Organization.
- World Health Organisation. (2020). *Considerations for school-related public health measures in the context of COVID-19*. WHO reference number: WHO/2019-nCoV/Adjusting_PH_measures/Schools/2020.2
- Zaagsma, M., Volkers, K.M., Swart, E.A.K., Schippers, A.P., & Van Hove, G. (2020). The use of online support by people with intellectual disabilities living independently during Covid-19. Brief Report. *Journal of Intellectual Disability Research*, October;64(10), 750-756. doi:10.1111/jir.12770.



Normkreativ krisberedskap

– Ett forskningsprojekt med syftet att utveckla kommunikationsmetoder som stärker allmänhetens beredskap inför och hantering av samhällskriser såsom pandemier

Projektet "Normkreativ krisberedskap" drivs av RISE, Malmö Universitet och Göteborgs Universitet i samarbete med Frivilliga Resursgruppen Kungälv, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) och Ale, Lilla Edet och Falköpings kommuner. Syftet är att vidareutveckla en scenariobaserad kommunikationsmetod som togs fram under hösten 2019. Metoden utvecklades då för att skapa större krisberedskap och -medvetenhet hos allmänheten med fokus på potentiella krissituationer i samband med strömavbrott. Detta var innan utbrottet av Covid-19. På begäran av Vinnova som finansierar projektet kommer nu fokus även att ligga på krishantering inför och under pandemier. Den scenariobaserade kommunikationsmetoden kommer att omarbetas och anpassas till andra typer av krissituationer, såsom pandemier.

Enkätundersökning

Under hösten kommer vi att genomföra en enkätundersökning och bjuda in personer som på ett eller annat sätt professionellt jobbar med krishantering under pandemin. Syftet är att identifiera gemensamma utmaningar och dra lärdomar från ert arbetet.

Resultatet kommer att sammanställas i en rapport som ni också kommer att få ta del av. Rapporten kommer bli en grund till nästa steg i projektet som går ut på att utveckla nya metoder som kan användas under hantering av denna och framtida pandemier. Utvecklingen kommer att ske i dialog olika målgrupper där vi tillsammans skapar lösningar och förslag på metoder.

Datainsamling

Vi eftersträvar konfidentialitet genom att ingen obehörig får ta del av materialet som samlas in. Alla insamlade uppgifter kommer att behandlas enligt den europeiska dataskyddsförordningen (GDPR), förvaras på en säker plats och bara användas i denna studie.

Projektkoordinatorer

Magnus Eriksson, Senior forskare, RISE Research Institutes of Sweden (www.ri.se)

Elisabet M. Nilsson, Universitetslektor i interaktionsdesign, Institutionen för Konst, Kultur och Kommunikation (K3), Malmö Universitet (mau.se)

Jörgen Lundälv, Docent i socialt arbete, Institutionen för socialt arbete, Göteborgs Universitet (www.gu.se)

Så här fyller du i pappersenkäten

Nedan ser du hur du markerar ett svarsalternativ, och hur du avmarkerar ett redan gjort val.





0000213A01SV

Jag har informerats om projektet och syftet med enkätstudien. Jag är medveten om att mitt deltagande i enkäten är frivilligt och att jag när som helst och utan närmare förklaring kan avbryta mitt deltagande utan att behöva motivera anledningen därtill. Personen/-erna som genomför enkätstudien kommer att sträva efter konfidentialitet genom att ingen obehörig får ta del av materialet som samlas in. Insamlade uppgifter kommer att behandlas enligt den europeiska dataskyddsförordningen (GDPR), förvaras på en säker plats och bara användas i denna studie. Resultatet kommer att publiceras i en vetenskaplig artikel och i en rapport.

Jag har läst och förstått informationen ovan:

- Ja
 Nej

1. Kön:

- Kvinna
 Man
 Ickebinär
 Vill ej svara

2. Ålder:

- 19 år
 20-39 år
 40-59 år
 60 år-

3. Utbildningsbakgrund:

- Lägre än gymnasie
 Gymnasie eller motsvarande
 Folkhögskola
 Universitetsstudier men ingen examen
 Kandidatexamen
 Magisterexamen
 Doktorsexamen
 Eventuell vidareutbildning

Annat:



0000213A02SV

4. Organisationen där Du arbetar:**5. Ange region:****6. Din roll i organisationen:****7. Hur länge har Du arbetat i organisationen:**

- 1–5 år
 6–10 år
 11–15 år
 16–20 år
 21– år

8. Jobbar Du med någon form av krishantering eller med stöd för medlemmarna i Din organisation under pandemin?

- Ja
 Nej (gå direkt till fråga 10)

9. På vilket sätt jobbar Du med krishantering:



0000213A03SV

10. Vad ser Du som de stora utmaningarna i arbetet med att skapa krisberedskap inom era medlemsorganisationer? Ge gärna flera exempel:

11. Är det några av era medlemsorganisationer eller målgrupper som har varit svårare att nå ut till eller vars behov har varit svårare att möta:

12. Finns det några etiska eller juridiska utmaningar och dilemman att jobba med dessa frågor utifrån t ex rättighets- och funktionshindersperspektiv:

13. Har Du förslag på hur rättighets- och funktionshindersperspektivet kan stärkas i framtiden utifrån era erfarenheter? Ange gärna förslag på konkreta lösningsalternativ om Du ser några:

14. Vilka samhällsaktörer eller myndigheter (såsom kommuner, statliga myndigheter, sjukvården, näringslivet, företag eller andra idéburna organisationer) har Er organisation fått stöd från?

15. Upplever Du att Din organisations kunskaper och erfarenheter har tagits till vara av det omgivande samhället:



0000213A04SV

16. Finns det någon annan fråga som Du anser är viktig och som inte har tagits upp i denna enkät:

17. Övriga synpunkter:

Normkreativ krisberedskap

– Ett forskningsprojekt med syftet att utveckla kommunikationsmetoder som stärker allmänhetens beredskap inför och hantering av samhällskriser såsom pandemier

Projektet "Normkreativ krisberedskap" drivs av RISE, Malmö Universitet och Göteborgs Universitet i samarbete med Frivilliga Resursgruppen Kungälv, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap och Ale, Lilla Edet och Falköpings kommuner. Syftet är att vidareutveckla en scenariobaserad kommunikationsmetod som togs fram under hösten 2019. Metoden utvecklades då för att skapa större krisberedskap och -medvetenhet hos allmänheten med fokus på potentiella krissituationer i samband med strömavbrott. Detta var innan utbrottet av Covid-19. På begäran av Vinnova som finansierar projektet kommer nu fokus även att ligga på krishantering inför och under pandemier. Den scenariobaserade kommunikationsmetoden kommer att omarbetas och anpassas till andra typer av krissituationer, såsom pandemier.

Enkätundersökning

Under hösten kommer vi att genomföra en enkätundersökning och bjuda in personer som på ett eller annat sätt professionellt jobbar med krishantering under pandemin. Syftet är att identifiera gemensamma utmaningar och dra lärdomar från ert arbetet.

Resultatet kommer att sammanställas i en rapport som ni också kommer att få ta del av. Rapporten kommer bl a att ligga som grund till nästa steg i projektet som går ut på att utveckla nya metoder som kan användas under hantering av denna och framtida pandemier. Utvecklingen kommer att ske i dialog olika målgrupper där vi tillsammans skapar lösningar och förslag på metoder.

Deadline för att besvara enkäten är den 25 november.

Datainsamling

Vi eftersträvar konfidentialitet genom att ingen obehörig får ta del av materialet som samlas in. Alla insamlade uppgifter kommer att behandlas enligt den europeiska dataskyddsförordningen (GDPR), förvaras på en säker plats och bara användas i denna studie.

Projektkoordinatorer

Magnus Eriksson, Senior forskare, RISE Research Institutes of Sweden (www.ri.se)

Elisabet M. Nilsson, Universitetslektor i interaktionsdesign, Institutionen för Konst, Kultur och Kommunikation (K3), Malmö Universitet (mau.se)

Jörgen Lundälv, Docent i socialt arbete, Institutionen för socialt arbete, Göteborgs Universitet (www.gu.se)

Så här fyller du i pappersenkäten

Nedan ser du hur du markerar ett svarsalternativ, och hur du avmarkerar ett redan gjort val.



0000219401SV

Jag har informerats om projektet och syftet med enkätundersökningen. Jag är medveten om att mitt deltagande i studien är frivilligt och att jag när som helst och utan närmare förklaring kan avbryta mitt deltagande utan att behöva motivera anledningen därtill. Personen/-erna som genomför enkätstudien kommer att sträva efter konfidentialitet genom att ingen obehörig får ta del av materialet som samlas in. Insamlade uppgifter kommer att behandlas enligt den europeiska dataskyddsförordningen (GDPR), förvaras på en säker plats och bara användas i denna studie. Resultatet kommer att publiceras i en vetenskaplig artikel och i en rapport.

Jag har läst och förstått informationen ovan:

- Ja
 Nej

1. Kön:

- Kvinna
 Man
 Ickebinär
 Vill ej svara

2. Ålder:

- 19 år
 20-39 år
 40-59 år
 60 år-

3. Utbildningsbakgrund:

- Lägre än gymnasie
 Gymnasie eller motsvarande
 Folkhögskola
 Universitetsstudier men ingen examen
 Kandidatexamen
 Magisterexamen
 Doktorsexamen
 Eventuell vidareutbildning

Annat:



0000219402SV

4. Organisationen där du arbetar:**5. Ange region:****6. Din roll i organisationen:****7. Hur länge har du totalt arbetat i organisationen:**

- 1–5 år
 6–10 år
 11–15 år
 16–20 år
 21– år

8. Jobbar du med någon form av krishantering under pandemin?

- Ja
 Nej (gå direkt till fråga 10)

9. På vilket sätt jobbar du med krishantering:**10. Vad ser du som de stora utmaningarna i ert arbete med krishanteringen? Ge gärna flera exempel:**



0000219403SV

11. Är det några målgrupper eller organisationer som har varit svårare att nå ut till eller vars behov har varit svårare att möta:

12. Har du några förslag på hur dessa utmaningar kan lösas? Ange gärna förslag på konkreta lösningsalternativ om du ser några:

13. Har du upplevt att det spridits falsk information/fake news eller att information misstolkats som försvårat ert arbete:

14. Vad har du och din organisation lärt er under pandemin som du tror kan ha inverkan på hur framtida kriser hanteras:

15. Ge exempel på samhällsaktörer eller myndigheter (såsom kommuner, statliga myndigheter, sjukvården, näringslivet, företag eller andra idéburna organisationer) som Er organisation har samarbetat med under pandemin:

16. Finns det någon annan fråga som du anser är viktig och som inte har tagits upp i denna enkät:



0000219404SV

17. Övriga synpunkter:

Bilaga till: Rapport 1

Normkreativ krisberedskap

– Ett forskningsprojekt med syftet att utveckla metoder som stärker allmänhetens beredskap inför och hantering av samhällskriser såsom pandemier

Bilaga C: Redovisning av resultat – Funktionsrätt och andra funktionshinderorganisationer

Nedan redovisas vilka svar som ligger till grund för varje kategori.

Fråga 10: Vad ser Du som de stora utmaningarna i arbetet med att skapa krisberedskap inom era medlemsorganisationer?

Strengths:	Weaknesses:
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Kompetens och bredd i organisationen.<input type="checkbox"/> Mkt kunskap att formulera målgruppsanpassad information till brukare och anhöriga.<input type="checkbox"/> Vana att kommunicera tillgängligt<input type="checkbox"/> Stort engagemang<input type="checkbox"/> Flexibilitet	<p>Bristande kunskap om kriser</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Kompetensbrist både hos personal och medlemmar – vad innebär det rent konkret att skapa beredskap för kriser? Allmän krisberedskap för en person med funktionshinder?<input type="checkbox"/> Regioner och landsting måste ge mer stöd för utbildning om krisberedskap <p>Bristande resurser</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Svårt att få ihop ekonomiska resurser som krävs från redan ansträngda ekonomiska förhållanden, till och med medlemstapp<input type="checkbox"/> Organisationen har ej ekonomiska resurser att ställa om i krisläge.<input type="checkbox"/> Bristande resurser, ekonomi bland organisationerna<input type="checkbox"/> Stöd dragits in p g a smittorisk<input type="checkbox"/> Skapa underlaget/beslutsstöd till myndigheter<input type="checkbox"/> Samla information tillsammans (inte individen som måste leta själv) <p>Rättigheter respektive skyldigheter</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Bristande information om vad medlemmarna har rätt till för stöd<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Vad med skyldigheter, eget ansvar?<input type="checkbox"/> Ansvar för att lyfta sina särskilda behov och kommunicera detta? <p>Icke individanpassad kommunikation</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Kommunikation, svårare att nå dem med kognitiv nedsättning och/eller till medlemmar som inte har tillgång till digitala kanaler <input type="checkbox"/> Svårt att nå ut med korrekt information till dem som inte hör eller ser <input type="checkbox"/> Begränsad tillgänglig information i punktskrift och i ljudformat <input type="checkbox"/> Allmänna råd finns inte i tillgänglig form <p>Bristande tillgång till digitala medier</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bristande kompetens och tillgång till digitala medier bland medlemmarna <input type="checkbox"/> Information inte anpassad så att alla kan ta del av den <input type="checkbox"/> Det saknas videokonferensalternativ för t ex synnedsatta <p>Bristande digital kompetens</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Endast 50 % har mail <input type="checkbox"/> Låg teknisk kunnighet bland många <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Generations- eller funktionshinderfråga? <input type="checkbox"/> Medlemmar har tillgång till sociala medier och e-post men har inte alltid möjlighet och förmåga att läsa informationen. "Alla är inte IT vana". <input type="checkbox"/> Svårt att nå med digitala medel, både pga brist på internetvana men också brist i tillgänglighet på zoom, teams m.m. <p>Otydlighet och ovisshet</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Svårt att planera verksamhet med den stora ovissheten. Otydlig kommunikation från myndigheter m fl har också gjort det svårare att kunna planera verksamheter <input type="checkbox"/> Svårt att planera långsiktigt när rekommendationer ändras
Opportunities:	Threats:
<p>Skapa individanpassade lösningar</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Möjligheter att skapa nya metoder att kommunicera <p>Skapa förutsättningar för ökad förståelse</p>	<p>Utsatthet</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> De svåra sociala situationer många medlemmar varit i förvärras <input type="checkbox"/> Medlemmar ofta i riskgrupper <input type="checkbox"/> Svårt för medlemmar att kunna få den hjälp de är vana vid på grund av smittorisk

- Skapa ökad förståelse för vad det innebär ha en krisberedskap, på individnivå
- Skapa material som skapar förutsättningar för bättre krisberedskap bland medlemmarna, "reality check", "övning"

Ekonomi

- Dåliga ekonomiska förutsättning, beslut fattas över deras huvuden
- Ekonomiska situationen förvärras för medlemmar
 - Höjda egenavgifter för utsatta grupper i samhället etc

Resursbrist

- Vad händer vid bristande tillgång till läkemedel?
- Inte tillgång till samma sjukvård som innan

Bristande förståelse för/kännedom om målgrupperna

- Bristande förståelse från det omgivande samhället om medlemmarnas förutsättningar
- "Tunga samtal" och svåra samtal tas emot av icke-professionsföreträdare i organisationerna
- Beroende av kommunal/regional assistans som kan ändras på kort varsel
 - Ta ansvar för att själv kommunicera sina behov i en specifik kris, verktyg för att få kunskap om sina behov och att kunna kommunicera dem

Isolering och ensamhet

- Medlemmar drabbas av ensamhet och isolering. Leder till ökad utsatthet, blir mindre självständiga
 - Politisk fattigdom, man kan inte delta i det demokratiska samtalet
 - Social hållbarhet
 - Nätverksbyggande?
- Aktiviteter ställs in för ungdomar, isolering
- Lätt att bara se funktionshindren och inte de mänskliga behoven som är lika viktiga
 - Också se möjligheter och inte bara bristerna hos en individ – begränsningarna med att jobba för lösningsfokuserat, föra motiverande samtal

	<input type="checkbox"/> Fysiska möten, utbildningar inte möjliga att genomföra, den viktigaste kanalen <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Brist på fysisk kontakt <input type="checkbox"/> Ögonkontakt, kroppspråk, kramar!
--	---

Fråga 11: Är det några av era medlemsorganisationer eller målgrupper som har varit svårare att nå ut till eller vars behov har varit svårare att möta:

Grupp:	Antal svar:
Målgrupper som man inte når digitalt, tar del av den digitala informationen/kommunikationen	17
Äldre Äldre på landsbygden	13
Personer som blivit isolerade i hemmet Personer där personal/anhöriga inte tillåter att dem går på aktiviteter	5
Personer med svår psykisk ohälsa eller kognitiv nedsättning	4
Personer med synnedsättning	3
Personer med hörselnedsättning	3
Barn, unga, unga vuxna	3
Personer med synnedsättning	3
Personer med hörselnedsättning	3
Riskgrupper	2
Personer med invandrabakgrund	2
Personer som spelar kort och har tävlingsinstinkt	2
Personer med funktionsnedsättning	2
Personer som blir sjuka av den trådlösa tekniken	1
Personer som inte är vana vid sociala medier - Personer utan tal - Fobi	1
Personer med kognitiva funktionsnedsättningar	1
Visst finns det medlemsorganisation som vill leva sitt eget liv	1

Fråga 12: Finns det några etiska eller juridiska utmaningar och dilemman att jobba med dessa frågor utifrån t ex rättighets- och funktionshinderperspektiv:

Strengths:	Weaknesses:
<p>Flexibilitet</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Anpassat aktiviteter till att bli mindre riskfyllda men ändå kunnat göra fysisk aktivitet efter avvägning om konsekvenser av social isolering <input type="checkbox"/> Kunnat flytta aktiviteter digitalt 	<p>Intersektionalitet/dimensioner</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Begränsningar i intersektionalitet: svårt att nå ut med information till brukare med olika etnisk bakgrund och språk <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Genus- och klassperspektivet tas inte upp av respondenterna <p>Brister i informationen/kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bristfälligt krisinformation/kommunikation till/med personer med hörselnedsättning och till invandrare som inte förstår språket <input type="checkbox"/> Lätt att bara se funktionshindren och inte de mänskliga behoven som är lika viktiga <p>Individperspektivet</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Det är skillnad mellan hur krisberedskapsfrågor hanteras för normalfriska och normalsjuka <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Individens behov oavsett om man är har funktionshinder eller ej <input type="checkbox"/> Avvägning mellan integritet och sammanställning av behov, framförallt sociala behov som inte är diagnos <p>Resursbrist</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Medlemmar nekade rehab p g a av att resurser går till Covid-19-patienter <input type="checkbox"/> Brukarna har stora problem att påverka sin levnadsstandard och möjlighet till träning <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Möjligheten till t ex terapibad bras in, färdtjänst <input type="checkbox"/> Livet måste planeras enligt en tidtabell – blir till en social tidtabell <p>Kompetensbrist</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Osäkerhet kring vad föreningarna och organisationerna kan göra för att hjälpa sina medlemmar <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Utifrån juridisk perspektiv <input type="checkbox"/> Bristande krisberedskap hos allmänheten gör att organisationerna

	<p>har fått gått in där kommunerna brustit, så att ägna sig åt direkt livsviktig isoleringsbrytande åtgärder</p> <p>Bristande lagstiftning</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bristande lagstiftning om tillgänglighet <p>Bristande digital kompetens - exkluderad, indirekta uppgifter</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Svårigheter att hantera digitala medier, digitala möten, undervisning, speciellt bland äldre och men även yngre personer med funktionshinder <input type="checkbox"/> Äldre saknas i föreningsaktivitet (årsstämma) eftersom de sker digitalt nu <input type="checkbox"/> Bristande kommunikation vilket resulterar informationsbrist = livsfarligt för individen <input type="checkbox"/> De blir då beroende av andra handsinformation från personal som kanske själva har svårigheter att ta till sig information på grund av t ex språksvårigheter, låg utbildning, frånvarande chefer och anhöriga <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Svårt att delta i det demokratiska samtalet
Opportunities:	Threats:
	<p>Patientsäkerhet (juridik)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bristande patientsäkerhet Medlemmar har inte fått ta emot besök eller ha någon med sig till sjukhuset som kan hjälpa till med kommunikationen. <input type="checkbox"/> Får ej ta med anhörig eller assistans vid läkarbesök på grund av smittrisk <p>Etiska avvägningar</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vad är farligast, risken för covid-19 eller den faktiska isoleringen? Svår avvägning i flera fall <input type="checkbox"/> Saknas individuella bedömningar för brukare att få stöd då de drabbats hårt av ensamhet <p>Både etisk och juridisk avvägning</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Medlemmar tackar nej till sjukvård på

av oro för att blir smittad

- Patientlagen, frivilligt att ta emot vård
- Riskgrupper som är beroende av assistans utsatts för smittrisk

GDPR, dataskyddsförordningen, sekretess (juridik)

- Sekretess hindrar möjligheter att skapa kontakt mellan medlemmar
- GDPR och medlemsregister har hindrat från att ta kontakt med medlemmar under Pandemin.
- Lagar som GDPR, sekretess och andra etiska ställningstaganden gör det svårt att komma i kontakt med medlemmar via medlemsregister med känslig information

**Funktionsrättskonventionen (juridik)
Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD)**

- Funktionsrättskonventionen efterlevs inte (även i normala tider), dessa brister förstärks under pandemin
 - Kris och utveckling
- FN's deklaration om funktionsnedsattas rätt till ett värdigt liv – ignoreras, "mobbas bort" av myndigheter

Ekonomiska konsekvenser (juridik och etik)

- Rädsla för återbetalningsskyldigheter efter inställda aktiviteter, läkarbesök pga smittrisk
- Att kommunernas dagliga verksamheter, boendestöd minskar, egenavgifter ökar
- Bidrag/projekt och inställda aktiviteter, risk för återbetalning?
- Indragning av stöd och hjälp
- Medlemmar hamnar i socialt utanförskap då tillgången till stöd från det offentliga försämrats. Organisationerna har att genomföra en del aktiviteter ändå och anpassa

	dem efter myndigheternas besked (som ändras hela tiden).
--	--

Fråga 13: Har Du förslag på hur rättighets- och funktionshindersperspektivet kan stärkas i framtiden utifrån era erfarenheter? Ange gärna förslag på konkreta lösningsalternativ om Du ser några:

Strengths:	Weaknesses:
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Föreningarna kan vara en nyckelaktör mellan individen och myndigheter för att få ut behov och förmedla information <input type="checkbox"/> Drivit politiska frågor <input type="checkbox"/> Erbjudit teknisk hjälplinje <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ej utnyttjad av många 	<p>Okunskap om behov</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Okunskap hos kommuner om hur de skall möta deras behov <input type="checkbox"/> Måste bli tydligare vilka stöd som inte får dras in på trots kriser <input type="checkbox"/> Svårt att få överblick över de behov som medlemmarna har <input type="checkbox"/> Bristande FKB (Funktionskonsekvensbeskrivningar) innan man t ex stänger ned dagliga verksamheter eller nekar assistans på distans <input type="checkbox"/> Dagliga verksamheter stängs ned utan att FKB gjorts <input type="checkbox"/> Inte tillräckliga avstämningar gjorda med funktionsrättsföreningar <input type="checkbox"/> Företag i välfärden har inte tillräcklig utbildning om behov <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vid krissituationer? <p>Kommunikationen ej målgruppsanpassad</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mer och bättre information krävs till äldre brukare i organisationerna. <p>Bristande information från myndigheter</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Förvaltningar skall verkställa politiska beslut, inte hitta egna tolkningar <input type="checkbox"/> Otydlig ansvarsfördelning <input type="checkbox"/> Tydligare information krävs om insatser enligt SOL (skälig levnadsnivå) vid beslut om hemtjänst och boendestöd. Många har blivit utan.
Opportunities:	Threats:
<p>Utveckla målgruppsanpassad information/kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mer och bättre information krävs till äldre brukare i organisationerna. <input type="checkbox"/> Kunna förmedla hälsningar och annat 	<p>Diskriminering</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Funktionsnedsatta diskrimineras då Sveriger bryter mot FN-konventionen <input type="checkbox"/> De svaga blir först drabbade och får sina rättigheter försvagade

<p>till de som är på boende men inte kan använda sig av digital teknik</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Information i enkla format exempelvis filmsnuttar <input type="checkbox"/> Mer tillgängliga tekniska lösningar <input type="checkbox"/> Öka tillgängligheten till digital information för personer med olika funktionsvariationer (enligt EU:s webbtillgänglighetsdirektiv), såsom förbättrad tillgång till textinformation vid olika typer av kriser. <input type="checkbox"/> Skapa förutsättningar för höja den digitala kompetensen hos äldre <p>Få kunskap om olika målgruppers behov</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bättre uppmärksamma funktionshindrades förutsättningar och hur de påverkats under krisen <input type="checkbox"/> Skapa ökad kunskap om t ex hörselskadades behov vid kriser <p>Skapa krisberedskap</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Utbilda både medlemmar och anställda inom krishantering <input type="checkbox"/> Bättre förstå hur isoleringsbrytande åtgärder kan göras säkert vid kris och vilka behoven är <input type="checkbox"/> Höj utbildningsnivån hos anställda på välfärdsföretag och utbilda i anställda krisberedskap (skall vara ett krav från kommunens sidan) <input type="checkbox"/> Mer krav ska ställas på företag: utbildning och information till personlig assistans, gruppboenden och daglig verksamhet. <input type="checkbox"/> Erbjud äldre någon form av social kontakt för att motverka ensamhet <input type="checkbox"/> Öka undervisningstiden för elever med särskilda behov <p>Opinionsbildning/påverka</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Att tolka lagstiftning utifrån Konventionen om mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättningar. <input type="checkbox"/> "Att kravställa kommunala budgetar" <input type="checkbox"/> Verka mer på samhällsnivå: ökad opinionsbildning, mer samverkan samt ökad mediakontakter 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Funktionshinderfrågan faller mellan stolarna utan tydligt ansvar <input type="checkbox"/> Uteblivet stöd orsakar sämre mående <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Diskrimineringskonsekvens <p>Ökad otrygghet</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Falska aktörer kan utnyttja behov av hjälp för inbrott med mera <input type="checkbox"/> Ökad otrygghet i hemmen <p>Bristande krisberedskap</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Krisplaner saknas Funktionshindersonsorganisationer borde ha krisplaner <input type="checkbox"/> Boende på äldreboende och sjukhus måste få hjälp med att komma i kontakt med anhöriga
---	--

Fråga 14: Vilka samhällsaktörer eller myndigheter (såsom kommuner, statliga myndigheter, sjukvården, näringslivet, företag eller andra idéburna organisationer) har Er organisation fått stöd från?

Aktörer:		Antal svar:
Myndigheter		
Civilsamhället		
Företag		
Andra:		

Fråga 15: Upplever Du att Din organisations kunskaper och erfarenheter har tagits till vara av det omgivande samhället:

Strengths:	Weaknesses:
<p>Ökat intresse</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Intresset för tillgänglighetsfrågor har ökat i samhället under pandemin. <p>Deltagande</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ingår i samrådsorgan på kommunal och regional nivå <input type="checkbox"/> Svårt att dra slutsatser då vi befinner oss mitt i pandemin <input type="checkbox"/> Fler enkäter liknande denna 	<p>Kunskaper och erfarenheter går förlorade</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nej, att inte tillvara på deras kunskap är generellt en brist även innan pandemin <input type="checkbox"/> Inte på riktigt. Vi kallas till olika möten för att få information och lämna sådan <input type="checkbox"/> Liten möjlighet att påverka <input type="checkbox"/> Vi deltar utan någon ersättning och lämnar värdefulla bidrag till handläggare men har ändå inte möjlighet att påverka skeenden fullt ut. Kommer t ex sent in i budgetprocessen <p>Bristande kunskap om funktionshindrades situation</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Låg kunskap i samhället om deras situation <input type="checkbox"/> Det behövs mer information om olika målgrupper <input type="checkbox"/> Brister i informationen från FHM vad gällde deras diagnoser och funktionshinder <p>Skam-känslor som hindrar</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Finns "skamkänslor" över handikappet som hindrar att de engagerar sig,
Opportunities:	Threats:

<ul style="list-style-type: none"> • Viktigt att informera om vilka resurser och begränsningar som finns inom funktionshinderrörelsen. • Finns mycket kvar att göra. Många vet ej om att vi finns eller vad vi gör och kan erbjuda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sällan återkoppling av t.ex. Insamlingsenkäter till funktionshinderrörelsen • Företrädare deltar i möten med handläggare utan ersättning, har små möjligheter att påverka.
---	---

Fråga 16: Finns det någon annan fråga som Du anser är viktig och som inte har tagits upp i denna enkät?

Strengths:	Weaknesses:
	<p>Brister i samhället framträder tydligare</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> "Vid krissituationer är detta de svagaste i samhället, lätta att glömma bort". <input type="checkbox"/> Under en pandemi exponeras många brister som samhället redan hade och blir mer påtagliga <p>Otydliga ansvarsroller</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osäkerheten angående vart samordningsansvaret finns <p>Krishantering och beredskap komplex fråga</p> <ul style="list-style-type: none"> • Krishantering svårt att förstå • Olika kriser kräver olika insatser för olika individer
Opportunities:	Threats:
<p>Upparbetat nätverk kan bistå</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Paraplyorganisationer kan bidra mer med beslutsunderlag till myndigheter <input type="checkbox"/> Paraplyorganisationerna kan bistå <p>Utveckla metoder och format för krisplansutveckling</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Krisplanerna i civilsamhället behöver uppdateras. <input type="checkbox"/> All information skall textas 	<p>Försvagade ekonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ekonomi i organisationer är känslig; risk för att förlora medlemmar <input type="checkbox"/> Ekonomin för föreningarna riskeras med medlemstapp <input type="checkbox"/> Ekonomin för organisationerna, lär ju tappa massa medlemmar <p>Individanpassat vs allmänna åtgärdsplaner</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Stor individuell variation kring behov och förutsättningar gör att det är svårt att skapa allmänna åtgärdsplaner <p>Vårdskulden</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vårdskuld på grund av förvärrade förutsättningar under krisen kommer även efter pandemin är över <input type="checkbox"/> Oron för effekterna av vårdskulden för kroniskt sjuka skulle jag vilja lyfta.

Fråga 17: Övriga synpunkter

Strengths:	Weaknesses:
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Faktiskt en riktigt bra enkät ! Jag har försökt ringa idag om att många av våra funktionärer och ansvariga inte har dator och därmed skulle behöva att besvara enkäten på papper.	<p>Bristande resurser</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Här behövs det riktade pengar. För att få fram vettig organisation och att uppdatera civilsamhället. Så att alla planer är aktuella. <p>Brister med digitala verktyg</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Gör en enkät till kommuner och myndigheter vad de har gjort för att alla ska få information nu ska man ha BankID för att hämta papper söka bidrag med mera på kommunen alla har inte det <p>Bristande kunskap hos myndigheterna</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Myndigheter ska lyssna på verksamma specialister och ta råd. Ej som nu. Verkar ha fattat beslut på statistiska underlag och ej haft kunskap om verksamheter.<input type="checkbox"/> Krisberedskap har gällt helt andra typer av kriser, exempelvis bränder
Opportunities:	Threats:
<p>Öka krisberedskapen</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Utveckla krisplan så att alla vet vad de skall göra<input type="checkbox"/> Gör ett speciell grupp med program att kunna och veta vad de skall göra, det gäller kommunen, MSB, polisen, osv.<input type="checkbox"/> Viktigt att uppdatera civilsamhället. Krisplaner måste vara aktuella. <p>Finns outnyttjade resurser att koppla in</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Kontaktpersoner måste finnas så att kommuner, länsstyrelse, regioner behöver också förstå att det finns resurser som är outnyttjade.<input type="checkbox"/> Myndigheter ska lyssna mer på verksamheter<input type="checkbox"/> Man måste gå utanför sin egen miljö vardag och se andra människors behov.”	<p>Oro inför kontakt med Försäkringskassan</p> <ul style="list-style-type: none">● Problem med försäkringskassan● Hos många är frustration och oro (ångest) över Försäkringskassan viktig fråga

Bilaga till: Rapport 1

Normkreativ krisberedskap

– Ett forskningsprojekt med syftet att utveckla metoder som stärker allmänhetens beredskap inför och hantering av samhällskriser såsom pandemier

Bilaga D: Redovisning av resultat – Kommunikatörer

Nedan redovisas vilka svar som ligger till grund för kategorierna.

Fråga 10: Vad ser du som de stora utmaningarna i ert arbete med krishanteringen? Ge gärna flera exempel:

Strengths:	Weaknesses:
<p>God tillgång till nationellt kommunikationsmaterial</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Gott stöd med material från Länsstyrelsen, MSB och andra myndigheter dock! När man inte hinner utforma allt elegant själv.<input type="checkbox"/> Bra material från myndigheter. <p>Möjlighet till kommunikation och dialog med invånare vid lokalpress</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Vi har behövt lägga mycket tid och resurser på att besvara insändare i lokaltidningar, som jag upplever mest haft som syfte att svärta förtroendet för kommunens arbete kring pandemin. <p>God tillgång till professionella nätverk</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Informella och snabbfotade kommunikationsnätverk har hanterat ärenden.	<p>Icke tillräckligt anpassade budskap</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Nationell vs det regionala och lokala. Den nationella kommunikationen och budskapen med fokus på Stockholm fungerar inte i mindre kommuner. Vissa nationella och regionala budskap fungerar inte på lokal nivå då andra förutsättningar gäller (kollektivtrafik, små butiker etc)<input type="checkbox"/> Svårt att snabbt analysera den nationella informationen för att sedan anpassa den till behoven lokalt och internt.<input type="checkbox"/> Svårt att få reda på lägesbilden i regionen, kommunen så att relevant och korrekt information till invånarna sprids<input type="checkbox"/> Krävs att budskap anpassas till den specifika kommunen<input type="checkbox"/> Krävande att skapa dialog och se till att budskap landar rätt hos olika personer, verksamheter och situationer som är varierande <p>Svårt att nå ut till "icke-digitala" målgrupper</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Att nå målgrupper som inte är digitala <p>Vag kommunikation på nationell nivå</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Kommunikationen på nationell nivå har varit för vag och otydligt vilket gjort att kommunerna har agerat

	<p>olika. Skapar förvirring bland invånare om hur riktlinjerna skall tolkas.</p> <p>Korta ledtider från nationellt håll</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Korta ledtider och ingen tid för tillräcklig förberedelse (besked kommer ofta i samband med presskonferenser). Högt tempo, med nya uppdrag från regeringen som snabbt ska kommuniceras <input type="checkbox"/> Ingen förhandsinfo om offentlig information <p>Otydlig rollfördelning internt</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Otydlig rollfördelning, vad är kommunikatörens roll? Vem har mandat att fatta när det inte är akut men ändå kris? Många gråzoner. <input type="checkbox"/> Svårt att veta omfattningen och mandat i kommunikatörens roll <p>Otydlig ansvarsfördelning</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hur fördelas ansvaret mellan kommun, regionalt och nationellt <p>Begränsade resurser</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Små kommuner med små kommunikationsenheter. Begränsat med resurser att hinna omvärldsbevaka, skapa nyheter/inlägg som berör osv. <input type="checkbox"/> Liten back-up finns för de flesta funktioner. En sårbar organisation helt enkelt.
Opportunities:	Threats:
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Kommunen är den nivå för de allmänna råden måste bli konkreta och platsspecifika åtgärder. Kräver tvåvägskommunikation från kommun till invånare och verksamheter <p>Stärka lokala budskap</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Skapa en känsla av "att det berör mig", information som når ut och når in <input type="checkbox"/> Individpassa kommunikationen 	<p>Bristande uthållighet</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bristande uthållighet och "informationströtthet" bland både invånare såväl kriskommunikatörer <input type="checkbox"/> Att orka med den ökade arbetsbelastningen för kommunikatörer <input type="checkbox"/> Otillräckligt förståelse från chefer om behoven av att nå ut med informativ

<ul style="list-style-type: none"> ❑ Att "förekomma" rykten i det snabba medieflödet genom att jobba med lokala informationskanaler, lokalpress, sociala medier mm. 	<p>till alla målgrupper</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ Upprepning av samma budskap försvagar effekten <p>Icke anpassad information (till individ och lokala förutsättningar)</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ Oförmåga bland invånare att gå från information till handling/agera då de inte känner igen som i de nationella budskapen, "det handlar inte om mig" ❑ Svårigheter att skapa budskap som mottagarna "känner igen sig i" ❑ Snabba ändringar i villkoren från nationell och regional nivå, det som gäller igår gäller inte idag ❑ Hinna med att hålla sig uppdaterad <p>Nå ut till marginaliserade målgrupper</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ Överbrygga språkbarriärer, nå ut till målgrupper som inte har svenska som modersmål och målgrupper i socialt utsatta miljöer ❑ Svårt att nå till äldre som inte har vana av att använda digitala medier ❑ Svårt att hålla igång en invånardialog när allt måste ske digitalt ❑ Stort utrymme för tolkningar av rekommendationer (även inom kommunala verksamheter, ex förskolor) ❑ Svårt för liten kommun med liten smittspridning att förhålla sig till budskap anpassat för stockholm ❑ Svårt med intern kommunikation om läget i olika kommunala verksamheter ❑ Svårt för kommuner att tolka nationella rekommendationer ❑ Svårt att ha resurser för att genomföra åtgärder på rätt ambitionsnivå ❑ Inte upparbetad vara att använda intranät och digitala verktyg för koordinering ❑ Fått lägga mycket tid på kritiska insändare och sociala medier
--	--

Fråga 11: Är det några målgrupper eller organisationer som har varit svårare att nå ut till eller vars behov har varit svårare att möta:

Grupp:	Antal svar:
Personer med invandrarbakgrund med annat modersmål än svenska	23
Unga, unga vuxna	18
Äldre	9
Målgrupper som man inte når digitalt, tar det av den digitala komm.	7
Medarbetare	3
Personer som isolerar sig	2
Informationstrött allmänhet	2
Företagen	1
Mellanchefer	1

Fråga 12: Har du några förslag på hur dessa utmaningar kan lösas? Ange gärna förslag på konkreta lösningsalternativ om du ser några:

Strengths:	Weaknesses:
<p>Resurser delas</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Kommuner delar med sig av resurser till varandra <input type="checkbox"/> Alla har delat med sig av sina färdiga saker, både kommuner och Länsstyrelsen <input type="checkbox"/> Samarbete med Svenska kyrkan <input type="checkbox"/> Stöd till butiker (presentkort) <p>Hantering av översättning</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Underlag på olika språk från länsstyrelser <input type="checkbox"/> Hittade bra lösningar för hur översättningar genomfördes <input type="checkbox"/> Bra stöd från Länsstyrelsen med underlag på olika språk <p>Målgruppsanpassad kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Riktade utskick till vissa målgrupper 	<p>Bristande digital kompetens</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bristande digital kompetens och förståelse för att man har skyldighet att logga in på en dator dagligen och göra sig informerad - skapar sårbarhet i krishanteringsarbetet <input type="checkbox"/> Alla i verksamheter uppdaterar sig inte om senaste informationen digitalt
Opportunities:	Threats:
<p>Målgruppsanpassa</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Göra målgruppsanpassningar av kommunikation <input type="checkbox"/> Nå målgrupper där de normalt tar emot information exempelvis lokalområde, arbetsplatser eller 	<p>Otydlig ansvars- och rollfördelning</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Otydliga direktiv och ansvars- och rollfördelning <input type="checkbox"/> Bristande anpassning till lokala förutsättningar <input type="checkbox"/> För mycket arbete och ansvar lämpas

<p>sociala medier</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Göra undersökningar bland målgrupper för att förstå hur de tar till sig information <input type="checkbox"/> Göra målgruppsanpassningar, undersök hur olika målgrupper vill ta emot information (behövs stöd till små kommuner att kunna göra detta) <input type="checkbox"/> Anpassad information till unga <p>Skapa förutsättningar</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nudging, exempelvis förändringar i fysiska miljön för att underlätta att rekommendationer följs <p>Förbud</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Införa förbud mot att bryta rekommendationer samt rekommendera säkra alternativ <input type="checkbox"/> Nudging! Sätt upp förbud istället för rekommendationer. <p>Alternativa kommunikationskanaler och -strategier</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nå ut via redan existerande lokala/kommunala kanaler <input type="checkbox"/> Jobba även analogt (affischer, flygblad, utskick) <input type="checkbox"/> Nå ut via lokala "opinionsbildare", identifiera formella och informella "ambassadörer" <input type="checkbox"/> Nå ut till målgrupper där de är, bostadsområden, trappuppgångar, arbetsplatser, kontaktkanaler som Träffpunkter (för äldre) <input type="checkbox"/> Gå via arbetsgivare för att nå ut till utländska medborgare <input type="checkbox"/> Jobba via andra förvaltningar, t ex socialförvaltningen, be modersmåls lärare översätta information <input type="checkbox"/> Skolan kan fungera som en kanal <input type="checkbox"/> Översätt krisinformation till andra språk, samordnas av MSB och distribuera via länsstyrelser till kommuner (borde utformas som ett ramavtal). Tolkningsförmedling <input type="checkbox"/> Sponsrade inlägg och annonser på 	<p>över på kommuner med begränsade resurser istället för att tas av myndigheter</p> <p>Resursbrist</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Små kommuner har brist på resurser <input type="checkbox"/> Ökade personella resurser för kommunikation.
---	--

sociala medier för att nå ungdomar <input type="checkbox"/> Förbättra samarbetet mellan näringsliv och kommuner	
--	--

Fråga 13: Har du upplevt att det spridits falsk information/fake news eller att information misstolkats som försvårat ert arbete:

Kriskommunikatörer:

Ja	Antal svar:
Totalt	16
Ja, har varit stort problem	5
Inte fake news men misstolkningar	6
Ja, mycket arbete har krävts	4
Nej	Antal svar:
	22

Strengths:	Weaknesses:
<input type="checkbox"/> Hänvisning till officiella kanaler får tyst på ryktesspridning och felaktigheter <input type="checkbox"/> Kommunerna kan ofta svara direkt i sociala medier	<input type="checkbox"/> Inte nödvändigtvis direkt fake news men misstolkningar av kommunikation i agendasyfte
Opportunities:	Threats:
	<input type="checkbox"/> Läger mycket tid på att besvara inlägg på sociala medier och insändare <input type="checkbox"/> Många självutnämnda experter <input type="checkbox"/> Ovetenskapliga uppfattningar om hur viruset kan botas har mött informatörer <input type="checkbox"/> Ryktesspridning om drabbade personer, föräldrar, hantering av fall

Fråga 14: Vad har du och din organisation lärt er under pandemin som du tror kan ha inverkan på hur framtida kriser hanteras:

Strengths:	Weaknesses:
Goda erfarenheter av samarbete och samordning <input type="checkbox"/> Lärt sig att det går att samarbete över förvaltningsgränser <input type="checkbox"/> Skapa krisledning som jobbar aktivt	Bristande beredskap <input type="checkbox"/> Om kanalerna inte används i normalfall är det stor uppstart att använda dem vid kris, exempelvis intranät

<p>med information och kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Krisorganisationen har fungerat <input type="checkbox"/> Samverkankonferenserna har varit mycket värdefulla <input type="checkbox"/> Samordning med andra aktörer har stärkts <input type="checkbox"/> Ökat självförtroende, de kan ställa om snabbt om det behövs <input type="checkbox"/> Kan förlita sig på omdöme och inte bara rutiner <input type="checkbox"/> Kommunikationsenheten har stärkt sin kompetens inom krishantering och kriskommunikation <p>Digital kompetens</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Digitala arbetssätt funkar, ibland bättre än IRL <p>Stort förtroende</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Stor tilltro till kommuner och myndigheter <input type="checkbox"/> Viktigt med samlad bild utåt och koordinering mellan verksamheter <input type="checkbox"/> Gett mycket erfarenheter om omställning och samverkan vid kris, inklusive egna initiativ och jobba med små resurser <p>Välriktade kommunikationsinsatser</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Annonser och sponsrade inlägg i sociala medier fungerade väl <input type="checkbox"/> Veckobrev med information till alla anställda och förtroendevalda under pandemin 	<p>Bristande samordning nationellt</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Att behöva vänta på kommunikationsunderlag från den nationella nivån <input type="checkbox"/> Svårighet att hålla den tryckta informationen uppdaterad då rekommendationer uppdateras
<p>Opportunities:</p>	<p>Threats:</p>
<p>Kreativa kommunikationsinsatser</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Kreativa sätt att konkretisera rekommendationer, exempelvis illustrera hur stort avståndet ska vara med vardagsföremål <input type="checkbox"/> Lyfta fram positiva exempel på de som gjort rätt i anpassningarna och få andra att hänga med <input type="checkbox"/> Använda mer digital information som uppdateras och hålls aktuell för verksamheterna <p>Möjligheter och lärdomar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Att vid snabb händelseutveckling snabbt aktivera en krisledning där 	<p>Informationströtthet</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Överinformerande leder till informationströtthet <input type="checkbox"/> Att det är viktigt att inte överinformera för då blir det informationströtthet. <input type="checkbox"/> "Information overload" från för många aktörer. Svårt att nå igenom bruset...

kommunikatör ingår:

- Att kommunikation blir avgörande i dessa lägen och att man måste våga fatta beslut fast inte alla fakta ligger på bordet
- Att inte rusa iväg och ta beslut som senare är svåra att försvara. Att inte gissa utgången själva utan istället invänta riktlinjer.
- De snabba förändringarna i råd och riktlinjer ställer krav på en snabbt föränderlig kommunikation (trycksaker uppdateras)
- De kanaler som inte fungerar i vanliga fall fungerar absolut inte i kris, t ex intranätet
- Jobba strategiskt med internkommunikation, t ex kommunikation till fackliga företrädare och politiker informerade om utvecklingen och kommunens arbete har varit viktigt
- Nyttan med korta, återkommande avstämningsmöten med ledningsgrupp
- HR viktig för sammanhållningen internt i organisationen
- Tänk långsiktig vad de gäller bemanning för att vara uthålliga i en långdragen krishantering
- Vikten av samverkan/resursfördelning över förvaltningsgränserna
- Kommunikationen behöver målgruppsanpassas
- Pandemin har inneburit ännu mer erfarenhet av att jobba med länsstyrelsen
- Behov av samordning och gemensamma riktlinjer

Fråga 15: Ge exempel på samhällsaktörer eller myndigheter (såsom kommuner, statliga myndigheter, sjukvården, näringslivet, företag eller andra idéburna organisationer) som Er organisation har samarbetat med under pandemin:

Aktörer:		Antal svar:
Myndigheter		
Civilsamhället		
Företag		
Andra:		

Fråga 16: Finns det någon annan fråga som Du anser är viktig och som inte har tagits upp i denna enkät

Strengths:	Weaknesses:
<input type="checkbox"/> Vår kommun har lyckats hålla nere smittspridningen och inte haft några allvarliga utbrott.	<p>Fördelning och tillskott av resurser</p> <input type="checkbox"/> Har krävts och krävs både uthållighet och kapacitet för att klara att möta informationsbehoven hos allmänhet och egen personal under denna kris. Mycket annat har fått stå tillbaks.
	<input type="checkbox"/> När krisen kommer så kan man inte bortse från att det MÅSTE tillföras resurser till den delen i organisationen.
	<input type="checkbox"/> Vi har inte fått en enda kompensation varken personellt eller resursmässigt i verktyg, material etc...men framförallt personellt
	<p>Lyft vikten av kommunikationskompetens</p> <input type="checkbox"/> Bidrar till att bibehålla förtroendet hos allmänheten
	<input type="checkbox"/> Svårt att kommunicera bristen på lagrum när det ropas på mer åtgärder
	<input type="checkbox"/> I mindre kommuner saknas förståelse för kommunikationens viktiga roll
Opportunities:	Threats:
<p>Material som kan anpassas och redigeras och delas på nationellt plan</p> <input type="checkbox"/> Skapa material som kan anpassas till lokala förutsättningar och målgrupper	
<input type="checkbox"/> Har inte gått att redigera i materialet från myndigheterna, även om det varit bra	

Fråga 17: Övriga synpunkter

Strengths:	Weaknesses:
------------	-------------

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Samlad information från myndigheter <input type="checkbox"/> Möjligt att återanvända material <input type="checkbox"/> Bra erfarenhetsutbyte mellan myndigheter, kommuner och andra verksamheter <input type="checkbox"/> Vi tar gärna del av resultatet när denna undersökning är klar! 	<p>Icke-engagerande kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ibland "torr" information från myndigheter som inte engagerar <input type="checkbox"/> "Torr" information från myndigheter <input type="checkbox"/> Dubbelarbete med att ta fram informationsmaterial
Opportunities:	Threats:
<p>Utveckla samverkan</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Det behövs en bättre plan för samverkan mellan kommuner i kommunikationsarbetet. <input type="checkbox"/> Utveckla en plan för samverkan 	