

# **Kommunal samverkan mellan räddningscentral och POSOM**

**- *En fallstudie av Tsunamikatastrofen***

***Christoffer Jansson***

---

**Department of Fire Safety Engineering  
Lund University, Sweden**

**Brandteknik  
Lunds tekniska högskola  
Lunds universitet**

**Report 5169, Lund 2005**



**Kommunal samverkan mellan  
räddningscentral och POSOM**

**- *En fallstudie av Tsunamikatastrofen***

**Christoffer Jansson**

**Lund 2005**

**Titel:**

Kommunal samverkan mellan räddningscentral och POSOM  
- *En fallstudie av Tsunamikatastrofen*

**Title:**

Municipal cooperation between rescue command centre and POSOM  
- A study after the Tsunami catastrophe

**Av/By:**

Christoffer Jansson

**Report 5169**

ISSN: 1402-3504

ISRN: LUTVDG/TVBB--5169--SE

Number of pages: 88

Illustrations: Christoffer Jansson

**Keywords**

Tsunami, crisis, catastrophe, rescue command centre, cooperation, municipal, POSOM, Rädd-Sam-Norr, Södra Roslagens Brandförsvarsförbund, Stockholms län

**Sökord**

Tsunami, kris, katastrof, räddningscentral, kommunal, samverkan, POSOM, Rädd-Sam-Norr, Södra Roslagens Brandförsvarsförbund, Stockholms län

**Abstract**

This report is an evaluation of the cooperation between the rescue command centre and the POSOM-groups ("Psychological and social support") after the Tsunami catastrophe in December, 2004. The report describes the interaction between these two municipal administrations, what services the rescue command centre provided and how they gathered information. Finally the author suggests different solutions to how the collaboration within these different municipal administrations can be increased and improved in future times of crisis.

Language: Swedish

© Copyright: Brandteknik, Lunds tekniska högskola, Lunds universitet, Lund 2005.

Författaren svarar för innehållet i rapporten

Brandteknik  
Lunds tekniska högskola  
Lunds universitet  
Box 118  
221 00 Lund

brand@brand.lth.se  
<http://www.brand.lth.se>

Telefon: 046 - 222 73 60

Department of Fire Safety Engineering  
Lund University  
P.O. Box 118  
SE-221 00 Lund  
Sweden

brand@brand.lth.se  
<http://www.brand.lth.se/english>

Telephone: +46 46 222 73 60  
Fax: +46 46 222 46 12

# SAMMANFATTNING

Tsunamikatastrofen som drabbade stora delar av området kring Indiska Oceanen på annandag jul 2004 gav, bland annat, upphov till ett stort kommunalt hjälparbete i Sverige. När drabbade efter några dagar började återvända till Sverige uppstod ett stort behov av framförallt psykiska stödåtgärder.

I Stockholms norra län ligger Räddningscentral Norr som svarar för larm och ledning av den kommunala räddningstjänsten i området och därifrån utgår även högre ledningsresurser vid behov. Räddningscentralen tog tidigt beslutet att sammankalla kommunernas stödgrupper för psykiskt och socialt omhändertagande (POSOM) för att erbjuda dem hjälp och stöd i deras arbete.

Projektet är en fallstudie av hur Räddningscentral Norr och kommunernas POSOM-grupper samverkade efter Tsunamikatastrofen och syftar till att undersöka om detta var en lyckad modell för samverkan. Projektet har genomförts dels genom en litteraturstudie och dels genom djupintervjuer för att få en bild av hur aktörerna själva uppfattade sin situation. Litteraturstudien omfattade studier kring tidigare katastrofer, organisationsteori samt teorier om hantering av samhälls- och personliga kriser. Djupintervjuerna genomfördes genom åtta intervjuer med personal från Räddningscentral Norr samt POSOM-grupperna. Slutligen analyserades insamlad data från litteraturstudien och de genomförda intervjuerna.

Förutom att undersöka på vilket sätt de kommunala aktörerna agerade, vilka tjänster som skapades vid räddningscentralen samt hur man arbetade för att skapa en gemensam och uppdaterad lägesbild så redovisas viktiga erfarenheter för hur samarbetet skulle kunna förbättras och fördjupas i framtiden.

Resultatet är en detaljerad beskrivning av hur Räddningscentral Norr och POSOM-grupperna agerade och samverkade efter katastrofen. Tjänster som då skapades av räddningscentralen var bland annat:

- Gemensamt telefonnummer
- Gemensam personal vid Arlanda flygplats
- Sammanfattning av information om läget i Thailand
- Samverkansplats för utbyte av erfarenheter
- Hjälp med debriefing av personal

I rapporten lämnas även förslag till hur denna form av samverkan kan förbättras samt utgöra ett ökat stöd för POSOM-grupperna vid andra typer av insatser i framtiden. För att detta skall fungera föreslås bland annat bättre dokumentationsrutiner, förenklade larmrutiner, gemensamma övningar och ett utökat samarbete även vid mindre insatser.



# SUMMARY

A big Tsunami and a following flood struck the shores around the Indian Ocean at 9 pm local time on the 26:th of December 2004. In the catastrophe a total of over 230 000 people were killed and even more wounded.

In Sweden the government had to deal with a lot of Swedish citizens that had been touring in the area and were either physically or psychologically wounded. In the region of northern Stockholm the rescue command centre early made a decision to gather the POSOM-groups ("Psychological and social support"). These groups are composed of social care workers and representatives from the church, fire department, police, schools etc. and acts in the event of a disaster in order to offer victims support.

This report is an evaluation of the cooperation between the rescue command centre and the POSOM-groups. The report describes their interaction, what services the rescue command centre provided and how they gathered information. The following services were provided by the rescue command centre:

- A mutual telephone number
- Personnel at the Arlanda Airport
- Information from the catastrophe area
- A platform for exchanging experiences
- Debriefing help

Finally the author suggests different solutions to how the collaboration within these different municipal administrations can be increased and improved in future times of crisis. These suggested solutions include; better documentation routines, joint exercises and an additional support even at smaller emergencies.





# FÖRORD

Jag vill tacka ett antal personer som alla bidragit med värdefull hjälp samt varit ett stort stöd vid genomförandet av detta projekt. Det är mycket tack vare Er som detta projekt varit mycket intressant och spännande att genomföra. Först vill jag tacka min handledare Anders Fridborg vid Södra Roslagens Brandförsvarsförbund (SRB) som i hög grad medverkat till att projektarbetet fick den inriktning som det fick samt för mycket givande diskussioner, framförallt under projektets slutskede, sommaren 2005. Vid SRB vill jag även tacka brandchef Jan Wisén samt personalstödsansvarige Robert Eriksson för Ert stora bidrag till faktainnehållet i rapporten. Ett stort tack riktar jag även till alla POSOM-kontakter från, i huvudsak, norra Stockholms län som besvarat enkätfrågor samt medverkat vid intervjuer.

Jag vill även tacka min andra handledare professor Lars Fredholm, på avdelningen för Brandteknik, för konstruktiva och värdefulla idéer under projektets gång rörande framförallt metod för genomförandet, begreppsförvirringar samt vid analys och slutsatser.

Mitt sista tack går till två personer som står helt utanför min akademiska sfär men som ändå bidragit med mycket värdefulla åsikter och varit ett stort stöd vid frågor gällande metod, struktur och korrekturläsning av rapporten. Dessa två är Anna Wedelin och Britten Enberg Jansson.

Återigen, stort tack!

Christoffer Jansson  
Lund och Täby, 2005



# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1</b>	<b>INLEDNING</b>	<b>1</b>
1.1	BAKGRUND	1
1.2	PROBLEMFÖRMULERING	2
1.3	SYFTE	2
1.4	AVGRÄNSNINGAR	2
1.5	MÅLGRUPP	3
1.6	METOD	3
1.6.1	PROJEKTETS GENOMFÖRANDE	3
1.6.2	GENOMFÖRANDE AV ENKÄTUNDERSÖKNING	4
1.6.3	GENOMFÖRANDE AV INTERVJUER	4
1.6.4	BEARBETNING AV DATA	5
1.7	DISPOSITION	6
1.8	BEGREPPSFÖRKLARINGAR	6
<b>2</b>	<b>BESKRIVNING AV AKTÖRER</b>	<b>8</b>
2.1	SÖDRA ROSLAGENS BRANDFÖRSVARSFÖRBUND	8
2.2	RÄDD-SAM-NORR	8
2.2.1	RÄDDNINGSCENTRAL NORR	9
2.3	KOMMUN	9
2.4	POSOM	10
<b>3</b>	<b>TEORETISK GRUND</b>	<b>11</b>
3.1	ERFARENHETER FRÅN TIDIGARE KATASTROFER	11
3.1.1	LEDNING OCH SAMORDNING	11
3.1.2	INFORMATION OCH KOMMUNIKATION	12
3.1.3	KRISSTÖD	13
3.2	ORGANISATIONSTEORI	13
3.2.1	MEKANISK SYN PÅ ORGANISATIONER	13
3.2.2	ORGANISK SYN PÅ ORGANISATIONER	14
3.3	KRISHANTERING	15
3.3.1	SAMHÄLLIG KRISHANTERING	15
3.3.2	PERSONLIG KRISHANTERING	15
3.4	LAGSTIFTNING	17
3.4.1	LAG OM EXTRAORDINÄRA HÄNDELSE I FREDSTID HOS KOMMUNER OCH LANDSTING	17
3.4.2	KOMMUNALLAG	17
3.4.3	LAG OM SKYDD MOT OLYCKOR	18
3.4.4	LAGARNAS GILTIGHET	18
<b>4</b>	<b>ÖVERGRIPANDE BESKRIVNING</b>	<b>21</b>

4.1	FÖRSTA VECKAN	21
4.2	ANDRA VECKAN	21
4.3	TREDJE VECKAN	21
4.4	ÖVERSIKT VECKA 1	22
4.5	ÖVERSIKT VECKA 2	23
<b>5</b>	<b>RÄDDNINGSCENTRAL NORRS AGERANDE</b>	<b>25</b>
5.1	SÖNDAG 26/12-04	25
5.2	MÅNDAG 27/12-04	26
5.3	TISDAG 28/12-04	26
5.4	ONSDAG 29/12-04	28
5.5	NYÅRSHELGEN	29
5.6	MÅNDAG 3/1-05	29
5.7	EFTERFÖLJANDE ARBETE	30
<b>6</b>	<b>POSOM-GRUPPERNAS AGERANDE</b>	<b>31</b>
6.1	SÖNDAG 26/12-04	31
6.2	MÅNDAG 27/12-04	31
6.3	TISDAG 28/12-04	32
6.4	ONSDAG 29/12-04	33
6.5	NYÅRSHELGEN	34
6.6	MÅNDAG 3/1-05	34
6.7	EFTERFÖLJANDE ARBETE	34
<b>7</b>	<b>SAMVERKAN</b>	<b>35</b>
7.1	LEDNING OCH SAMORDNING	35
7.1.1	KOMMUNERNAS STÖDGRUPPER	35
7.1.2	RÄDDNINGSCENTRAL NORR	36
7.2	INFORMATION OCH KOMMUNIKATION	37
7.3	KRISTÖD	39
<b>8</b>	<b>ANALYS OCH SLUTSATSER</b>	<b>43</b>
8.1	TEORETISK GRUND	43
8.2	RÄDDNINGSCENTRAL NORRS AGERANDE	45
8.3	POSOM-GRUPPERNAS AGERANDE	47
8.4	SAMVERKAN	48
8.5	ÅTGÄRDER	49
8.6	SLUTSATSER	50
<b>9</b>	<b>DISKUSSION</b>	<b>52</b>
9.1	PROJEKTETS GENOMFÖRANDE	52
9.2	PROJEKTETS RESULTAT	52

<b>9.3</b>	<b>KÄLLKRITIK</b>	<b>53</b>
<b>9.4</b>	<b>FÖRSLAG TILL FRAMTIDA STUDIER</b>	<b>54</b>
<b><u>KÄLLFÖRTECKNING</u></b>		<b><u>55</u></b>
	<b>LITTERATUR</b>	<b>55</b>
	<b>ELEKTRONISKA KÄLLOR</b>	<b>55</b>
<b><u>BILAGOR</u></b>		<b><u>56</u></b>
	<b>BILAGA A. ENKÄT</b>	<b>57</b>
	<b>BILAGA B. INTERVJUMALL – POSOM</b>	<b>61</b>
	<b>BILAGA C. INTERVJUMALL - RC NORR</b>	<b>65</b>
	<b>BILAGA D. FLYGBLAD</b>	<b>69</b>



## **INLEDANDE DEL**





# 1 INLEDNING

Det här projektet ingår i kursen "Brandtekniskt projektarbete, 10p". Under genomförandet skall brandingenjörstudenten visa förmåga att tillämpa de kunskaper och färdigheter som förvärvats under utbildningen samt självständigt analysera och redovisa uppgiften på ett vetenskapligt och metodiskt sätt. Projektarbetet genomfördes i samarbete med Södra Roslagens Brandförsvarsförbund.

## 1.1 BAKGRUND

Den 26/12-04 kl. 02.00 svensk tid inträffade ett kraftigt jordskalv nordväst om den Indonesiska ön Sumatra. Jordskalvet som mätte 9,0 på richterskalan och skedde under havsytan följdes av en jättevåg, en tsunami, som färdades oerhört snabbt över Indiska oceanen. Denna enorma våg drabbade bland annat Indien, Sri Lanka, Malaysia, Indonesien och Thailand hårt. Följderna blev en enorm förstörelse av bebyggelse och över 230 000 människor omkom. I Thailand fanns vid denna tidpunkt många semestrande svenskar vilka drabbas av vågen och efterföljande översvämningar. Från Sverige är det bekräftade antalet omkomna eller försvunna svenskar 543 efter katastrofen, varav de flesta befann sig på den Thailändska västkusten.

I Sverige möttes Regeringen och Utrikesdepartementet av kraftig kritik för att de inte agerade tillräckligt snabbt och slagkraftigt för att hjälpa drabbade svenskar i Thailand och deras släktingar här hemma i Sverige. Efter några dagar fattades dock beslut om att evakuera svenskar från området. I norra Stockholms län ligger Arlanda flygplats dit många av de hemvändande evakueringsflygen ankom. En stor organisation sattes igång, både på Arlanda flygplats och i kommunerna kring Arlanda, för att ge vård och stöd till de drabbade samt deras anhöriga.

För att kunna möta behovet av stöd och hjälp hos enskilda personer eller grupper av drabbade vid akuta kriser, olyckor eller katastrofer finns inom varje kommun sedan några år tillbaka en beredskapsgrupp för psykiskt och socialt omhändertagande (ofta förkortat POSOM-grupp). Deltagarna i denna grupp skall med kort varsel kunna agera samt ha utbildning och erfarenhet för att kunna fungera på ett flexibelt sätt.

De elva kommuner som tillhör norra Stockholms län och en kommun från Uppsala län, Knivsta, har tillsammans en räddningstjänstsamverkan kallad Rädd-Sam-Norr. Denna organisation har en gemensam räddningscentral och gemensamma högre ledningsresurser i form av vakthavande brandingenjör och brandchef i beredskap. Räddningscentral Norr är en av tre räddningscentraler inom Stockholms län. Den är placerad vid Täby brandstation och drivs av Södra Roslagens Brandförsvarsförbund.

Efter katastrofen agerade Räddningscentral Norr för att ge stöd till kommunernas POSOM-organisationer. Bland annat upprättades ett gemensamt larmnummer och en gemensam stödorganisation på Arlanda flygplats för att tillsammans hjälpa alla drabbade i området. Detta initiativ till samverkan togs av den brandchef som var i beredskap och var ett unikt initiativ inom länet.

## 1.2 PROBLEMFÖRMULERING

Med utgångspunkt från den beskrivna bakgrunden har följande problemformuleringar tagits fram.

### *På vilket sätt agerade Räddningscentral Norr och POSOM-grupperna efter katastrofen?*

Med tanke på att katastrofen inträffade på andra sidan jordklotet och med stora svårigheter att veta vilka som drabbats och omfattningen på deras skador var möjligheterna till en ”normal” krishantering liten. Syftet med frågeställningen är att utreda hur Räddningscentral Norr och kommunernas POSOM-grupper, enskilt och genom samverkan, hanterade denna ovanliga situation.

### *Hur arbetade Räddningscentral Norr för att tillsammans med POSOM-grupperna skapa en gemensam och uppdaterad lägesbild?*

Informationen från de officiella källorna har på många sätt kritiserats efter katastrofen. Frågeställningen ovan syftar till att ge en sammanfattning av vilka informationskällor som användes av Räddningscentral Norr och POSOM-grupperna samt hur informationen sedan förmedlades dem emellan för att nå en gemensam och kontinuerligt uppdaterad lägesbild.

### *Vilka tjänster tillhandahölls av Räddningscentral Norr?*

Eftersom det på Räddningscentral Norr finns utrustning, personal och erfarenhet att hantera krissituationer som i vanliga fall inte hanteras av kommunen så skapades där vissa tjänster för att hjälpa kommunerna. Frågeställningen syftar till att ta reda på vilka tjänster som skapades och huruvida de stämde överens med de tjänster som kommunerna efterfrågade? Förändrades även kommunernas efterfrågan i takt med ett ökat och säkrare informationsflöde?

### *På vilket sätt kan arbetet effektiviseras och förbättras i framtiden?*

En katastrof av samma omfattning som flodvågskatastrofen är mycket osannolikt att det inträffar igen den närmsta tiden. Däremot kommer det med all säkerhet att inträffa andra stora händelser som exempelvis skogsbränder, oljeutsläpp, översvämningar eller stormar där räddningstjänsten är i behov av nära samverkan med bland annat POSOM-grupperna. Frågeställningen ovan syftar till att undersöka på vilka sätt denna samverkan kan effektiviseras och förbättras.

## 1.3 SYFTE

Syftet med projektarbetet är att utvärdera och analysera Räddningscentral Norrs agerande och hantering av Rädd-Sam-Norrs tolv kommuners olika behov. Arbetet kommer att belysa och analysera de beslut som togs, de tjänster som tillhandahölls samt ge förslag till förbättring av rutiner kring denna typ av krishantering.

## 1.4 AVGRÄNSNINGAR

Rapporten begränsas till att endast omfatta beslut och agerande av personal på kommunnivå. Kommuner och räddningstjänster som granskas är de som ingår i Rädd-Sam-Norrs område vilket i grova drag omfattar Stockholm läns norra del. Beslut eller agerande av personal på länsstyrelse- eller regeringsnivå ingår inte i arbetets omfattning.

Ytterligare avgränsningar är att bemötandet och omhändertagandet av drabbade på Arlanda flygplats ej behandlas i denna rapport även om viss beskrivning av den situation som uppstod där kommer att finnas med som bakgrundsbeskrivning i syfte att öka förståelsen av Räddningscentral Norrs roll i arbetet.

Slutligen undersöks inte hur väl de stödåtgärder som POSOM-grupperna erbjöd till de drabbade i kommunerna mottogs utan endast deras samverkan med räddningscentralen.

## **1.5 MÅLGRUPP**

Rapporten vänder sig främst till dem som arbetar med ledning och samordning av kommunala krishanteringsresurser samt personal vid räddningstjänst, på räddningscentraler samt inom kommunernas POSOM-grupper.

Rapporten vänder sig även till studenter med intresse för stabs- och ledningsarbete inom räddningstjänst och krishantering, som t.ex. brandingenjörsstudenter och studenter som läser till civilingenjör i riskhantering.

## **1.6 METOD**

### **1.6.1 Projektets genomförande**

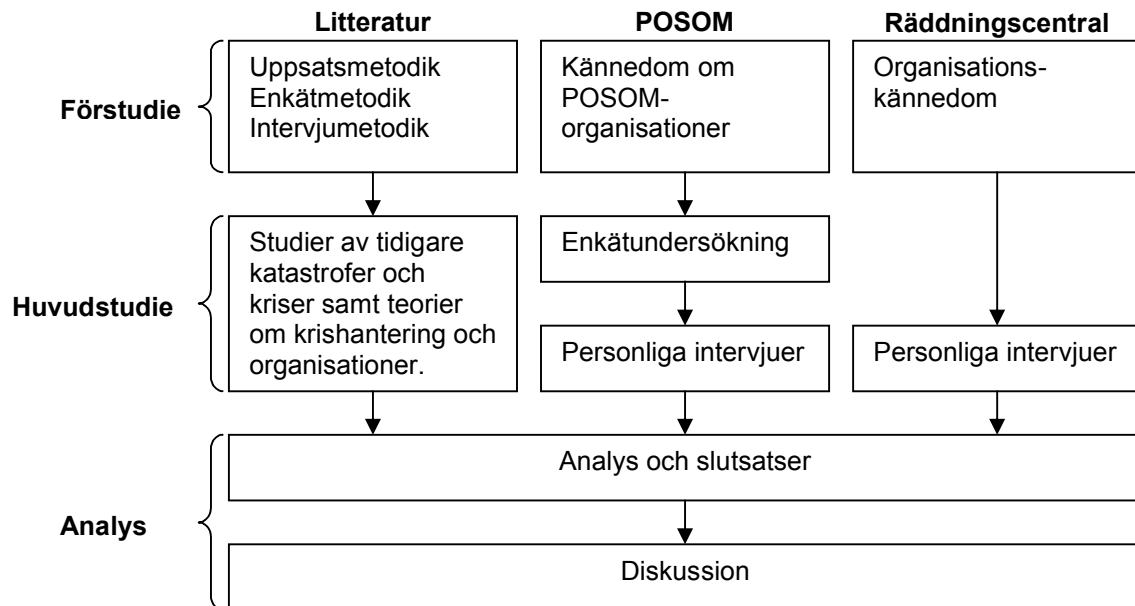
Projektet har genomförts som en fallstudie uppdelad i tre parallella undersökningar som var och en bidrar till den totala analysen och till slutsatserna. De tre undersökningarna bestod av en litteraturstudie, en studie av POSOM-gruppernas agerande och slutligen en studie av Räddningscentral Norrs agerande. För dessa tre studier urskiljs sedan tre olika faser: förstudie-, huvudstudie- och analysfas. Fokus för projektet har lagts på Räddningscentral Norrs och kommunernas POSOM-grupper interaktion och samverkan.

Projektets förstudiefas innebar att litteratur om metodik för uppsatsskrivning, enkätformulering och kvalitativa intervjuer studerades. I förstudiefasen studerades dessutom uppbyggnaden av POSOM-grupperna och Räddningscentral Norrs organisation.

Nästa fas var själva huvudstudien. Under denna fas har litteratur om hantering av tidigare katastrofer och även teorier kring kris- och katastrofhantering studerats. Detta för att ge en bakgrund och en referensram utifrån vilken insamlad data kunde analyseras. I huvudstudien genomfördes intervjuer med POSOM-ansvariga i kommunen och på Räddningscentral Norr intervjuades nyckelpersoner, såsom jourhavande brandchef och räddningscentralens chef, som varit delaktiga i samordningsarbetet.

Den sista fasen av projektet var analys, slutsatser och diskussion. Här analyserades all information som samlats in genom litteraturstudien samt vid intervjuer med personal i POSOM-grupperna och vid Räddningscentral Norr. Analysen ledde fram till förslag på förbättringar och diskussion kring de processer som varit till fördel och de som varit till nackdel för samverkan mellan dessa parter.

Projektets utformning som beskrivits ovan sammanfattades i en modell som legat till grund för fallstudiens genomförande. Modellen beskrivs på nästa sida.



Figur 1.1 - Skiss över fallstudiens uppbyggnad

### 1.6.2 Genomförande av enkätundersökning

En enkätundersökning (se Bilaga A) genomfördes med syftet att dels ge en översikt över POSOM-gruppernas erfarenheter kring samarbetet med Räddningscentral Norr och dels skapa en urvalsgrund för intervjuerna.

Enkäten delades ut vid ett gemensamt möte där elva av de tolv kommunerna var representerade. Detta möte hölls onsdagen den 30 mars 2005 på Täby brandstation. Med på mötet var både POSOM-kontakter och personal från Räddningscentral Norr som tidigare träffats vid fyra tillfällen. Syftet med detta möte var att utbyta erfarenheterna från samarbetet samt att diskutera den politiska förankringen inom kommunerna.

Svaren på enkäten analyserades och utifrån dessa svar skedde ett urval för intervjuerna. En bred representation av kommunerna eftersträvades både gällande kommunstorlek och geografiskt läge och även antal drabbade. Av tolv kommuner, den som inte närvarande svarade via brev, valdes fem ut för intervjuer. Eftersom det var Södra Roslagens Brandförsvarsförbund (med fem medlemskommuner) som var sammankallande och höll i tjänsterna från Räddningscentral Norrs sida så intervjuades två av deras medlemskommuners POSOM-kontakter och ytterligare tre från de andra kommunerna. Detta gjordes för att kontrollera att alla kommuner behandlades likvärdigt.

### 1.6.3 Genomförande av intervjuer

Totalt genomfördes åtta intervjuer, fem med POSOM- ansvariga och tre med personal från Räddningscentral Norr. Samtliga intervjuer genomfördes under våren 2005. Varje intervju varade i ungefär två timmar och tog i de flesta fall plats på de intervjuades arbetsplats. Två av intervjuerna utfördes på andra ställen, men båda dessa kan betraktas som neutrala utifrån de intervjuades synvinkel.

Intervjuerna med personal vid Räddningscentral Norr har i huvudsak skett med en individuellt anpassad frågeguide med inriktning på deras olika arbetsinsats efter flodvågskatastrofen. Frågeguiden har övergripande behandlat områden som den egna

rollen, beslut, tillgänglig information och erfarenheter (Exempel på frågor, se Bilaga C). De tre intervjuerna som hölls var med jourhavande brandchef (tillika brandchef för SRB), funktionsansvarig för larm och ledning samt en insatsledare med huvudansvar för personalstöd. Den sistnämnde hade en unik roll eftersom han befann sig i Phuket på semester under katastrofens inträffande och blev sedermera en del av räddningsarbetet på plats. Ytterligare några frågor har besvarats via e-post av stabsbefäl vid Räddningscentral Norr (RC Norr).

Studiens första intervju skedde med funktionsansvarig för larm och ledning vars arbetsroll kan beskrivas som räddningscentralens chef. Denna utfördes i ett tidigt skede under våren. Huvudsyftet med denna intervju var att skapa en bild av hur arbetsinsatsen övergripande sett ut och identifiera huvudaktörer inom både Räddningscentral Norrs och POSOM-gruppernas organisationer.

Kommunernas POSOM-kontakter intervjuades personligen efter att ett urval gjorts enligt tidigare beskrivning. Vid intervjuerna användes en semistrukturerad frågeguide som bas (Bilaga B).<sup>1</sup> Skälet till detta val var att ha möjlighet att ändra ordningsföljd på frågorna samt ges möjlighet att ställa följdfrågor under intervjuernas genomförande. Frågeguidens uppbyggnad är i första hand kronologisk och med de möten som hölls på Räddningscentral Norr som grundpelare. Syftet med denna konstruktion var att få en uppfattning om vilket arbete som initierades efter pådrivning från Räddningscentral Norr samt att lätt kunna göra jämförelser mellan kommunernas agerande.

Vid genomförandet av intervjuerna fanns en risk att en så kallad intervjuareffekt skulle uppkomma. Intervjuareffekt innebär att den som intervjuar påverkar respondenterna genom sin närvaro.<sup>2</sup> Detta är något som motverkats genom att de intervjuade gavs möjligheten att läsa igenom en sammanfattning av intervjun och ändra sådant som uppfattats fel. Dessutom har det vid alla intervjuer påpekats att inga namn kommer att nämnas i rapporten samt att alla fakta och åsikter kommer att avidentifieras. Undantaget från dessa är den fakta och de åsikter som lämnats av anställda vid Räddningscentral Norr som varit omöjligt att helt avidentifiera.

#### **1.6.4 Bearbetning av data**

Under intervjuerna med personalen vid Räddningscentral Norr fördes minnesanteckningar vilka skrevs ner och genomarbetades direkt efter mötena. Informationen bearbetades och sammanfattades i kronologisk ordning i rapporten. Stor vikt har lagts vid att skaffa en förståelse för vilken information som låg till grund för de beslut som fattades.

Intervjuerna med POSOM-kontakterna spelades in på band och banden sammanfattades i skriftlig form inför bearbetning. Alla intervjuade gavs möjlighet att ändra eller lägga till information efter intervjuerna beträffande sådant som kunnat uppfattas fel vid intervjutillfället. Detta skedde genom att sammanfattningen skickades till dem för eventuella korrigeringar.

Informationen bearbetades sedan i flera steg där det första steget genomfördes i syfte att skapa en förståelse för de olika POSOM-gruppernas organisering. Det andra steget var att skapa en kronologisk ordning för de insatser som genomfördes för att sedan matcha dessa mot Räddningscentral Norrs insatser. Sista steget blev att sammanfatta och analysera de samverkanspunkter och erfarenheter som togs upp vid intervjuerna.

---

<sup>1</sup> Trost, Jan. Kvalitativa intervjuer, (1997)

<sup>2</sup> Svenning, Conny, Metodboken (2000) s. 114

Räddningscentral Norrs och POSOM-gruppernas agerande i detta specifika fall analyserades sedan mot de modeller, teorier och tidigare erfarenheter som insamlats under litteraturstudierna. Därefter kunde gemensamma och övergripande slutsatser för hela fallstudien göras.

## 1.7 DISPOSITION

För att underlätta för läsaren presenteras nedan rapportens disposition i grova drag. Rapporten är indelad i tre delar där den första är en inledande del. Insamlad fakta från intervjuer redovisas bland annat i resultatdelen och i analysdelen förs diskussion om resultat och projektets slutsatser.

<b>Inledande del</b>	{	Kapitel 1 - Inledning
		Kapitel 2 - Beskrivning av aktörer
		Kapitel 3 - Teoretisk grund
<b>Resultat del</b>	{	Kapitel 4 - Övergripande beskrivning
		Kapitel 5 - Räddningscentralen Norrs agerande
		Kapitel 6 - POSOM-gruppernas agerande
		Kapitel 7 - Samverkan
<b>Analys del</b>	{	Kapitel 8 - Analys och slutsatser
		Kapitel 9 - Diskussion

Inledande del beskriver i kapitel 1 projektets frågeställningar, syfte och metod. I kapitel 2 görs sedan en djupare beskrivning av de aktörer som innefattas av rapportens avgränsningar. Det sista kapitlet, i den inledande delen, redovisar en teoretisk grund med erfarenheter från tidigare katastrofer, organisationsteorier, krishantering av samhälliga och personliga kriser samt berörda lagtexter.

I resultatdelen redovisas först det övergripande händelseförloppet efter katastrofen med betoning på medias rapportering och nationella beslut. Därefter följer i kapitel 5 en beskrivning av hur Räddningscentral Norr valde att agera och vilka tjänster som tillhandahölls. I kapitel 6 beskrivs POSOM-gruppernas agerande med utgångspunkt i deras samverkan med räddningscentralen. Det sista resultatkapitlet redovisar de erfarenheter som framkommit vid intervjuer av hur samverkan fungerat mellan Räddningscentral Norr och POSOM-grupperna. Detta görs med utgångspunkt i övergripande rubriker som identifierats i kapitel 3 och under erfarenheter från tidigare katastrofer.

Analysdelen börjar med ett analys- och slutsatskapitel där författaren analyserar inledande kapitel 3 samt resultatkapitel 5, 6 och 7 och där projektets slutsatser presenteras. I kapitel 9 sker en övergripande diskussion om viktiga resultat från projektet och hur den valda metoden bidrog till att projektet kunde genomföras med tillfredställande resultat. I detta kapitel diskuteras även källkritik och förslag till framtida studier.

## 1.8 BEGREPPSFÖRKLARINGAR

I rapporten används några uttryck och begrepp där den tolkning som använts i rapporten är viktig att känna till. Nedan listas och förklaras de viktigaste av dessa begrepp. I de fall då

intervjuade citeras har deras ordval inte ändrats för att anpassas till rapportens definitioner utan begreppets betydelse får läsaren utläsa ur sammanhanget.

### ***POSOM-grupp, POSOM- ansvarig och kommun***

POSOM står för psykiskt och socialt omhändertagande och är en arbetsgrupp inom kommunen. Begreppet POSOM-ansvarig har i rapporten använts som titel på de som medverkat vid samverkansmöten, besvarat enkäten och medverkat vid intervjuerna. Dessa har vanligtvis andra yrkestitlar i kommunerna till vardags. Kommunbegreppet har använts i de fall då POSOM-grupperna ej varit aktiv.

### ***Räddningscentral Norr eller räddningstjänst?***

Räddningscentral Norr ägs och drivs av Södra Roslagens Brandförsvarsförbund. Till räddningscentralen är högre ledningsresurser knutna tillsammans med ledningsoperatörer och stabsbefäl. I centralen finns ett sammanträdesrum som används vid utökat stabsarbete och samverkansmöten. I de fall då begreppet räddningstjänst används i rapporten syftar det till den tjänst som personal vid brandförsvarsförbund eller brandkårer utför med stöd i lag om skydd mot olyckor. Vid citat från intervjuer används, ofta felaktigt, begreppet räddningstjänst för att beskriva personalen vid Räddningscentral Norr eller från brandförsvaret och brandkårer i området, dessa har dock inte ändrats utan återges som de är uttryckta i intervjuerna.

### ***Kris, katastrof och krishantering***

Begreppen kris och katastrof används i dagligt tal ofta och med olika betydelse. Även de officiella definitionerna som används, framförallt begreppet kris, av bland annat socialstyrelsen och krisberedskapsmyndigheten skiljer sig mycket åt och ingen gemensam definition finns framtagen.

Begreppet kris används i rapporten med två definitioner, samhälllig kris och personlig kris. Den definition som krisberedskapsmyndigheten använder kan beskriva samhälllig kris: "En kris är en händelse som drabbar många människor och stora delar av vårt samhälle samt hotar grundläggande funktioner och värden som exempelvis elförsörjningen eller vår hälsa och frihet".<sup>3</sup> Den andra beskrivningen av begreppet kris, personlig kris, är det som framförallt kommunens POSOM-grupper fick hantera när drabbade svenskar och deras anhöriga anlände till Sverige. Det är i huvudsak denna innebörd som har använts i rapporten.

I rapporten används begreppet katastrof för att beskriva det som följde efter flodvågen dragit fram i området kring Indiska Oceanien. Med krishantering avses alla de åtgärder som före, under eller efter en allvarlig kris vidtas för att förebygga och motverka de skadeeffekter som krisen åstadkommer.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> [www.krisberedskapsmyndigheten.se](http://www.krisberedskapsmyndigheten.se)

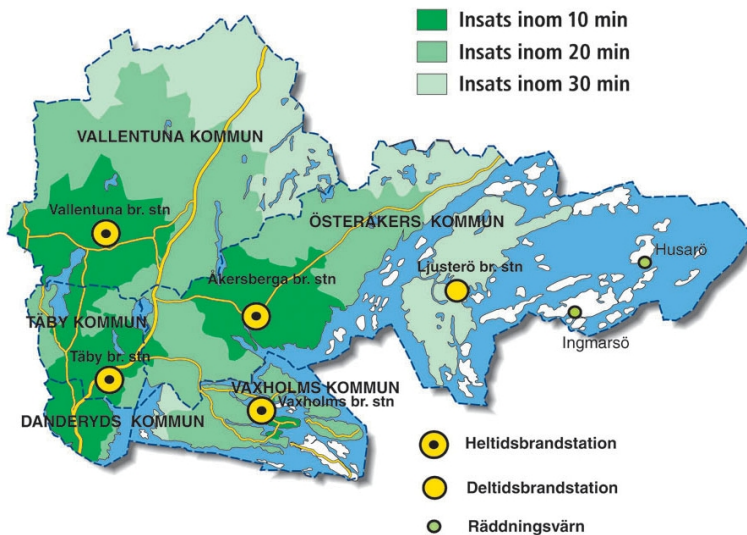
<sup>4</sup> Kaiser M. m.fl.. Krishantering med en vidgad syn på nätverksorganisering (2004) s. 37

## 2 BESKRIVNING AV AKTÖRER

Syftet med detta kapitel är att beskriva de aktörer som identifierades under förstudien i projektet. Dessa var huvudsakligen Räddningscentral Norr och kommunernas POSOM-grupper i Stockholms norra län.

### 2.1 SÖDRA ROSLAGENS BRANDFÖRSVARSFÖRBUND

Södra Roslagens Brandförsvarsförbund (SRB) är ett kommunalförbund som svarar för den gemensamma räddningstjänsten i kommunerna Danderyd, Täby, Vallentuna, Vaxholm och Österåker. Det är ett av Sveriges största brandförsvar med en area på drygt 800 km<sup>2</sup> och ca 160 000 invånare. Inom Brandförsvarsförbundets gränser finns såväl tät centrumbebyggelse som glesbygd, stora skogsområden och skärgård. SRB har cirka 200 personer anställda. Verksamheten bedrivs vid fem olika brandstationer (Täby, Vallentuna, Åkersberga, Vaxholm och Ljusterö). På två skärgårdsöar finns dessutom räddningsvärn.<sup>5</sup>



Figur 2.1 - Södra Roslagens Brandförsvarsförbunds område

### 2.2 RÄDD-SAM-NORR

Räddningscentral Norr (RC Norr) betjänar alltså inte bara SRB utan ytterligare fyra brandförsvar: Brandkåren Attunda (Sollentuna, Upplands Väsby, Järfälla och Upplands-Bro), Sigtuna-Arlanda räddningstjänst, Norrtälje räddningstjänst samt Knivsta räddningstjänst. Sammanlagt är det tolv kommuner som ingår i det som kallas Radd-Sam-Norr och som samverkar inom flera olika områden.<sup>6</sup> Bland annat kan Räddningscentral Norr sammankalla kommunernas POSOM-grupper vid behov.

Från Räddningscentral Norr utgår även regionens gemensamma ledningsresurs, vakthavande brandingenjör tillsammans med en av ledningsoperatörerna. Hit ansluter

<sup>5</sup> Handlingsplan, Södra Roslagens Brandförsvarsförbund, 2005-2006

<sup>6</sup> Informationsbroschyr, Räddningscentral Norr



också jourhavande brandchef och en stab när situationen ställer större krav på samlad ledning.

### 2.2.1 Räddningscentral Norr

I Stockholm län finns tre regionala räddningscentraler som svarar för larm och ledning av räddningstjänsten hos sammantaget 26 kommuner. Räddningscentral Norr är yngst bland centralerna och ägs och drivs av SRB. Centralen ligger inrymd i en specialkonstruerad tillbyggnad, vägg i vägg med Täby brandstation.

RC Norr är bemannad dygnet runt av tre ledningsoperatörer och ett stabsbefäl. Ledningsoperatörerna handhar den löpande verksamheten medan stabsbefälet långsiktigt planerar och samordnar beredskaps- och utryckningsverksamheten i regionen. RC Norr svarar på ungefär 5000 larm om året fördelade över de tolv medlemskommunerna vilka samverkar i det som kallas Rädd-Sam-Norr.<sup>7</sup>

## 2.3 KOMMUN

Som beskrivet ovan ingår tolv kommuner i Räddningscentral Norrs täckningsområde. Nedan följer en kortare sammanställning av kommunernas storlek och befolkningsantal.

Kommun	Invånarantal	Yta (km <sup>2</sup> )	Invånare/km <sup>2</sup>
Danderyd	29800	27	1122
Järfälla	61300	54	1134
Knivsta	12600	283	45
Norrtälje	53700	2011	27
Sigtuna	35800	328	109
Sollentuna	58500	53	1099
Täby	60200	61	993
Upplands Bro	21200	237	89
Upplands Väsby	37400	75	497
Vallentuna	25900	360	72
Vaxholm	9600	58	166
Österåker	36100	310	116

Tabell 1 – Sammanställning av kommunfakta för Rädd-Sam-Norr. (Källa: www.scb.se)

I kommunerna finns det vanligtvis en eller flera personer som är ansvariga för planering och samordning av kommunens resurser vid kriser. Dessa betecknas vanligtvis som säkerhetschef eller beredskapssamordnare och där vissa kommuner har en av varje. Vilka

<sup>7</sup> Årsredovisning 2003, Södra Roslagens Brandförsvarsförbund

uppgifter dessa har skiljer sig lite åt mellan kommunerna. I vissa kommuner har säkerhetschefen ett övergripande ansvar för säkerhets- och krisfrågor medan beredskapssamordnaren endast har ansvar för kommunens resurser under höjd beredskap. I andra kommuner är säkerhetschefen ansvarig bara för just säkerheten när det gäller inbrott och liknande i kommunens lokaler och har därmed mindre ansvar för frågor som rör krisledning och samordning av resurser. Kommunerna definierar dessa tjänster olika och de har olika mandat att agera vid en eventuell kris.

## 2.4 POSOM

Vid en krissituation ska kommunens POSOM-grupp fungera som ett komplement till samhällets normala kapacitet av psykiskt och socialt omhändertagande. Denna grupp skall vid behov kunna frikopplas från sitt ordinarie arbete och eventuellt ges en utökad befogenhet att fatta beslut. Målet är att ge stöd i den aktuella situationen och att förebygga psykisk ohälsa på sikt. Ett sådant arbete omfattar såväl utredning som behandling och förebyggande insatser.<sup>8</sup>

I klartext betyder det att om en större olycka eller katastrof skulle inträffa i kommunen eller om kommuninvånare finns med i olyckor utanför kommunen, finns ett nätverk av personer som kan träda in och stötta de drabbade och deras anhöriga. En slags stöd- och informationsresurs som kan dra i gång med kort varsel. Vanligtvis består POSOM-grupperna i första hand av personal från socialtjänsten men i arbetsgruppen ingår ofta även representanter från kyrkan, polis, skola, vård och räddningstjänst.

---

<sup>8</sup> Socialstyrelsen, Psykiskt och socialt omhändertagande vid stora olyckor och katastrofer

## 3 TEORETISK GRUND

För att på ett bra sätt kunna analysera informationen som samlas in vid intervjuerna krävs en bakgrundskunskap kring lagar samt begrepp och teorier om organisationer och kris-/katastrofhantering. Efter två stora olyckor i slutet av åttio- och början av nittiotalet skapade många kommuner POSOM-grupper och deras arbete tog sin början.<sup>9</sup> När Estoniakatastrofen sedan inträffade testades många av dessa grupper och deras samverkan med räddningstjänsten. I detta kapitel beskrivs erfarenheter från tidigare samverkan mellan räddningstjänst och kommunernas POSOM-grupper, lagar som berör området samt grundläggande organisationsteori.

### 3.1 ERFARENHETER FRÅN TIDIGARE KATASTROFER

Tidigare har några större händelser inträffat, som bekräftat behovet av POSOM-grupper samt deras samarbete med andra organisationer, där den enskilt största arbetsinsatsen genomfördes efter förlisningen av M/S Estonia natten den 28 september 1994. I utvärderingsarbetet som utfördes därefter, tillsammans med utredningar från kommuner som drabbats av andra kriser, visar erfarenheterna att räddningstjänsten har en viktig roll i kommunernas planering av det psykosociala omhändertagandet. Utöver det har räddningstjänsterna även ständig beredskap samt en ordinarie stabs- och ledningsorganisation som gör dem till en viktig kommunal resurs vid kriser.<sup>10</sup> I rapporteringen efter tidigare stora kriser visar erfarenheter att räddningstjänsten deltagit i stödarbetet inom framförallt tre områden: ledning och samordning, information och kommunikation samt i det direkta krisstödsarbetet.

#### 3.1.1 Ledning och samordning

När aktörer ser tillbaka på händelser som de varit med om handlar ett återkommande tema om den gradvisa och, som de ser i efterhand, allt för långsamma insikten att de stått inför en begynnande krissituation. Organisatoriska faktorer, som till exempel organisationskultur, lyfts vanligen fram för att förklara varför det dröjer innan hotsituationer identifieras. De inblandade tenderar att tänka på sin egen organisation, sitt eget ansvarsområde och är mindre vana att tänka i termer av vilken innebörd en händelse kan ha för andra. Avvaktan med att agera kan ses som ett utslag av beslutsrädsla därför att man befärrar att det kan bli fel eller att man initierar en för stor insats i onödan. En annan anledning är att det är få som har fullmakt att dra igång en krisorganisation och om dem av någon anledning inte går att nå kommer besluten att dröja.<sup>11</sup>

Efter Estoniakatastrofen var räddningstjänsten delaktig i ledningen av krisstödsarbetet i många kommuner. Där bestod ledningen framförallt av två huvudtyper där den ena var en kommunal krisledningsgrupp i samverkan med bland annat polisen och den andra var där POSOM-gruppen samverkade i de kommunala beredskapsplanerna. Räddningstjänsten besitter även erfarenheter av att leda dagliga insatser vid mindre olyckor vilket är en fördel när en större olycka inträffar. Den lednings- och stabsorganisation samt erfarenhet som finns är en kommunal resurs även i situationer som inte klassas som räddningstjänst.

---

<sup>9</sup> Hedström, L., Räddningstjänstens roll i krisstödsarbetet efter Estoniaolyckan (1995)

<sup>10</sup> Hedström, L., Räddningstjänstens roll i krisstödsarbetet efter Estoniaolyckan (1995)

<sup>11</sup> Enander, A. m fl., Att stå i stormens öga (2005)

Dessutom är kunskapen om samhällets samlade resurser ofta relativt stor inom räddningstjänsten.<sup>12</sup>

Efter en allvarlig händelse är erfarenheten att det råder en ökad medvetenhet kring säkerhets- och beredskapsfrågor. Det upplevdes även att händelsen bidrog till en starkare motivation att förebygga olyckor, ett större intresse för att öva och att det var lättare att få pengar och resurser till förebyggande verksamhet. Andra positiva eftereffekter var att revirtänkandet minskade både inom organisationen och mellan andra aktörer som medverkat i räddningsarbetet, större personkännedom och ökad medvetenhet att man klarar svåra påfrestningar. Beklagansvärt beskrivs detta dock vara ett övergående tillstånd där människor både inom organisationen men även allmänheten fort glömmes.<sup>13</sup>

Krissituationer ställer även krav på vissa att inta nya roller, för andra utvidgas istället den vardagliga rollen till att omfatta nya aspekter. Dessa förändringar kan upplevas som stressfyllda för den enskilde individen. Vem som blir ledare inom olika delar av krishanteringsprocessen kan hänga samman med personliga, organisatoriska och händelserelaterade faktorer och vid svåra händelser finns också ett momentant urval.

Fler erfarenheter från tidigare är att övningar som genomförts före krisen har haft ett stort värde, framförallt genom den personliga kontakten och att kunna ”se varandra i ögonen”. Det är viktigt med kontinuerliga övningar som inte alltid behöver vara kostsamma eller märkvärdiga utan det kan räcka att träffas och diskutera scenerier. Positiva effekter med övningar är att grupper som normalt inte arbetar tillsammans förs samman och får ett tillfälle att uppleva positivt samarbete och laganda.<sup>14</sup>

Det framkommer i utvärderingsarbetet en viss kritik mot en alltför stark betoning av planering och formell organisation. Flera framhåller gärna betydelsen av personkännedom, enskilda insatser och teamarbete.<sup>15</sup> Erfarenheterna visar att det finns många olika företag, organisationer och myndigheter i samhället som har stöd- och krisgrupper. Vid olyckor eller katastrofer kommer ett flertal olika aktörer bli inblandade. Här har den kommunala krisstödsorganisationen en viktig roll att samordna de olika grupperna.

### 3.1.2 Information och kommunikation

Efter de kriser som kommuner tidigare ställts inför framställs generella reflektioner om hur hanteringen kunde ha gjorts bättre, snabbare och mer effektiv. Dock finns ofta en grundton hos aktörerna av att de flesta ändå anser sig ha lyckats relativt väl. Upplevelsen av att samhället ändå fungerar bättre än förväntat är ett stöd vid svåra händelser och en återkommande reflektion hos aktörer i efterhand. De kritiska reflektionerna om hanteringen handlar till stor del om att behov av information underskattades och kunde ha kommit igång snabbare. Dessutom fanns ofta problem med att klara uthålligheten i stödorganisationen där en återkommande reflektion handlar om uthållighet hos den egna personalen. Hade man insett hur länge situationen skulle vara så hade man planerat på ett annat sätt.<sup>16</sup>

---

<sup>12</sup> Hedström, L., Räddningstjänstens roll i krisstödsarbetet efter Estoniaolyckan (1995)

<sup>13</sup> Enander, A. m. fl., Att stå i stormens öga (2005)

<sup>14</sup> Enander, A. m. fl., Att stå i stormens öga (2005)

<sup>15</sup> Enander, A. m. fl., Att stå i stormens öga (2005)

<sup>16</sup> Enander, A. m. fl., Att stå i stormens öga (2005)

Ytterligare några erfarenheter är betydelsen av de vardagliga nätverken vilket betyder att det som byggs upp i vardagen också är det man kan förlita sig på vid kris. Lämplighet och förmåga kan enligt de erfarenheter som beskrivs handla om individer, men i tillbakablickar på de olika händelserna är det oftast den samlade förmågan och hur man tagit tillvara på den som framkommer tydligast.

Vad gäller medias beskrivning av en händelse stämmer den sällan helt överens med aktörernas bild, eller med den bild aktörerna önskar förmedla.

### 3.1.3 Krisstöd

Räddningstjänsten har numera ofta etablerade rutiner för olika former av stöd- och avlastningssamtal eller debriefing för sin egen personal. Dessa tillämpas även i flertalet kommuner för all personal inom den kommunala sektorn. Andra kategorier av personal vid en olycksplats kan däremot vara mindre förberedda och tycks inte alltid ha tänkt igenom ett sådant behov.

I mindre kommunerna har ofta räddningstjänsten deltagit aktivt i det direkta krisstödsarbetet av de personliga kriser som uppkommit efter en katastrof eller olycka. De har då både arbetat med service och ledning av de kriscentra som upprättades och direkt med samtalsstöd i de stödgrupper som funnits i kommunen.<sup>17</sup>

En viktig erfarenhet är även att detta bör övas ofta, och med övningar som tillåter många delar att samverka. I de kommuner där det genomförts övningar i krisstöd har det funnits en mental förberedelse som underlättat när händelser väl inträffat. En till positiv aspekt är att vid övningarna har även många praktiska och administrativa frågor kunnat lösas.<sup>18</sup>

## 3.2 ORGANISATIONSTEORI

För att förstå de grundläggande teorierna kring hur räddningstjänsten och POSOM-grupperna är organiserade och hur de kan samverka presenteras här två olika synsätt vad gäller organisationsteori, det mekaniska och det organiska synsättet. Dessa två synsätt kan sägas representera två skilda sätt att se på en organisation och dess förhållningssätt till sin omvärld. De olika synsätten redogörs först var för sig och sedan kontrasteras de mot varandra.

### 3.2.1 Mekanisk syn på organisationer

De mekaniska principerna utvecklades under industrialiseringen. Ett effektivt bruk av maskiner krävde förändringar av utformning och kontroll av arbetsuppgifter. Många av dessa idéer lever kvar idag och deras principer påverkar utformningen av dagens organisationer. En mekanistisk organisation är tydligt hierarkisk strukturerad och fungerar bäst i en stabil omvärld då arbetsuppgifterna är relativt enkla att utföra. Dessutom fungerar även mekanistiska idéer i organisationer där höga krav på precision, säkerhet och en tydlig ansvarsfördelning står i fokus. I alla fall vad gäller vissa delar av organisationen.<sup>19</sup>

Organisationer som är mekanistiskt strukturerade har dock svårigheter att anpassa sig till en omvärld i förändring eftersom de har skapats i syfte att uppnå vissa i förväg uppsatta mål. Effektiviteten står då i vägen för den flexibilitet som istället behövs. Det är sällan som

---

<sup>17</sup> Hedström, L., Räddningstjänstens roll i krisstödsarbetet efter Estoniaolyckan (1995)

<sup>18</sup> Enander, A. m. fl., Att stå i stormens öga (2005)

<sup>19</sup> Morgan, G., Organisationsmetaforer (1999) s. 23-35

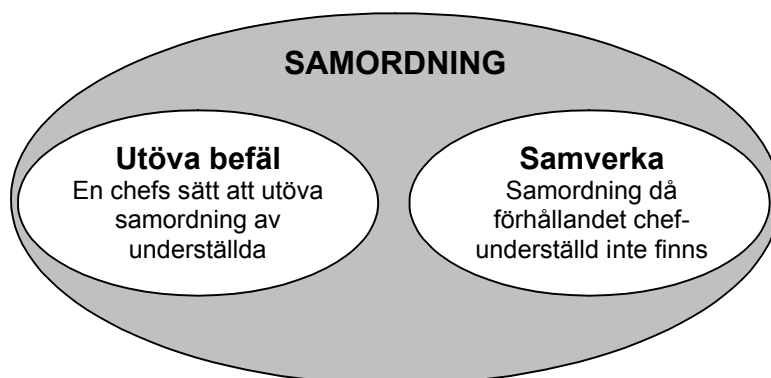
standardiserade system och traditionella kommunikationskanaler är tillräckliga för att hantera nyuppkomna svårigheter. Enligt Morgan krävs då otaliga möten och kommittéer som utformas i syfte att lösa de problem som uppkommer och att dessa ofta arbetar alltför långsamt eller samlas för sent för att effektivt kunna hantera problemen. Detta eftersom de har utformats för att passa in på normala förhållanden när det istället krävs helt nya angreppssätt för att förändra det brukliga. I stället uppkommer problem som inaktivitet, tröghet och brist på samordning.<sup>20</sup>

### 3.2.2 Organisk syn på organisationer

Organisationer kan föreställas likna levande organismer och levande system som är beroende av att få sina behov tillfredställda. Organisationer tenderar, liksom organismer, att fungera i olika typer av miljöer, skyddade och stabila eller turbulenta och konkurrenspräglade. Den organiska synen på organisationer är ett synsätt som växt fram under de senaste 60 åren i takt med att omvärlden blivit mer och mer föränderlig. Under påverkan av maskinmetaforen låstes organisationsteorin fast i en form av tekniskt eller ingenjörsmässigt tänkande som rörde förhållandet mellan mål, struktur och effektivitet. Den organiska metaforen har istället riktat in sig på generella frågor som rör överlevnad, relationer och effektivitet i organisationen samt för att fungera i en osäker och föränderlig omvärld.<sup>21</sup>

I organisk organisationsteori definieras även det som kallas "livsdugliga system". Ett sådant system har förmåga att upprätthålla sin funktion i en föränderlig omgivning. Räddningstjänsten är ett exempel på ett system som, av omvärlden, förväntas kunna upprätthålla sin funktion även i en föränderlig omgivning.<sup>22</sup>

Omgivningen spelar stor roll i den organiska organisationsteorin. Det innebär att organisationerna lever i ett kontinuerligt utbyte med omgivningen vilket är avgörande för dess överlevnad och form. Omgivningen och organisationen skall uppfattas som att de samspelar med varandra och är ömsesidigt beroende av varandra. Detta ställer krav på mångfald och variation vilket medför att de inre reglerande mekanismerna måste vara lika mångsidiga som miljön omkring. För att lyckas leda en sådan organisation krävs det en omsorgsfull ledning som i första hand är inriktad på att uppnå en god passform och anpassning till sin omvärld och där olika synsätt på ledning är ett krav om olika uppgifter skall kunna lösas i en organisation.<sup>23</sup> I dessa system uppstår osäkerheter när organisationerna är beroende av varandra, samtidigt som de inte kan kontrollera varandra. Om inte aktörer kan ta över andra aktörer genom att utöva befäl är alternativet samverkan.



Figur 3.1 – Alternativ vid samordning (Källa: Grunder för ledning)

<sup>20</sup> Morgan, G., Organisationsmetaforer (1999) s. 37-38

<sup>21</sup> Morgan, G., Organisationsmetaforer (1999) s. 42

<sup>22</sup> SRV, grunder för ledning (1998)

<sup>23</sup> Morgan, G., Organisationsmetaforer (1999) s. 53-54

Den organiska organisationen betonar ledning som inflytande i en omgivning där det finns flera maktcentra, och där inte en organisation har den formella ledningsmakten genom befälsrätt eller direktivrätt. Denna situation gäller i hög grad för de krishanteringssystem där flera självständiga aktörer är inblandade. Inflytande och ledning skapas framförallt genom överordnade mål, värderingar och ideologier.<sup>24</sup>

### **3.3 KRISHANTERING**

Hur en kris hanteras beror i första hand på om det är en samhällig kris eller en personlig kris som uppstått. Nedan beskrivs hur samhällig kris hanteras med utgångspunkt i de organisationsteorier som beskrivits tidigare därefter beskrivs väldigt övergripande hur personliga kriser hanteras ur ett psykologiskt perspektiv.

#### **3.3.1 Samhällig krishantering**

Under en längre tid har de organisatoriska och ledningsmässiga förutsättningarna för krishantering gradvis förändrats i Sverige. Bland annat har antalet berörda parter och samhällets krav på hantering av ett bredare spektrum av händelser ökat. Trots detta bygger mycket av organiseringen och ledningen på ett traditionellt mekaniskt förhållningssätt. Ett alternativ är ju, enligt tidigare beskrivning, ett organiskt förhållningssätt.

På senare år har ett flertal organisatoriska trender och ekonomiska förutsättningar medfört att många organisationer idag är mer slimmade och effektiviserade vilket i en krissituation i många fall leder till framförallt försämrade uthållighetsförmåga. Detta har även lett till ett ökat behov av samordning av resurser mellan olika aktörer men också till svårigheter för samverkan.

Dagens krishanteringssystem kan beskrivas ur ett systemperspektiv med svag formell hierarkisk struktur och består av självstyrande myndigheter, organisationer och privata aktörer. Systemet har en struktur eller egenskaper som är grundade i ett antal övergripande principer och ansvarsfördelningar. Områdesansvaret finns på tre geografiska ledningsnivåer, en lokal nivå (kommun), en regional nivå (länsstyrelse) och en central nivå (regeringen).<sup>25</sup>

I den civila krishanteringens är idag sektoransvar och områdesansvar två grundpelare. Varje central statlig myndighet har ett ansvar för sin sektors krishanteringsförmåga. Med detta menas att uppkomna problem i första hand skall lösas inom samma sektor. Den tvärsektionella samordningen sker genom samverkansområden.

#### **3.3.2 Personlig krishantering**

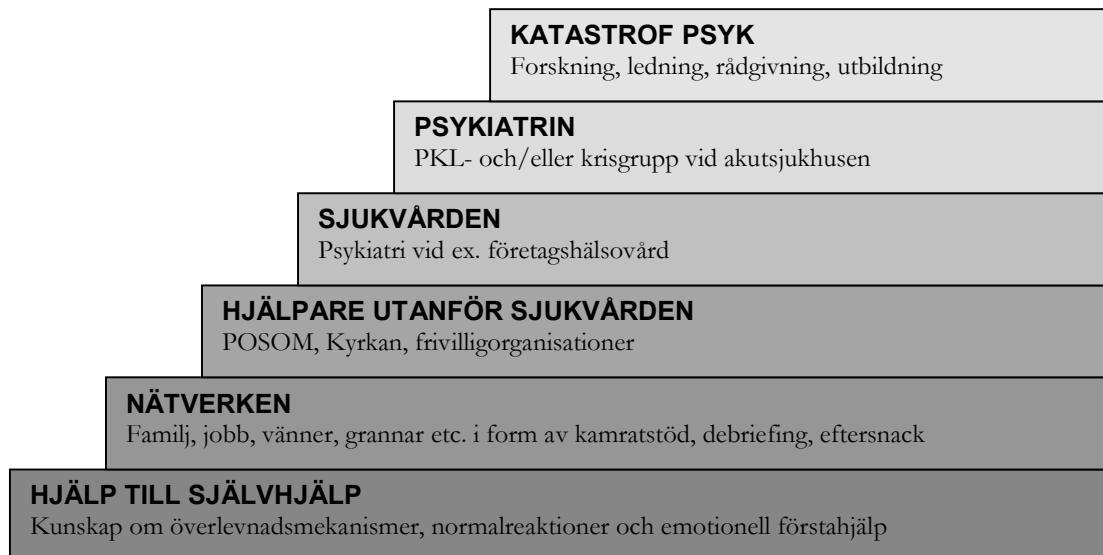
Hantering av personliga kriser kan delas in i olika nivåer beroende på hjälpbehov och vem, eller vilka, som utgör hjälpen. Detta kan illustreras i en hjälptrappa för psykiskt och socialt omhändertagande. Där framgår att de två nedersta trappstegen, dvs. hjälp till självhjälp och personliga nätverk, är grundpelarna för ett bra omhändertagande och där professionella krisstödsgrupper är ett komplement till dessa.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup> Kaiser M. m.fl., Krishantering med en vidgad syn på nätverksorganisering (2004) s. 42

<sup>25</sup> Kaiser M. m.fl., Krishantering med en vidgad syn på nätverksorganisering (2004) s. 38

<sup>26</sup> Larsson G. & Österdahl L., Krishantering – En handbok för vanligt folk! (1995)



Figur 3.2 – Hjälptrappa för psykiskt och socialt omhändertagande  
(Källa: Krishantering – En handbok för vanligt folk!)

För att lyckas i första steget krävs utbildning i att förstå våra egna reaktioner och vad som är normalt i en onormal situation. Denna grundläggande kunskap om överlevnads och andra mekanismer, som exempelvis normala-, akuta-, och sena stressreaktioner, bör undervisas i grundskolan och senare vid vuxenutbildningar.<sup>27</sup>

Det andra steget i hjälptrappan innebär att de drabbade får hjälp av familj, jobbkamrater och vänner. Ingen kan som familjen ge stöd i livets svåra situationer och det är när dessa inte räcker till eller saknas som de övre trappstegen blir extra viktiga.<sup>28</sup>

På hjälptrappans tredje steg hittar vi stöd från samhällets sida eller från andra närstående organisationer och myndigheter. En av dessa grupper är POSOM och deras viktigaste uppgift är att verka som stödperson både känslomässigt och praktiskt. Är det många personer som är drabbade kan det göras i form av informations- och stödcentrum. Andra exempel på stödgrupper är frivilligorganisationer som Civilförsvarsförbundet och Röda Korset samt kyrkan.<sup>29</sup>

Hjälptrappans steg fyra och fem innefattar sjukvården och psykiatrin. Först i form av företagshälsovård, där förhoppningsvis redan bekanta personer kan verka som stöd och i steg fem i form av krisgrupper från sjukhusen. Dessa bemannas av landstingsanställd personal som i händelse av en stor olycka eller katastrof går ifrån det vanliga arbetet och istället upprättar informations- och stödcentrum i anslutning till akutmottagningarna. Skulle en större olycka eller katastrof inträffa kan en PKL-grupp (psykologisk/psykiatrisk katastrofledningsgrupp) ha som uppgift att leda krishanteringen. Denna grupp är i regel sammansatt av experter från vuxen- och barnpsykiatrin, chefskurator, chefspsykolog och sjukhuspräst.

I hjälptrappans sista steg innefattar tre olika moment; forskning och utveckling, ledning och rådgivning samt utbildning. Detta stegs huvudsyfte är att stötta POSOM och andra krisgrupper och utgöra en ”hjälp till hjälparna”.

<sup>27</sup> G. & Österdahl L., Krishantering – En handbok för vanligt folk! (1995)

<sup>28</sup> G. & Österdahl L., Krishantering – En handbok för vanligt folk! (1995)

<sup>29</sup> G. & Österdahl L., Krishantering – En handbok för vanligt folk! (1995)



### 3.4 LAGSTIFTNING

De lagar som styr kris- och katastrofhantering i kommun och landsting är framför allt Lag (2002:833) om extraordinära händelser i fredstid hos kommuner och landsting och Kommunallagen (1991:900). Vid alla olyckor gäller även Lag (2003:778) om skydd mot olyckor. Syftet med att redovisa tillämplig lagstiftning är att beroende på hur situationen uppfattas kan olika lagar styra hanteringen av den. Genom att veta vilka olika lagar som styr kan slutsatser dras om hanteringsens karaktär.

#### 3.4.1 Lag om extraordinära händelser i fredstid hos kommuner och landsting

Lagen reglerar kommunernas och landstingens organisation, befogenheter och skyldigheter vid en extra ordinär händelse i fredstid. I lagen beskrivs hur myndigheterna inför varje mandatperiod skall beskriva en plan för deras hantering av en sådan händelse. En viktig möjlighet för kommunen är införandet av en krisledningsnämnd som då har mandat att styra andra nämnder och leda hanteringen av händelsen. I de flesta fall kan kriser hanteras inom ramen för den normala organisationen men ibland krävs en centralisering av besluten för att dessa skall kunna fattas snabbt och enkelt vilket då sker genom krisledningsnämnden. Denna kan vara den redan befintliga kommunstyrelsen, kommunstyrelsens arbetsutskott eller en speciellt framtagen nämnd som endast tillsätts vid dessa tillfällen.<sup>30</sup> De viktigaste paragraferna beskriver deras befogenheter samt definierar begreppet extra ordinär händelse.

”Denna lag reglerar kommuners och landstings organisation och befogenheter vid extraordinära händelser i fredstid. Med extraordinär händelse avses en sådan händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av en kommun eller ett landsting.”<sup>31</sup>

”Kommuner och landsting får på begäran bistå andra kommuner och landsting som drabbats av en extraordinär händelse. Om bistånd har lämnats har kommunen eller landstinget rätt till skäligen ersättning av den andra kommunen eller landstinget.”<sup>32</sup>

Sistnämnda paragraf ger kommuner och landsting utökade möjligheter, utöver de som ges i kommunallagen, att hjälpa och bistå varandra vid händelser som klassas som extra ordinära.

#### 3.4.2 Kommunallag

Kommunallagen är den lag som reglerar kommunen och landstings verksamhet normalt genom att den styr befogenhet, skyldighet och begränsanden de har gentemot sina medlemmar. Detta beskrivs i huvudsak i följande paragraf.

”Kommuner och landsting får själva ha hand om sådana angelägenheter av allmänt intresse som har anknytning till kommunens eller landstingets område eller deras medlemmar och som inte skall handhas enbart av staten, en annan kommun, ett annat landsting eller någon annan.”<sup>33</sup>

---

<sup>30</sup> Harrysson, Tina, m. fl, Samverkan på kommunal och regional nivå (2004)

<sup>31</sup> 2002:883, 1 §

<sup>32</sup> 2002:883, 8 §

<sup>33</sup> 1991:900, 2 kap.,1 §

### 3.4.3 Lag om skydd mot olyckor

Lagen, och dess förordning (SFS 2003:789), beskriver hur kommunal och statlig räddningstjänst skall ge människors liv, hälsa och egendom ett med hänsyn till de lokala förhållandena likvärdigt och tillfredsställande skydd mot olyckor.<sup>34</sup> I lagen definieras även begreppet räddningstjänst:

”Med räddningstjänst avses i lagen de räddningsinsatser som staten eller kommunerna skall ansvara för vid olyckor och överhängande fara för olyckor för att hindra och begränsa skador på människor, egendom eller miljö...”

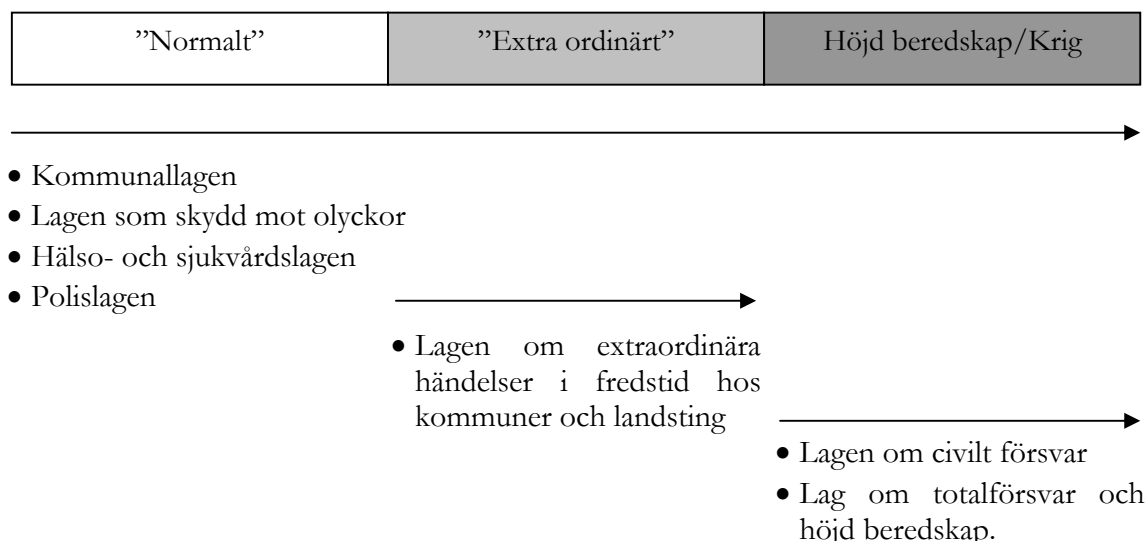
”Till räddningstjänst hänförs också räddningsinsatser som görs enligt 4 kap. 1-4 §§ utan att det har inträffat någon olycka eller föreligger överhängande fara för en olycka...”

De insatser som beskrivs i lagens 4 kapitel 1-4 paragraf är fjällräddningstjänst, flygräddningstjänst, sjöräddningstjänst och eftersökning av försvunna personer. För dessa räddningsinsatser har inte den kommunala räddningstjänsten huvudansvaret utan det är polismyndigheten, luftfartsverket, sjöfartsverket och polismyndigheten som är ansvarig vid ovan nämnda insatser.<sup>35</sup>

”Staten eller en kommun skall ansvara för en räddningsinsats endast om detta är motiverat med hänsyn till behovet av ett snabbt ingripande, det hotade intressets vikt, kostnaderna för insatsen och omständigheterna i övrigt.”<sup>36</sup> Principen är att samhället skall ingripa när den enskilde inte kan eller har resurser att själva ingripa i en olyckssituation.

### 3.4.4 Lagarnas giltighet

Lagarnas giltighet och i vilka lägen de gäller kan enkelt sammanfattas i nedanstående figur. I figuren återges även andra lagar som ej behandlas närmre i denna rapport men som kan påverka hanteringen av samhälliga kriser.



**Figur 3.3 - Lagarnas förhållande till läget i samhället**  
(Källa: Samverkan på kommunal och regional nivå)

<sup>34</sup> 2003:778, 1 kap., 1 §

<sup>35</sup> 2003:779, 4 kap., 1-11 §

<sup>36</sup> 2003:778, 1 kap., 2 §

## RESULTAT DEL



## 4 ÖVERGRIPANDE BESKRIVNING

Syftet med följande kapitel är att beskriva det övergripande händelseförloppet de tre första veckorna efter katastrofen. Detta görs för att läsaren skall kunna sätta Räddningscentral Norrs och POSOM-gruppernas agerande i perspektiv till i vilket skede av katastrofen som besluten togs. Målet är att redovisa de händelser och besluts som togs på statlig nivå som är de viktigaste att känna till eftersom vissa av dessa beslut även fick betydelse för hur Räddningscentral Norr eller POSOM-grupperna agerade efter händelsen. Resultatet redovisas genom en kort beskrivning av medias rapportering och senare med tidsaxlar.

### 4.1 FÖRSTA VECKAN

Första veckan präglades av att omfattningen av katastrofen hela tiden växte. Först talades det om tre omkomna svenskar och en stor osäkerhet av hur många som kunde vara drabbade. Det totala antalet döda beskrevs första dagen vara runt elva tusen. Detta växte senare till att bli fler och fler drabbade samtidigt som resebolagen gick ut och redovisade ett enormt hjälpbehov i området. Under andra dagen landade de första resenärerna som själva tagit sig hem från området. På tredje dagen värdjades svenska läkare på plats om hjälp samtidigt som kritik riktades till utrikesdepartementet (UD) och regering om varför information och beslut dröjt. Fyra dagar efter katastrofen beskrevs att det var kaos på utrikesdepartementet i Sverige, samtidigt lovade UD att tio flygplan skulle skickas till Thailand för evakuering av svenskar. Flygplanen landade under kvällen den femte dagen och samtidigt redovisades mycket osäkra siffror om hur många svenskar som saknades och att det kunde röra sig om 4500 personer. Siffran över saknade minskade mer och mer de närmsta dagarna och på lördagen cirka en vecka efter katastrofen saknade charterbolagen runt 800 personer samtidigt som det var osäkert hur många som rest dit reguljärt.<sup>37</sup>

### 4.2 ANDRA VECKAN

Första vardagen efter alla helger var måndagen efter katastrofen. Den beskrevs som den ”svarta måndagen” där många återvände till sina arbetsplatser för att finna tomma stolar. Under veckan övergick rapporteringen till att mest behandla hur många svenskar som saknades samt hur de blev bemötta vid hemkomst till Sverige. De första omkomna flögs även hem i kistor samtidigt som antalet saknade nu kraftigt skrevs ned. Siffror som nämndes under veckan var ca 2000 varav 700 bekräftat saknade. Kritiken mot regeringen och utrikesdepartementet ökade under andra veckan. På fredagen i andra veckan överlämnades listorna från polisen till kommunerna och de beskrevs vara i oreda på grund av brist på överblick.<sup>38</sup>

### 4.3 TREDJE VECKAN

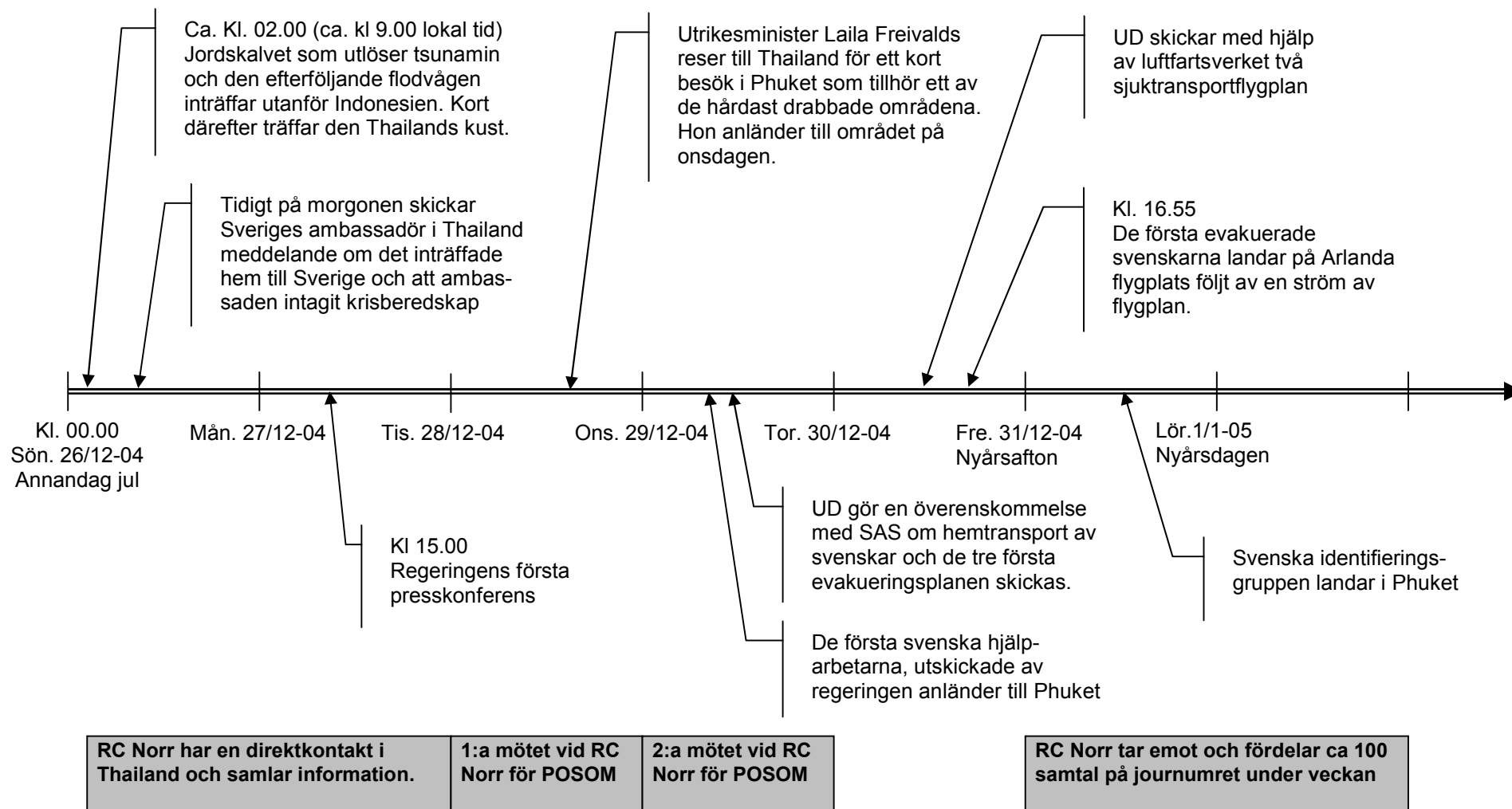
Under den tredje veckan bestämdes att Konstitutionsutskottet skulle granska statsministerns agerande. Röster höjdes även för att listorna skulle göras offentliga för att ytterligare kunna stryka namn. Tre veckor efter katastrofen bedömdes fortfarande cirka 900 personer vara saknade.

---

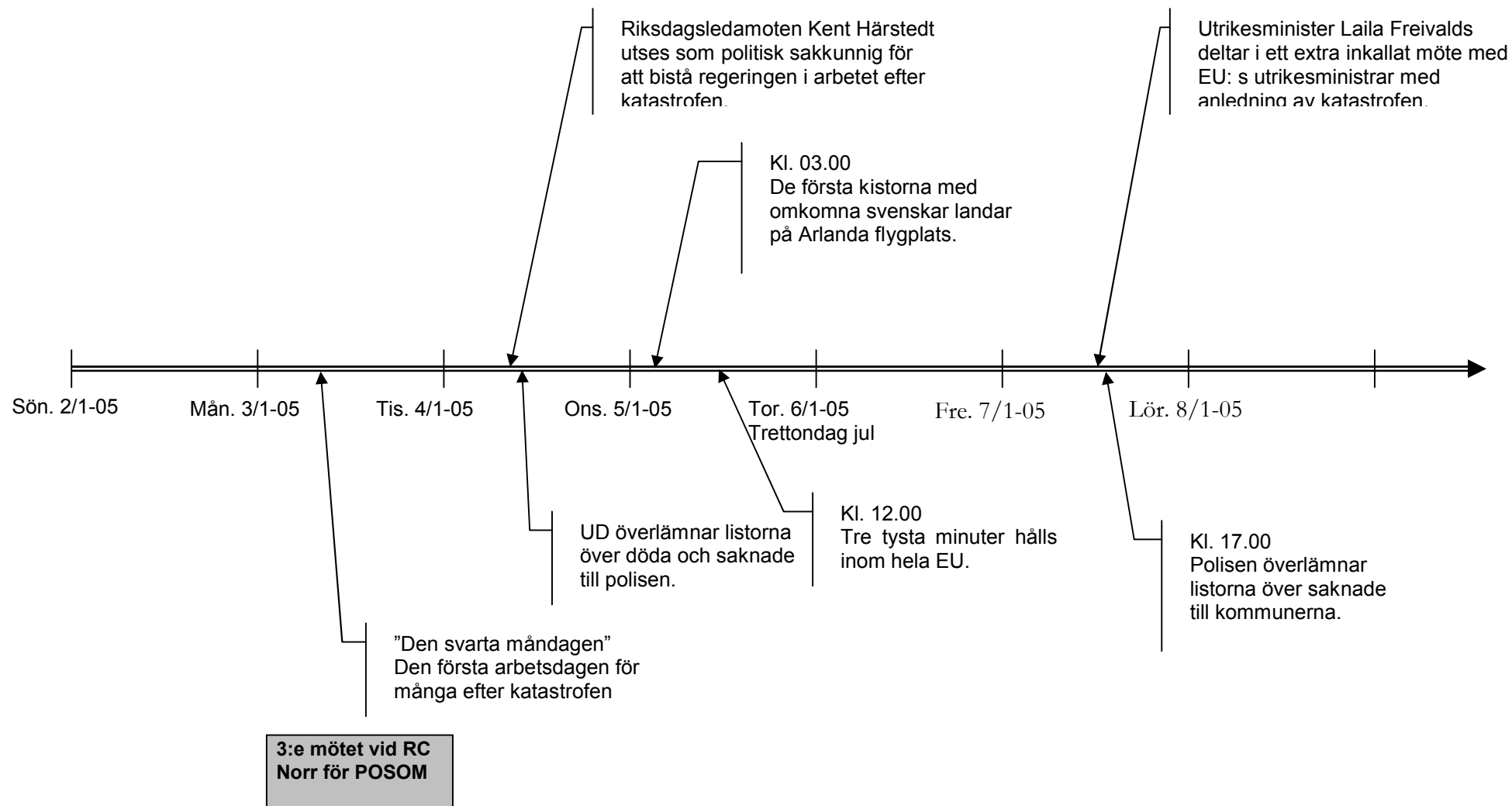
<sup>37</sup> [www.aftonbladet.se](http://www.aftonbladet.se)

<sup>38</sup> [www.aftonbladet.se](http://www.aftonbladet.se)

## 4.4 ÖVERSIKT VECKA 1



## 4.5 ÖVERSIKT VECKA 2







## 5 RÄDDNINGSCENTRAL NORRS AGERANDE

Syftet med detta kapitel är att kartlägga Räddningscentral Norrs agerande dag för dag efter katastrofen. Informationen har tagits fram genom intervjuer med jourhavande brandchef, funktionsansvarig för larm och ledning samt Södra Roslagens Brandförsvarsförbunds (SRB:s) personalstödsansvarige, som befann sig på plats i Phuket vid tillfället. Utöver detta har dokument i form av minnesanteckningar från möte och journalföring vid beslut använts som informationsunderlag. Målet med detta kapitel är att ge en beskrivning av räddningscentralens agerade och tillsammans med föregående kapitel även förstå den bakomliggande information som låg till grund för detta.

### 5.1 SÖNDAG 26/12-04

I Thailand på ön Phuket vistades SRB:s personalstödsansvarige vid tillfället för katastrofens inträffande. Han hade bestämt med några vänner, som arbetar vid ett resebolag från Sverige, att åka en bit från stranden på morgonen för att spela golf. När de spelat ett tag ringde personal från resebolagets hotell till en av vännerna och berättade att de först trodde att en bomb exploderat vid hotellet som sedan visade sig vara en flodvåg. Hela sällskapet begav sig då så fort som möjligt tillbaka till hotellet. Detta tog ungefär 40 minuter på grund av att vägarna var förstörda eller blockerade med folk som flydde undan vågen. De lyckas ta sig ner till hotellet, som var byggt som ett fort med murar runt och poolområdet lite högre beläget, där lyckades de komma i kontakt med sina anhöriga.

En timme, cirka, efter att flodvågen nått Thailand ringde han till Sverige och Räddningscentral Norr för att berätta att han och hans familj var oskadda men att det finns många andra människor skadade. Syftet med samtalet var i första hand att anhöriga som sökte dem skulle kunna få information att de levde via räddningscentralen om telefonförbindelserna skulle brytas, vilket de senare även gjorde. Larmoperatören som svarade, klockan var då ungefär tre på natten i Sverige, hade svårt att förstå innebörden av rapporten från Thailand. Detta då på grund av att samtalet skedde via en ganska dålig telefonförbindelse samt att ingen information av vad som inträffat ännu nått Räddningscentral Norr.

Ytterligare ett par timmar senare ringde personalstödsansvarige åter till Sverige, denna gång till sin brandchef, för att berätta om flodvågen. Klockan var då fem på morgonen i Sverige och brandchefen upplevdes höra på samtalet men verkade inte förstå omfattningen och reagerade därför återhållsamt på informationen. I Thailand visste ännu ingen heller vad det var som orsakat vågen och hur stort område som verkligen var drabbat. Den enda informationen som nådde fram var från tv-kanalen CNN.

Ett beslut som togs av personalstödsansvarige och resebolaget var att under måndagen skulle bussar från Phuket skickas till Khao Lak för att undersöka omfattningen och vilka behov det fanns för evakuering där. Tre av dessa bussar lämnade Phuket under måndagskvällen och nådde fram tidigt på tisdagsmorgonen. Då rapporterade personal tillbaka att det fanns många döda människor och ännu fler skadade varav många svenskar och européer.

## 5.2 MÅNDAG 27/12-04

På morgonen var det byte av jourhavande brandchef inom Rädd-Sam-Norr. Den pågående brandchefen är även chef i SRB och har då under föregående dygn haft kontakt med sin personalstödsansvarige i Thailand vid ett flertal tillfällen, vilket nu blir Räddningscentral Norrs direktkälla för information den närmsta veckan. Den bilden jourhavande brandchef då hittills fått beskrivs som att ”det kommer bli stort samt att det finns väldigt många svenskar drabbade av flodvågen och att dessa kommer senare kräva mycket hjälp vilket kan leda till problem för kommunerna”.

Ett beslut togs tidigt på måndagen att listor över Rädd-Sam-Norr kommunernas POSOM-kontakter skulle gås igenom och uppdateras. Det kontrolleras även att det fanns aktuell information om kontakternas namn, adress, telefonnummer samt vilken organisation kommunerna hade och om det fanns aktuella rutiner för utökat psykologiskt stöd.

Räddningscentral Norr försökte under dagen att söka mycket information via officiella källor som UD och länsstyrelsen men ingen av dessa visste någonting i detta läge. Den information som fanns tillgång till var den som inkommit från media, Internet och information via direktkontakt på plats.

På natten mellan måndagen och tisdagen ringde direktkällan igen och beskrev läget i Khao Lak och han beskrev att det kunde vara hundra, kanske tusental döda svenskar och bland annat många drabbade barn. Medierna rapporterade fortfarande endast om tre omkomna svenskar men detta kan bestämt förnekas av direktkällan när han rapporterar till jourhavande brandchef. ”Jag har en man på mitt hotellrum, sittandes i min säng, som har förlorat sin fru och sina två barn ... bara där har du de tre döda svenskarna som media rapporterar om ... det finns många, många fler.” Han rapporterar även mer om läget i Thailand, ”sjukhusen har inte tillräckliga resurser, det är absolut allvar och finns flera hundra kanske tusentals drabbade svenskar.”

## 5.3 TISDAG 28/12-04

### Förberedelser inför möte

Under tisdagen tillkommer funktionsansvarig för larm och ledning till Räddningscentral Norr. Hans första uppgift blir att söka information om katastrofen. Den största källan för information blir i detta läge Internet samt de personliga nätverk och kontakter inom bland annat polis och länsstyrelse som finns vid räddningscentralen. Framförallt internationella hemsidor används och den bästa, mest pålitliga informationen, hämtas från Reliefweb (en hemsida kopplad till FN:s internationella hemsida), vilket tycks vara en pålitlig källa i den omfattningen att det endast är konfirmerad information som publiceras. Hemsidan rapporterar under dagen att i Thailand är mer än 1400 döda. Slutsatsen som då dras vid Räddningscentral Norr är ”erfarenheter från tidigare naturkatastrofer visar att information om antal döda som stiger mycket de första dagarna tyder på ett totalt sätt mycket högt antal och om dessutom katastrofen drabbat ett stort område kan antal döda förväntas stiga exponentiellt.”

Svensk media rapporterar fortfarande om få omkomna svenskar men behovet av hjälp börjar mer och mer utkristalliseras. En stor och viktig informationsgivare är även denna dag SRB:s direktkälla på plats i Phuket.

Vid Räddningscentral Norr beslutades på morgonen att till 14.00-tiden sammankalla ett möte, för alla kommunernas POSOM- ansvariga, vid räddningscentralen i Täby. Alla tolv kommuner som ingår i Rädd-Sam-Norr kallades och alla kom till mötet med två-tre timmars varsel vilket beskrivs av jourhavande brandchef ”vara ett stort behov av information och en hög prioritering”. Innan mötet diskuterade personalen vid Räddningscentral Norr vilken hjälp som kunde erbjudas kommunerna. Detta var då framförallt upprättandet av ett gemensamt telefonnummer dit drabbade kunde ringa för att senare bli vidarekopplade till respektive kommun. Andra tjänster som diskuterades innan mötet var bland annat att personal kunde behövas på Arlanda för att hjälpa till vid mottagandet av passagerare.

### **Möte med POSOM-kontakter**

Vid mötet klargjorde Räddningscentral Norr att situationen inte kunde betraktas som kommunal räddningstjänst. Därför kommer de inte att leda kommunerna eller ta ifrån dem deras ansvar, utan det blir kommunens uppgift att ta emot de hemvändande. Däremot erbjöds hjälp i form av den gemensamma Räddningscentral Norr, stabsresurser och om det var ytterligare några saker räddningscentralen kunde hjälpa till med så skulle detta meddelas. En viktig sak som Räddningscentral Norr kunde hjälpa till med beskrevs vara att överbygga och sammanställa information.

Det fanns saker Räddningscentral Norr kunde göra, där en viktig sak var att förmedla information till kommuninvånarna. ”Folk hade vid detta tillfälle börjat ringa runt, planlöst, för att söka information till alla möjliga ställen.” Det fanns således ett stort behov hos kommunerna av det gemensamma telefonnumret. Räddningscentral Norr tog på sig att slussa de som ringde till hjälpen i rätt kommun och de erbjöd sig även att förmedla informationen om det nya numret genom bland annat tidningar, radio, lokal tv. Informationen som gavs ut var att den som är drabbad, samt bor i någon av de tolv kommunerna, kunde ringa ett gemensamt nummer och sedan bli kopplad rätt. Ett förslag på ett flygblad, för utdelning på Arlanda (Bilaga D), med ovanstående information togs fram innan mötet och godkändes vid mötet.

Det framkom på mötet ett önskemål att Räddningscentral Norr skulle ansvara för omvärldsbevakning från Räddningsverket, UD och länsstyrelsen. På de senare mötena skulle sedan Räddningscentral Norr förmedla information från dessa aktörer men även från direktkällan på plats.

Informationen som lämnades vid det första mötet var i första hand andrahandsuppgifter från direktkällan som bland annat förmedlade att många svenskar var drabbade, förmodligen var många döda och det fanns en hel del splittrade familjer. Bilden som förmedlades var även att det var kaotiskt på plats och vid flygplatsen. All övrig information från de officiella källorna var svår att sortera.

Räddningscentral Norr sökte hela tiden information genom officiella kanaler och funderade på vad som de kunde förvänta sig att möta. De stora frågor som diskuterades var framförallt när listorna på vilka som befunnits i området skulle komma, hur många var drabbade och hur många barn var ensamma? Bland annat hade flygbolagen listor på passagerare i evakueringsplanen och UD lovade att dessa skulle faxas till Räddningscentral Norr. Det upplevdes som ett stort irritationsmoment att dessa listor aldrig dök upp.

Några kommuner hade börjat fundera på att agera innan mötet men många berättade att det var först efter att Räddningscentral Norr ringt runt på måndagskvällen som tankar

väcktes att detta kommer att beröra oss, här hemma i Sverige. Fram till dess hade man bara sett på TV och inte förstått omfattningen.

Under tisdagen kom även en uppmaning från Länsstyrelsen att det vore bra om kommunerna skickade personal till Arlanda. Detta togs upp på mötet och det bestämdes att kommunerna skulle undvika detta då det kunde leda till kaos och istället skulle personalen stanna hemma i kommunen för att förbereda sig för det som kunde tänkas komma. Räddningscentral Norr presenterade då en lösning med att skicka personal, en utryckningsstyrka, från Sigtuna-Arlanda räddningstjänst, med det diffusa uppdraget att sprida information och flygblad samt att finnas allmänt till hjälp. Kort därefter var de tvungna att ”begära förstärkning” vilket ledde till att ytterligare en styrka fick åka dit från Radd-Sam-Norr.

Minnesanteckningar eller protokoll förs inte på detta möte.

### **Efter mötet**

Det var då relativt kaotiskt på Arlanda flygplats och de fanns ett stort behov att möta de anländande och de reaktioner som kom från många. I detta läge hade även en förfrågan från Landstinget inkommit att hjälp behövdes med ledning och samordning av alla resurser på plats vid Arlanda. Jourhavande brandchef beskriver situationen ”I mellantiden hade vi personal på Arlanda och det var emellanåt mycket kaotiskt, det fanns då behov att hjälpa landstinget att organisera”. Landstinget vände sig då till Räddningscentral Norr som skickade Vakthavande Brandingenjör med uppdraget att organisera ledningen. Detta varade under nästan ett dygn vilket inte ansågs vara ett normalt uppdrag för räddningstjänsten utan sköttes efter önskemål från Landstinget.

En annan fråga som diskuterades på POSOM-mötet var om kommunerna kunde tänkas låna resurser till varandra om en kommun var extra drabbad. Det var alla överrens om men det kom aldrig att krävas då många kommuner var mindre drabbade än väntat.

Räddningscentral Norr tar under dagen emot 10 samtal från direkt berörda och ytterligare 20 från andra kategorier, mestadels folk som vill hjälpa till.

## **5.4 ONSDAG 29/12-04**

Under onsdagen hölls ett andra möte för POSOM-ansvariga. Minnesanteckningar från detta möte visar att det först hölls en genomgång kommun för kommun om läget i stort. Kommunerna rapporterar då om att många anhängiga hört av sig och uttryckt oro samtidigt som beredskapen i kommunerna höjts. De hade uppdaterat hemsidor, inventerat resurser, öppnat kyrkor och kriscentra samt träffat sina POSOM-grupper. Flera kommuner uttryckte oro att många från deras kommuner misstänks vara drabbade. Ett initiativ, från UD och via länsstyrelsen, togs under dagen att de plan som lämnade Thailand skulle när de mellanlandade i mellanöstern skicka passagerarlistor med namn och kommuntillhörighet på drabbade till Räddningscentral Norr. Detta skulle kunna underlätta i kommunernas arbete eftersom beredskap då lättare kunde hållas direkt på Arlanda.

Räddningscentralen kunde nu rapportera om att läget på plats i Thailand var katastrofalt, enligt SRB:s direktkälla. Infektionsrisken var stor, vattnet förorenat och en uppmaning skickades att återvändande även borde skyddas från media. Vakthavande brandingenjör rapporterade från Arlanda om kaotiska scener och att ledningsstrukturen måste tydliggöras och samordningen förbättras.

En uppmaning skedde från räddningscentralen att kommunerna skulle höra av sig om de behövde hjälp med fler saker. Det informationsblad, som bestämdes under tisdagens möte skulle delas ut på Arlanda och skickas till media, sattes under dagen in kostnadsfritt i alla tidningar på sändlistan. På listan fanns alla stora morgon- och kvällstidningar samt även några lokaltidningar.

Redan på detta möte meddelades att SRB skulle ta initiativet till en återsamling och utvärdering av händelsen. Minnesanteckningar fördes från och med detta möte och skickades ut till POSOM-grupper efter mötet.

## 5.5 NYÅRSHELGEN

Över helgen arbetade Räddningscentral Norr vidare med att förmedla de kontakter som inkommit via telefonnumret till kommunerna över nyårshelgen. Telefonnumret till RC Norr nyttjades under veckan av cirka hundra personer. Numret spreds fortfarande på Arlanda och det tillsågs även att det fortfarande annonserades i lokala tidningar samt att telefonnumret skulle kvarstå så länge det fanns ett behov av det. Detta var kommunerna överens om. Däremot ändrades efterhand de nummer som kommunerna ville ha kopplade till RC Norr vilket främst rörde journummer till POSOM-kontakterna.

## 5.6 MÅNDAG 3/1-05

Lite mer än en vecka efter katastrofen hölls ytterligare ett möte på Räddningscentral Norr. Även denna gång klockan 14.00 och mötet inleddes med en resumé kring vad som inträffat och läget i respektive kommun. De flesta kommuner rapporterade då att läget var lugnt. Några familjer hade sökt hjälp i de kriscentra och mötesplatser som kommunerna satt upp. Listorna på hemvändande hade inte kommit i den mängd som utlovats men de som dykt upp hade sammanställts kommunvis. De kommuner som haft hemvändare med på planen fick även en påringning. Att detta inte fungerat tillfredställande beskrivs som en nyckel till frustration.

Övrigt som meddelades på mötet var att mottagningen på Arlanda fungerade bra nu. Stora resurser hade satts in för registrering, krishjälp och transporter. De samordningsproblem som tidigare funnits har nu lösts. En successiv nedtrappning av resurserna skedde nu i och med att den stora mängden drabbade redan hade återvänt.

På mötet diskuterades även att öppna gemensamma lokaler eller samlingsplatser där drabbade kunde träffas och prata med varandra. Öppnandet av sådana beskrivs ”behöva ha ett stort upptagningsområde och flera intressenter bakom för att ha uthållighet och för att mängden drabbade skall vara tillräcklig för att det skall komma många”.

Det observerades även ett hjälpbehov av debriefing för personalen på Arlanda. Brandchefen som haft jour föregående vecka förklarar; ”den brandpersonal som var där ute fick höra mycket och var mycket exponerade vilket i sig var ett problem eftersom de ville vara kvar och inte avlösas som normalt sker vid en skadeplats. Det gick dygn innan det fick tvingas till en avlösning, det märktes att de blev för berörda. Många av personalen blev berörda och en del hade det ganska tungt.”

Nästa möte bestämdes att det skall hållas på måndagen två veckor senare.

## 5.7 EFTERFÖLJANDE ARBETE

På måndagen den 17/1 hölls ett sista möte vid Räddningscentral Norr och även detta möte inleddes med en sammanfattning kring vad som hänt, samt läge, i respektive kommun. De, vid det här laget, berömda listorna med drabbade från varje kommun hade nu kommit till kommunerna från polisen. Många kommuner rapporterade om felaktigheter på listorna och det diskuterades om kontakt med drabbade skulle ske via brev, telefonsamtal eller om de drabbade själva skulle söka kontakt.

Telefonnumret till RC Norr belastades nu allt mindre. Fortfarande inkom dock några enstaka samtal dagligen. Numret bibehölls framgent. De kommuner som fortfarande ville nyttja tjänsten ombeddes även fortsättningsvis uppdatera sina kontaktlistor.

Vid detta möte redovisade SRB:s personalstödsansvarige som varit på plats i Thailand om arbetet på plats och sina reflektioner över framtida hjälpbehov i kommunerna.

För utvärdering av det gemensamma arbetet bestämdes att SRB skulle kalla alla kommuner en till två månader senare samt inför det mötet förbereda frågeställningar. Detta gjordes och ett möte hölls veckan efter påsk. Frågeställningar som förbereddes var frågor om nuläget i kommunerna och även vilken politisk förankring de hade haft vid hanteringen av händelsen. På mötet presenterades även detta projektarbete och enkäter delades ut. Dessa enkäter skulle senare komma att ligga till grund för urvalet av intervjuer med POSOM-kontakterna. Det diskuterades även övergripande erfarenheter av samverkan mellan Räddningscentral Norr och POSOM-grupperna med utgångspunkt att hålla det på en så övergripande nivå som möjligt. Anledningen till detta var att inte påverka resultatet från de personliga intervjuerna.

## 6 POSOM-GRUPPERNAS AGERANDE

Syftet med detta kapitel är att ge en övergripande beskrivning av de tolv kommunernas POSOM-gruppers olika agerande dag för dag efter katastrofen. Informationen har tagits fram genom att en enkät delades ut på ett gemensamt möte. Av svaren gjordes sedan ett urval på fem kommuner som det hölls intervjuer med. Mer om detta urval är beskrivet i metodkapitlet tidigare. Målet är att ge en beskrivning av hur POSOM-grupperna agerade dag för dag samt beskriva deras erfarenheter av samarbetet med Räddningscentral Norr.

### 6.1 SÖNDAG 26/12-04

På söndag kväll uppmärksammade de flesta av de intervjuade POSOM-kontakterna att något stort har inträffat i området kring Indiska Oceanien och medias rapportering om att tre svenskar finns bland de omkomna. Många av POSOM-kontakterna reagerade på nyheten men kopplade ännu inte till att det skulle få betydelse i Sverige. En intervjuad berättar ”vilken tur, det blir ju inte så stort” en annan berättar ”jag reagerade och tänkte att det är säkert större och att de kommer att behöva höja siffran över döda”. Bland de första tankarna som dök upp hos många av de intervjuade var att de ville kontrollera om de hade några släktingar, vänner eller arbetskamrater i det drabbade området.

### 6.2 MÅNDAG 27/12-04

På måndagen var det ordinarie arbetsdag för flera av de intervjuade. Där mötte många sina arbetskamrater och började då diskutera kring händelsen. Vissa reflekterade fortfarande inte över att det kunde finnas drabbade i kommunerna; ”På morgonen kontrollerades e-posten och då rapporterades att alla arbetskamrater var oskadda – men fortfarande tänkte ingen på att flodvågskatastrofen skulle röra vårt arbete”. Andra, däremot, började aktivera sina grupper och sammankallade till ett första möte ”Socialchefen var här på morgonen och vi började diskutera hur vi skulle tänka, vi fick även en lista från My Travel resebyrå med passagerare som rest med dem till Thailand under den perioden, där kunde vi se att många var boende i vår kommun”. De beskriver vidare vad som hände sen ”Vi tog kontakt med säkerhetschefen och det bestämdes att POSOM-gruppen skulle larmas”. Listan från resebyrån som beskrivs av en POSOM-kontakt verkade vara en stor anledning till varför just den kommunen valde att agera, andra kommuner som inte mottagit listan agerade inte lika tidigt.

Under måndagskvällen verkade fler och fler förstå innebörden och omfattningen av katastrofen. En aktör berättar ”på måndagen sitter jag och funderar över rapporteringen som verkar vara mer än bara på fjärran håll och förmodligen måste något göras hemma, vi borde sättas oss ner och mobilisera på något sätt”. En annan aktör berättar ”på kvällen sedan började det klarna hur stort det var och att det kan behövas inkallas POSOM, i samma veva ringer räddningscentralen hem till mig och kollar vad vi tänker göra ... då har jag precis hunnit tänka att POSOM-gruppen måste sammankallas”. Men alla kommuner agerade inte under måndagen. Detta berodde delvis på att information om katastrofens omfattning inte nått fram men även att man aktivt valde att avvakta för att se hur stort behovet skulle komma att bli.

### 6.3 TISDAG 28/12-04

Den kommun som agerade sist beskriver att ”På tisdagsmorgonen trillar polletten ner, när räddningscentralen ringde, all information föll på plats och då startade allt, kommunens växel ringde hem och frågade, vad ska vi gå ut med? Inom loppet av 45 minuter hände sedan allt, socialchefen och kommundirektören kontaktades och ett möte hölls med dem senare under dagen”.

På grund av den korta varsel som räddningscentralen beslutar att sammankalla ett möte på kunde inte alla ordinarie POSOM-kontakter komma till Täby. Detta berodde i många fall på att de som aktiverat sin POSOM-grupp under måndagen redan inbokat möten under samma tid på tisdagen. ”På tisdagen fick vi information om mötet från Täby och samma tid som det mötet 28/12, var POSOM-gruppens första möte inbokat. Därför åkte biträdande insatschef till Täby. Vi förstod inte från början syftet och vilka aktörerna var för Täby mötet. Det var först när hon kom tillbaka som vi förstod hur värdefullt det samarbetet kunde bli.”

Många aktörer som sammankallades till mötet beskriver precis som denna att de i början inte förstod syftet som Räddningscentral Norr hade med att sammankalla alla. När mötet startade förstod dock många fort vad syftet var och att det kunde vara starten på ett givande samarbete under de närmsta veckorna. ”Det var snabbtänkt och genomtänkt, de gjorde precis rätt trots att det fanns väldigt lite information.” Det beskrivs att de lyckades hitta en bra nivå. ”Det var ett utmärkt sätt att arbeta, ett praktexempel på hur det kan fungera spontant även om det inte är räddningstjänstens normala arbetsroll.”

På tisdagens möte inledde räddningscentralen med att berätta varför de kallat till mötet och vilken hjälp Räddningscentral Norr kunde erbjuda kommunernas POSOM-grupper. Det diskuterades mycket kring de problem som kunde väntas uppstå när de drabbade anlände till Sverige och hem till kommunerna. Jourhavande brandchef berättade om sin kontakt med den personalstödsansvarige som fanns på plats i Thailand och kunde rapportera att det var ”värre än vad myndigheterna hade fattat”. Sannolikt var det även många från Stockholmsområdet bland dem drabbade, eftersom ”många välställda bor här som har råd att åka till Thailand”. Det antogs att det säkert fanns personer från Radd-Sam-Norrs område både bland människor som var skadade och bland dem som var döda.

Under dagen ringde även Länsstyrelsen runt till alla kommuner och meddelade att ”alla kommuner skall skicka personal till Arlanda”. Detta diskuterades på mötet vid Räddningscentral Norr och det bestämdes då i gruppen att räddningscentralen skulle skicka ut brandförsvarspersonal som representanter för alla kommuner istället. ”Vi diskuterade även på mötet hur vi skulle formera oss och kommunerna berättade hur de dragit igång organisationer runt om. Räddningscentralen erbjöd även telefonnumret, vilket kändes bra att kunna gå ut med direkt.”

Kommunerna diskuterade även hur de kunde gå hem och söka information om vilka som rest ut till områdena. Detta blev förarbetet inför de listor som senare skulle komma från polisen. Många andra frågor diskuterades även på mötet ”Vi pratade mycket om praktiska frågor som exempelvis att de drabbade kan behöva hjälp att komma in i sitt eget hus.”

”Räddningstjänsten sa att omfattningen av katastrofen var svår att dra slutsatser om och det upplevdes som de presenterade trovärdig information eftersom det fanns en direktkontakt på plats.” Detta kändes enligt aktörerna bättre att lyssna på räddningscentralen än länsstyrelsens och medias rapportering. En POSOM-kontakt



sammanfattar med ”Det går inte att få bättre information än av en direktkontakt på plats”. Dock var det en kontakt med begränsad in-teckning rent geografiskt men beskrivs ändå ha gett en bra bild.

TV var på plats vid räddningscentralen för att filma och genomföra intervjuer. ”Det kändes bra redan från början att det var en potent grupp som träffades och skulle arbeta gemensamt och stötta varandra.” Många kommuner är väldigt små och sårbara ensamma men fick mycket stöd och hjälp vid mötet.

Professionell hjälp med debriefing av personal erbjöds även av räddningscentralen på detta möte.

## 6.4 ONSDAG 29/12-04

Dagen efter mötet är aktiviteterna i full gång ute i alla kommunerna. En aktör beskriver räddningscentralens bidrag till detta ”Vi förstod att vi skulle få mycket hjälp av Räddningscentral Norr och även av de olika kriscentra som började organiseras runt om i länet. Detta gjorde att vi kunde minska ner på bemanningen på kommunens eget kriscentrum eftersom det var lite folk som kom dit”.

På onsdagen hölls ett andra möte vid Räddningscentral Norr. En POSOM-kontakt berättar om mötet ”Information kom om läget på Arlanda och hela dagen kom även en störtflod med information från olika håll via e-post”. Vid detta möte fick alla kommuner berätta om vad som hänt under natten och hur de formerat sig och vilka beslut som tagits. Det beskrivs att många nu har gått ut med information på ungefär samma sätt, via hemsidor och i lokaltidningarna. Aktörerna beskriver mötet i Täby, ”Det var bra att få stöd från varandra och mötet hölls lugnt och folk fick ta den tid som krävdes”, vilket många beskriver som viktigt då de kände sig osäkra in för sin uppgift. Vidare kommentarer om mötet var att ”Det kändes väldigt bra och det var en öppen stämning”. Informationen som delgavs på mötet var ytterligare information från Internet, officiella källor samt från direktkällan i Thailand som nu var delaktig i räddningsarbetet på plats.

”Diskussionen om vi skulle vara representerade på Arlanda kom upp igen men de flesta tyckte att det var bättre att stanna hemma för att hålla lokaler öppna och sprida information.” Det var även många frågetecken om hur många drabbade det fanns i respektive kommun. Vid mötet redovisade kommunerna hur de valt att agera och vad de planerade att utföra framöver. En viktig sak som diskuterades under detta möte var hur polislistor med namn på saknade skulle hanteras och hur POSOM skulle bistå polisen vid eventuella dödsbud.

Efter mötet beskriver många att mycket arbete koncentrerades på skolorna. Detta utfördes i några kommuner via bland annat skolchefen i POSOM-gruppen. Sedan gällde det att hantera pressen och alla frivilliga som hörde av sig. ”Vid flertalet av POSOM-mötena i kommunen deltog vissa tider kommundirektör, kommunens informationschef och även socialnämndens ordförande.”

## 6.5 NYÅRSHELGEN

Nyårshelgen som följde beskrivs av många kommuner som ”lugnare än väntat”. De kommuner som hade stödcentrum upprättade fick några få besök men överlag upplevdes det som om personalbehovet överdimensionerats över helgen.

## 6.6 MÅNDAG 3/1-05

Efter nyårshelgen och lite mer än en vecka efter katastrofen hölls ett tredje möte vid Räddningscentral Norr. Arbetet över helgerna hade för många varit lugnare än väntat men med drabbade som hörde av sig både på telefon och kom till de kriscentra som nu fanns i de flesta kommuner. Innehållet av mötet på räddningscentralen beskrivs av en aktör; ”Vid detta möte handlade det mycket om att kommunerna diskuterade vad man gjort och erfarenheter”. Det visade sig att många hade gjort samma eller liknande saker”. Det viktigaste i detta läge beskrivs ha varit att ”Det handlade om att ordna mötesplats för folk som behöver prata”.

Många tyckte att informationen, som i huvudsak landstinget höll, på Arlanda hade fungerat bra men det var svårt att erbjuda lika välorganiserad hjälp efter att de drabbade senare återvänt till kommunen. Den hjälp som kommunerna erbjöd var liknande i många kommuner men med skillnaden att kommunerna var olika hårt drabbade. En aktör beskriver; ”största nyttan var att vi gjort som andra, det som uppfattades som det ”rätta” och att det var på ett förståndigt sätt”.

Arbetet efter mötet bestod i att tänka sig in i de möten som skulle ske med drabbade människor. Det diskuterades bland annat med kyrkan och psykiatrin vad man skulle kunna tänkas möta och vad som skulle hända.

## 6.7 EFTERFÖLJANDE ARBETE

På fredagen efter det tredje mötet vid Räddningscentral Norr kom de efterlängtda listorna från polisen. De skulle egentligen ha dykt upp på förmiddagen men dröjde till klockan fem på eftermiddagen istället. Många kommuner beskriver det jobbigt att listorna inte dykt upp tidigare och att när de väl kom innehöll de många fel. Arbetet blev, efter att listorna kommit, att strukturera den informationen samt att rätta till fel och planera inför skolstarten som för många skolor skulle vara efter helgen.

Vid det sista mötet, i anslutning till katastrofen, som hölls vid Räddningscentral Norr måndagen den 17/1 var personalstödsansvarige med på mötet. Han berättade om hur människor reagerade där och vilket behov av stöd som kan uppkomma efter händelsen. Detta beskrivs av en aktör vara ”en realistisk och plägsam beskrivning av det inträffade” av en annan som ”den berättelse som berört mig mest av allt som jag sett och hört kring katastrofen, tror jag”.

Vid detta möte beskriver alla kommuner att de nu avslutat det akuta arbetet och de ordinarie stödverksamheterna har tagit över. Jourhavande brandchef som agerat under första veckan frågar kommunerna om de ville träffas igen, vilket de ville, och då diskutera eventuell gemensam utbildningsinsats. En kommun uttrycker att ”det kändes viktigt att ha fortsatt kontakt med varandra”.

## 7 SAMVERKAN

Syftet med detta kapitel är att beskriva den samverkan som skedde mellan kommunernas POSOM-grupper och Räddningscentral Norr. Målet är att beskriva de viktigaste områdena för samverkan samt hur denna fungerade. Informationen har tagits fram genom att intervjumaterialet från alla intervjuade analyserats utifrån övergripande rubriker som ledning och samordning, information och kommunikation samt krisstöd. Dessa rubriker är desamma som tidigare identifierades i litteraturstudien av erfarenheter från tidigare katastrofer.

### 7.1 LEDNING OCH SAMORDNING

Huvudaktören för ledning och samordning var, i denna studie, Räddningscentral Norr tillsammans med kommunernas krisstödsgrupper. Jourhavande brandchef och funktionsansvarig för larm och ledning representerade Räddningscentral Norr och krisstödsgrupperna representerades av kontaktpersoner från varje kommun. Nedan följer en beskrivning av hur krisstödsarbetet utformades och samordnades.

#### 7.1.1 Kommunernas stödgrupper

Kommunerna valde att hantera den situation som uppstod olika med avseende på bland annat; kommunernas organisation och förväntat antal drabbade. Vid intervjuerna identifierades framförallt två olika sätt att hantera situationen, antingen användes POSOM-grupper i olika varianter eller så var det kommunens ordinarie verksamheter som tog hand om de drabbade. Nedan beskrivs hur de intervjuade kommunerna formerades.

#### POSOM-grupp

En typ av POSOM-organisation som användes av två intervjuade var en ”klassisk” uppställning för hur POSOM-grupper kan organiseras. Den består då bland annat av en krisledningsgrupp som inte är operativ där socialdirektör, räddningschef, närpolischef samt POSOM-gruppens chef ingår. I den operativa gruppen ingår sedan representanter från skola, brandförvar, kyrka, socialkontor, polis, landsting och civilförvarsförening. Alla i gruppen har resurspersoner under sig som skall kunna användas vid behov. Räddningstjänsten, polisen och kommunledningen kan inkalla POSOM genom beslut från socialdirektören. POSOM-gruppen startas vid en kris/katastrof som inte ordinarie organisation klarar av och/eller när ca 10-15 personer eller fler är drabbade. POSOM-gruppen kan även sättas in vid mindre olyckor där det finns ett stort behov av psykologisk eller social hjälp eller då det finns stort medialt fokus.

En annan modell som identifierades var den så kallade ”Sollentuna modellen”, som framkom vid enkätsvaren användes av flera kommuner. Den består först av en ledningsgrupp och under den en insatsgrupp. Det finns en chef och en biträdande chef för ledningsgruppen. I ledningsgruppen ingår chefer från socialtjänst, skola, äldreomsorg, handikappomsorg för vuxna, BUP, psykiatriska öppenvården för vuxna och primärvården. Dessutom ingår en representant från polis och brandförvar. Insatsgruppen leds och bemannas av personal från socialtjänsten. Varje medlem i ledningsgruppen har en ersättare och dessutom finns insatsgrupper inom den egna organisationen som kan förstärka socialtjänstkontorets insatsgrupp vid behov. Ledningsgruppen står för den breda kunskapen och arbetar på uppdrag av säkerhetschefen eller kommunledningens krisstab.

Den sista varianten som identifierades var att en av kommunerna inte har en klassisk POSOM-organisation i den bemärkelsen som beskrivits ovan. Istället har de en social katastrofgrupp och en krisledningsgrupp med alla förvaltningschefer, räddningschefen osv. Där ingår även chefen för katastrofgruppen om något stort inträffar. Själva katastrofgruppen lever sitt eget liv skilt från krisledningsgruppen. Den är uppbyggd med två parallella grupper med psykologer, socialsekreterare, handläggare från skola och barnomsorg, äldre- och handikappomsorg samt administratörer. Gruppen leds av gruppchefer och biträdande gruppchefer.

Om någon större katastrof inträffar kallas båda grupperna in och sen sätts en av dem i arbete och sedan kan den andra gruppen ta över vid långa förlopp. Kyrkan har en separat katastrofgrupp som är underställd katastrofgruppens chef som vid en katastrof har befälsrätt över kyrkans grupp. Katastrofgruppen kan bara bli inkallad av Räddningscentral Norr via SOS Alarm, krisledningsgruppen eller socialchefen och det skall vara en viss dignitet på katastrofen som inte kan klaras av ordinarie verksamhet.

## **Kommun**

I de flesta kommuner som intervjuats var det POSOM, eller motsvarande, som var huvudaktören men i en intervjuad kommun kopplades aldrig denna grupp in helt utan ordinarie förvaltningar hade allt ansvar. I detta fall var dock POSOM-gruppen informerad och styrgruppen för POSOM träffades och tillsammans med kommunledningen diskuterades det om mobilisering krävdes vid detta tillfälle. Men beslut togs om att POSOM endast skulle hållas informerade samt medverka i bakgrunden medan kommunens ordinarie stödgrupper, exempelvis socialjouren skulle arbeta.

För att klara av den ökade påfrestningen ordnades istället separata lösningar som låg parallellt med den ordinarie verksamheten, bland annat ett informationsnummer som bemannades av socialsekreterare. Istället för att en POSOM-kontakt ledde arbetet var det socialchefen från kommunen sida. Däremot blev kyrkan mer aktiverad, med lokaler och liknande. Bedömningen som gjordes i detta fallet var att POSOM skall dras igång när de har akuta uppgifter, vilket inte ansågs finnas i detta fall då de ordinarie resurserna räckte. Hade ett större behov utkristalliserats så hade POSOM aktiverats.

### **7.1.2 Räddningscentral Norr**

Räddningscentral Norr användes som koordinator och agerade stöd för kommunernas krisstödsgrupper i deras arbete. Räddningscentralens huvuduppgift var att bilda ett forum för dessa att mötas och kunna dela erfarenheter med varandra. Detta beskrivs av en POSOM-aktör ”Räddningstjänsten är en bra och lämplig sådan plattform, neutral, gott anseende och bra struktur.” Ytterligare en aktör beskriver ”Att samla alla kommuner var värdefullt på många sätt, dels användes räddningstjänstens professionalism och de avlastade oss med exempelvis Arlanda och ett gemensamt telefonnummer.”

Förutom uppgiften att bilda ett forum hade Räddningscentral Norr även tillgång till unik information via deras direktkontakt på plats. Detta tillsammans med erfarenheten att leta information och användningen av personliga kontakter bidrog till att POSOM-kontakterna fick tillgång till sorterad information utöver all den information som osorterad inkom till kommunerna.

Att räddningscentralen i Täby skulle hjälpa till var enligt en POSOM-aktör ”inte väntat utan kom som en positiv överraskning och att samverkan med andra kommuner skulle ske var oväntat men mycket positivt”. Denne beskriver även att ”i Sverige har vi så många

aktörer, som myndigheter och förvaltningar, och mandatfördelningen är ibland oklar. Det känns skönt att det finns en naturlig arena för regionala nivån där man kan mötas under mer okomplicerade former”.

Eftersom Räddningscentral Norr har personal dygnet runt med kompetens för att hantera plötsliga händelser uttrycker många av de intervjuade att det vore naturligt att nyttja den mer i ett syfte att stötta kommunernas krisstödsgrupper vid eventuella händelser i framtiden. Det kan vara vid en påfrestning som drabbar en kommun eller alla tolv, men att räddningscentralen nyttjas för stabsstöd med möjligheter till upprättande av gemensamt telefonnummer, loggbokföring, rapportering och presskontakter.

Den övergripande slutsatsen som framkom vid de flesta intervjuer uttrycks av en aktör ”Vi har lärt oss att räddningstjänsten är en bra koordinator och en bra resurs som kan användas i nästan vilka händelser som helst.”

## **7.2 INFORMATION OCH KOMMUNIKATION**

### **Media**

Media användes framförallt för att sprida informationen om telefonnumret och det gjordes genom dagstidningar, morgontidningar, lokalradio och lokal TV med bra resultat. Detta ledde även till att media hörde av sig till Räddningscentral Norr. Aktuellt ringde under dagen runt till olika kommuner för att höra vad de valde att göra i kommunen, då kunde berätta om mötet som skulle vara vid Räddningscentral Norr vilket Aktuellt ville besöka. De fick då komma dit och deltagarna fick bestämma om de kunde vara med på mötet, vilket gick bra. Aktuellt filmade lite och gjorde intervju med både jourhavande brandchef och en POSOM-kontakt. Detta ledde senare till att jourhavande brandchefen var med två morgnar i morgon TV.

Reaktionen upplevdes enbart vara positiv på all media exponering av Räddningscentral Norr. Jourhavande brandchef uttrycker de allmänna reaktionerna ”Privatpersoner på stan kom fram och sa att det var bra och handlingskraftigt. Även kommundirektörer och andra räddningstjänster i Sverige hörde av sig.” Överlag var det väldigt positiva reaktioner på hanteringen. ”I efterhand har även mer officiella positiva reaktioner framkommit från politiker som tyckte att det var bra att räddningscentralen nyttjades som det gjordes och en önskan till ökat nyttjande vid andra händelser.”

### **Informationsvägar**

Den totala avsaknaden av officiell och övergripande information samt att de efterlysta listorna dök upp sent upplevdes frustrerande. Informationsläget beskrevs av den jourhavande brandchefen; ”Ingen hade information, alla väntade och sökte men ingen fick den och det fanns en hel del spridd information men ingen samlad vilket var ett problem framförallt på regional nivå.”

Stor del av informationssökningen skedde via Internet. Allt ifrån att följa medias bevakning till att leta ny information från alla myndigheter, räddningsverket och länsstyrelsen. Länsstyrelsen, exempelvis, e-postade dagligen information om läget i området till alla kommuner, polis, sjukvård och räddningscentralen.

Efter några dagar blev informationsmängden för många kommuner ohanterlig. Några kommuner hade en informationsavdelning som hanterade och sorterade information men

för många upplevdes det frustrerande att så mycket information som ej rörde deras direkta arbete hamnade i deras e-postlådor. Några POSOM-aktörer påpekar den erfarenheten att "Nästa gång skall vi ha någon som endast sorterar och strukturerar information, det blev ohållbart att varje gång man öppnade sin e-post fanns massor av information man inte hann läsa". Samtidigt beskriver en annan aktör att "En erfarenhet är att vi inte ska ta för lätt på den information som finns utan hellre dra igång än vänta för det är lättare att dra ner en organisation som står standby".

Den information som kom från länsstyrelsen betraktades som pålitlig, eftersom det är en officiell källa, men även informationen från Räddningscentral Norrs direktkontakt värderades högt eftersom det var upplevelser från platsen. Däremot hade han endast begränsad tillgång på grund av det geografiska läget.

Informationen som räddningscentralens förmedlade beskrivs av en POSOM-aktör "Informationen som räddningstjänsten gav var förtroendeingivande och det gav en känsla av att vi har en chans att få det greppbart även om det är stort. Vi fick en känsla av proffsighet av Räddningscentral Norr."

### **Kommunikationssätt**

Kommunikationen kan förbättras, men det är nog inte bara med Räddningscentralens kontakt med POSOM-kontakterna utan med kommunerna som helhet, att de ser värdet med den gemensamma centralen. Hittills har det varit en larmcentral endast för räddningstjänsten och kommunerna har inte sett att detta kan nyttjas för andra saker. Personalen vid Räddningscentral Norr beskriver "Vissa kommuner köper tjänster från andra företag som Räddningscentral Norr kan hjälpa till med istället och vi ser gärna att kommunerna ser detta som en naturlig central för information."

Möjligen hade arbetet kunnat dras igång tidigare men i detta fall drabbade det inte den enskilde. Men i framtiden, om indikationerna finns, kan det bli kritiskt om inte arbetet startar i tid.

En POSOM-kontakt beskriver erfarenheten av kommunikation som fungerade mindre bra och det var ordningen på Räddningscentral Norr angående listorna på jourhavande personal i POSOM-gruppen. "Jag frågade personal på RC, när jag var där i Täby, om vart de ska ringa om någon från min kommun ringde och de svarade då med ett namn som inte stämde med den senaste listan. När de började leta verkade det rörigt och ingen visste vem som skulle ringas." Listorna skulle då, enligt stabsbefälet, ligga i datorn med de senaste inkomna uppgifterna sparade, men det visade sig inte stämma utan de beskrevs "köra med lösbladssystem istället".

Samma POSOM-kontakt kontrollerade även strax före jul att räddningscentralen hade information från deras kommun om vem som skulle kontaktas om någon inträffade. Då fanns den informationen men när räddningscentralen senare ringde runt för att kalla in kontakterna efter tsunamin, någon vecka senare, då fanns den inte. Detta ledde till att denne POSOM-kontakt var en av de sista att kontaktas inför första mötet vid Räddningscentral Norr.

### 7.3 KRISSTÖD

Det krisstöd som erbjöds av Räddningscentral Norr var, i första hand hjälp att hantera de personliga kriserna. Detta skedde genom att bland annat erbjuda professionell hjälp till kommunernas personal som arbetade med drabbade, eller deras anhöriga. Räddningscentralen ställde även upp med brandförsvarspersonal på plats på Arlanda för att vara delaktig i att hantera det direkta, personliga, krisstödet genom att möta de drabbade vid planen och sedan eskortera dem till de professionella stödgrupper som fanns från bland annat landsting. Brandpersonalen fick, förutom möta drabbade, även hjälpa till vid urlastning av bårar och liknande från de sjukvårdsplan som landade.

Den hjälp med debriefing som erbjöds till kommunens personal användes endast av någon enstaka kommun och beskrivs av en annan POSOM-kontakt; ”Debriefingdelen hade kunnat behövas i ett annat läge, men denna gång löstes det under ordinarie former”.

Till drabbade i SRB:s kommuner anordnades en gemensam möteslokal som var bemannad av personal från civilförsvarsföreningen och där även SRB:s personalstödsansvarige som befunnit sig i Thailand var med som stöd. Liknande mötesplatser för drabbade anordnades även i de flesta övriga kommuner i Radd-Sam-Norr med en varierande mängd besökare.





## **ANALYS DEL**



## 8 ANALYS OCH SLUTSATSER

Syftet med detta kapitel är att genom analys och diskussion, kring de resultat och erfarenheter som insamlats under projektet, komma fram till slutsatser om hur samverkan mellan Räddningscentral Norr och Rädd-Sam-Norr kommunernas POSOM-grupper fungerade och hur det kan vidareutvecklas. Målet är att analysen och sammanvägningen av projektets tre huvuddelar; litteratur-, POSOM- och räddningscentralstudie ska leda fram till övergripande slutsatser kring projektets frågeställningar.

### 8.1 TEORETISK GRUND

#### Erfarenheter från tidigare katastrofer

Tidigare erfarenheter visar att behovet av dokumentation, i alla svåra händelser, är stort. Detta bland annat för att kunna följa upp beslut i efterhand och att då kunna analysera hur dessa kan förbättras till nästa gång. I detta projekt har dokumentationsbehov vid räddningscentralen observerats inom olika områden, bland annat; redovisning av strategiska beslut, samtalsstatistik från det gemensamma telefonnumret samt minnesanteckningar från samverkansmöten. I det första fallet skedde viss spontan dokumentation, mycket beroende på vilket stabsbefäl som arbetade. När det gällde samtalsstatistik från det gemensamma telefonnumret redovisades information om detta vid varje samverkansmöte. Dock har det visat sig vara svårt att i efterhand redovisa hur många som använt telefonnumret. Det sista dokumentationsbehovet fanns vid samverkansmötena med POSOM-kontakterna, där skedde dokumentation från och med andra mötet vid räddningscentralen.

Det är viktigt att Räddningscentral Norr tar med sig erfarenheten att utförlig dokumentation ska ske vid framförallt stora eller svåra händelser. Problemet är att behovet av dokumentation är stort i inledningsskedet men att det då samtidigt ofta är stressigt och tanken kanske först dyker upp i ett senare skede. Därför är det viktigt att tydliga rutiner för hur och när utökad dokumentation behövs.

Vid minskat revirtänkande som, enligt de erfarenheter som redovisats i litteraturstudien, är vanligt efter katastrofer är det viktigt att ”smida medan järnet är varmt” och säkerställa rutiner för att samverkan skall fungera. Det är direkt efter en händelse som nya eller förbättrade rutiner skall tas fram eftersom de då har störst möjlighet att få genomslag. När sedan intresset svalnat finns samverkansformerna kvar och kommer då med större sannolikhet att utnyttjas nästa gång något inträffar. Detta kan Räddningscentral Norr nu använda sig av för att förbättra kontakten med olika andra aktörer inom kommunen, framförallt POSOM-grupperna.

Tidigare erfarenheter visar även att de vardagliga nätverken är viktiga i kriser, detta bevisades även denna gång då många informella kontaktvägar användes mellan räddningscentral, polis, länsstyrelse och andra myndigheter. För att detta skall fungera vid andra tillfällen är det viktigt att dessa vårdas i det dagliga arbetet.

Den kommunala räddningstjänstens organisation har visat sig, enligt erfarenhet från denna och tidigare kriser, vara till hjälp och stöd vid den kommunala krishanteringen. Däremot

riktas kritik mot en allt för stark betoning av planering och formell organisation vid svåra händelser. Flera framhåller istället gärna betydelsen av personkännedom, enskilda insatser och teamarbete. I detta fall visade sig teamarbetet mellan räddningscentralen och POSOM-kontakterna vara en viktig faktor som uttrycktes vara en positiv erfarenhet av många POSOM-kontakter. Där hade räddningscentralen en viktig roll som skapade förutsättningar och ett forum för detta.

### **Organisationsteori**

Räddningstjänsten kan, vid en första anblick, ses som en mekanisk organisation. Där de har tydliga attribut som tillhör mekaniska organisationer i form av tydlig hierarki och med höga krav på precision och säkerhet. Men dessa teorier säger även att dessa organisationer har svårigheter att anpassa sig till en omvärld i förändring, vilket inte stämmer vid hur Räddningscentral Norr hanterade denna händelse. Istället kan det ses som ett organiskt system som fungerade i en osäker och föränderlig omvärld. I detta fall hade räddningscentralen inte befälsrätt över POSOM-kontakterna vilket då ledde till behov av samverkan.

Räddningscentral Norr visar med sitt agerande att de, tillsammans med kommunernas POSOM-grupper, är en del av ett livsdugligt system som anpassar sig och agerar i en föränderlig omvärld. Detta visade Räddningscentral Norr genom att i denna händelse skapa nya samverkansformer tillsammans med andra kommunala förvaltningar.

Frågan är då om räddningscentralen tjänat på att anpassat organisationen till ett mer ordinarie stabsarbete eller om det ytterligare hade försvårat anpassningsförmågan. Möjligen att införandet av tydligare rutiner exempelvis olika stabsnivåer hade förbättrat denna förmåga men detta hade också kunnat medföra att nackdelarna med en mer mekanisk organisationsstruktur hade fått större inflytande. Däremot hade man med stor säkerhet tjänat på att tydligare uttala vilken uppgift alla hade vid räddningscentralen och då eventuellt införa bland annat ett analysbefäl.

### **Krishantering**

Det uppstod inte en samhällig kris med avseende på krisberedskapsmyndighetens definition eftersom denna händelse inte hotade ”stora delar av vårt samhälle samt grundläggande funktioner och värden” men däremot var många personer drabbade både direkt och som anhöriga. Därför lämpar det sig bättre att analysera händelsen ur ett personligt krisperspektiv snarar än samhälligt.

Bland det viktigaste i den personliga krishantering är att ha tillgång till personliga nätverk som familj, vänner och arbetskamrater vilket många drabbade i detta fall verkar ha haft. Den förväntade tillströmningen till de kriscentra som många kommuner anordnade uteblev och kontakten med POSOM-grupperna var överlag mindre än förväntat vilket ytterligare bekräftar nyttan av dessa personliga nätverk.

### **Lagstiftning**

Denna händelse definierades aldrig som kommunal räddningstjänst enligt lag om skydd mot olyckor vilket gjorde att räddningscentralen inte hade mandat att leda hela insatsen. De valde ändå att placera två utryckningsstyrkor och en ledningsenhet vid Arlanda för att underlätta och samordna arbetet, vilket var ett önskemål från POSOM-grupperna och landstinget. Detta behöver räddningscentralen inget lagstöd för att utföra eftersom de förfogar fritt över sin utryckningspersonal och kan placera dem var som helst så länge den operativa förmågan kvarstår i området.

Den kommunala räddningstjänsten har personal, utbildning och utrustning för att hjälpa till vid liknande händelser även om det inte kan klassas som räddningstjänst. I framtiden kan detta bli viktigare då mer samverkan kan behövas för att optimera resurser vid liknande händelser.

Lag om extra ordinära händelser ger större befogenheter för kommunledningen, eller de som är utsedda att leda krisledningsnämnden, att styra andra förvaltningar. Det kunde ha varit en möjlighet för kommunerna att ta steget och använda sig av dessa befogenheter men ingen av Räddningscentral Norrs kommuner tog detta steg. Däremot, i många fall, diskuterades det om det var nödvändigt och krisledningsnämnden hölls även informerad. Det är bra att denna diskussion fördes eftersom det då även blir tydligare till en annan gång var gränsen bör dras.

## 8.2 RÄDDNINGSCENTRAL NORRS AGERANDE

### Information

Informationsbrist var den huvudsakliga anledningen till att Räddningscentral Norr dröjde med att agera. Jourhavande brandchef led i inledningsskedet av stor brist på information, trots direktkällan på plats i Thailand, och det tog honom någon dag innan han förstod storleken på det inträffade. Detta gjorde att POSOM-kontakterna inte sammankallades förrän på tisdagen, tre dagar efter flodvågen. Däremot är det tveksamt om denna fördröjning påverkade de drabbade eftersom många ännu inte kommit hem till Sverige vid denna tidpunkt. Räddningscentral Norr agerade däremot snabbare än många myndigheter i Sverige.

Erfarenheten visar att information är viktigt att söka och ha tillgång till. Svårigheter att skaffa information fanns i detta fall, dels för att händelsen inträffade på andra sidan jorden och dels för att omfattningen var stor och svår att greppa. Nästa gång kommer förmodligen inte SRB eller RC Norr ha en direktkontakt på plats men information kommer fortfarande att sökas via andra källor.

I detta fall fanns en direktkontakt på plats vilket gjorde en stor skillnad i informationstillgången. Denne kunde tidigt rapportera om att omfattningen var mycket större än vad som dittills framkommit i media. Detta ledde till att Räddningscentral Norr kunde väga den informationen mot annan som insamlats och på så sätt få en bredare bild av läget.

Det upplevdes av en aktör att information om vilka som jourade i kommunens krisstödsgrupp var i oordning vid räddningscentralen. Ytterligare några beskriver att samtal ibland kopplats fel innan det hamnade hos rätt person. Om räddningscentralen åtar sig att tillhandahålla tjänsten att sortera och koppla telefonsamtal är det viktigt att detta görs enligt senast uppdaterade jourlistan och att det finns rutiner för att kontrollera att denna stämmer. Dessutom skall alla stabsbefäl och larmoperatörer vara överens om dessa rutiner. Detta kan ha drabbat ”tredje man” endast i begränsad omfattning då det tog längre tid att hitta till rätt person men ingen kopplades fram förrän samtalet garanterats hamnat rätt.

### Beslut

Räddningscentral Norr tog några viktiga beslut som fick stor betydelse för POSOM-gruppernas förutsättningar att hantera den situation som uppstod. Det första var att

sammankalla alla POSOM-kontakter till samverkansmöte där lösningar på problem kunde diskuteras och erfarenheter utbytas. Beslutet att sammankalla dessa togs efter att SRB:s direktkälla ringt och beskrivit läget i Thailand och då kunde bekräfta att det fanns många drabbade svenskar. Det andra beslutet som fick stor betydelse var att räddningscentralen skulle upprätta och informera om ett gemensamt telefonnummer dit drabbade kunde ringa och sedan bli kopplade till rätt kontaktperson, i rätt kommun. I och med införandet av numret kunde många onödiga samtal sorteras bort vilket underlättade för POSOM-kontakterna.

Räddningscentral Norr presenterade vid första mötet att syftet inte var att styra arbetet utan att vara ett forum för samverkan. De betonade hela tiden att POSOM-grupperna skulle säga vad räddningscentralen kunde hjälpa till med och att de då skulle försöka hjälpa utan att bestämma vad som skulle göras. Detta var viktigt eftersom räddningscentralen inte har mandat att styra verksamhet som inte är räddningstjänst.

### **Dokumentation**

Även vid denna händelse visade det sig att behovet av dokumentation är stort redan på ett tidigt stadium. Vid Räddningscentral Norr skedde utökad sådan av vissa stabsbefäl på deras arbetspass men inte av andra. Detta gjorde att det finns stora luckor i dokumentationen vilket får ses som en brist i rutinerna. Om ett stabsbefäl, eller ledningsoperatör, påbörjar utökad dokumentation bör även de pågående fortsätta alternativt avsluta dessa. Det får inte vara individrelaterat om och hur det ska ske. För att garantera att detta fungerar i framtiden bör tydligare rutiner, med utgångspunkt i hellre en gång för mycket än för lite, tas fram för hur och när dokumentation skall ske. I denna bör framgå vilka som jobbar, syftet, klockslag för beslut och vilken information som ligger till grund för dessa. Det bör även framgå när och till vem dokumentationsarbetet överlämnas.

Minnesanteckningar från mötena med POSOM-grupperna skedde först från andra mötet. Detta har lett till svårigheter att bestämma exakt vad som beslutats och vilken information som låg till grund för dessa innan och under första mötet.

Belastningen på telefonnumret blev relativt måttlig och jämn, men största delen låg de första veckorna. Det var allt från drabbade till frivilliga och informationssökare som ringde. Dessa störde dock inte det dagliga arbetet.

### **Erfarenheter**

En erfarenhet som uttrycks av brandchefen är att ”En otrolig prestigelöshet, det är inte så lätt att samordna tolv kommuner med olika viljor, men det fanns inga barriärer i syftet att hjälpa alla kommuner”. ”Det var alla fullständigt öppna med, ingen vid RC och internt på SRB ifrågasatte det extrajobb detta skulle innebära utan alla ställde upp, ingen ifrågasatte om det var en uppgift vi skulle göra.”

Denna situation ställde höga krav på anpassningsbarhet för räddningscentralen för att lyckas på bästa sätt. Detta ledde till problem kring hur staben blev strukturerad, både vid räddningscentralen men även vid hjälp av ledning på Arlanda. Ett bra utgångsläge kan i framtiden vara att stabsstrukturen tydligare uttalas och att tidigare våga initiera ett utökat stabsarbete.

Att räddningscentralen stod för sortering av samtal på det gemensamma numret upplevdes överlag som väldigt positivt då framförallt personal saknades för detta i kommunerna. Dessutom framkom en viktigt, positiv, erfarenhet då en av POSOM-kontakterna beskriver

hur denne väckts mitt i natten av ett samtal från en drabbad, men genom att ledningsoperatören först väcker POSOM-kontakten innan samtalets kopplades fram gjorde att det fanns tid att vakna och samla sig innan samtalet började.

## Uppföljning

Uppföljningsarbetet är viktigt vid denna typ av händelse, dels för att fenomenet att en katastrof inträffar utomlands som leder till omfattande stödarbete i Sverige är ovanligt och dels för att Räddningscentral Norr tog ett unikt beslut att samla alla POSOM-kontakter tidigt för samverkan. Uppföljningen av detta har på initiativ av räddningscentralen utförts på två sätt. Det första var att ungefär två månader efter sista mötet sammankallades alla igen för att kunna diskutera erfarenheterna från denna samverkan och hur det kan förbättras i framtiden. Det andra sättet var att en objektiv djupundersökning bestämdes skulle utföras i form av detta projektarbete.

Det är även viktigt att det finns rutiner för uppföljning även vid andra händelser av mindre storlek. Hur detta bör ske är upp till varje unik händelse att avgöra men även här bör grundprincipen vara att uppföljning bör ske ofta även om det inte med säkerhet bidrar med ny erfarenhet.

## 8.3 POSOM-GRUPPERNAS AGERANDE

När räddningscentralen ringde och kontrollerade listorna på POSOM-kontakter samt hörde sig för vad de planerade att göra startade många av gruppernas arbete. De fick då en bekräftelse på att det var mer allvarligt än vad som hittills framkommit i media och att detta kunde förväntas bli ett arbete för POSOM-grupperna. Att det ändå dröjde så lång tid innan ”polletten trillade ner” för många verkar framförallt ha berott på den ovanliga situation som uppstod och att osäkerheter fanns om hur många som verkligen var drabbade. Vid andra händelser som bränder, tåg-, flygplan- och båtolyckor är det ofta mycket lättare att tidigt veta exakt hur många drabbade och i vilken kommun de bor. Att veta detta underlättar mycket i planering och uppstartsskedet av stödarbetet. Lärdomen nu är att en bredare typ av händelser kan utlösa behovet av stöd från POSOM-grupperna och dessa kan även ske utomlands.

En viktig erfarenhet, som även många POSOM-kontakter beskriver i utvärderingen, är att det är bättre att dra på för mycket och sen dra tillbaka. På detta sätt arbetar räddningstjänsten dagligen och det är en bra modell vid de tillfällen då omfattningen är osäker.

Att vidare undersöka hur POSOM-gruppernas hantering i den enskilde kommunen har inte varit målet med denna rapport utan endast dess samverkan med räddningscentralen. Därför kan ingen analys göras av hur detta fungerat och om stödet varit rätt utformat. Däremot är det viktigt att kommunerna själva utför uppföljning av hur deras stöd till de drabbade fungerat som helhet och om det motsvarat deras förväntningar och behov. Exempel på uppföljningsområden är hur de stödcentrum som upprättades fungerade och om en uppsökande kontakt vid erbjudande om hjälp varit den mest lämpliga.

## 8.4 SAMVERKAN

### Larmning

I detta fall ringde räddningscentralen runt till alla POSOM-kontakter för att kalla till möte och stämma av vilka som var i jour. Om det skall bli en tätare samverkan mellan räddningscentralen och POSOM-kontakterna, som är ett önskemål från båda parter, krävs enklare och förbättrade rutiner kring gemensam larmning av POSOM-kontakterna. Detta skulle exempelvis kunna ske via en gemensam personsökare som en av de jourhavande bär dygnet runt. Denne kontakt skulle då kunna vara ett bollplank med räddningscentralen för att lättare identifiera behov av att POSOM inkopplas men även att lättare kunna ringa in rätt POSOM-kontakt. Tanken är då att den jourhavande ser till att de har tillgång till uppdaterad information om vilka som arbetar i respektive kommun.

### Utökad samverkan

Ett förslag är att räddningscentralen, i händelse av en stor olycka, skall kunna sammankalla den drabbade och de närliggande kommunernas POSOM-kontakter och initiera ett gemensamt arbete. Den drabbade kommunen kan då få hjälp och stöd från omkringliggande, som även dem kan vara direkt eller indirekt drabbade av händelsen. Finns inte behovet av samverkan efter det första mötet upplöses gruppen och återvänder till ordinarie arbete. Om detta skulle fungera sker arbetet enligt principen bättre att dra på mer och sedan backa hem, som räddningstjänsten arbetar dagligen och som POSOM-grupperna insett fördelen med att arbeta i framtiden.

Om räddningscentralen vill utöka sitt ansvarsområde, som initierats vid denna händelse, vid liknande händelser i framtiden måste de leva upp till de förväntningarna som POSOM-grupperna kommer att ha. För att lyckas med detta behöver räddningscentralen ytterligare förbereda sig för de situationer som kan uppstå genom att bland annat tillse att det finns rutiner och kunskap inom organisationen för att hantera de hjälpbehov som kan uppstå. En viktig funktion de kan ha i framtiden är att sakligt sortera och presentera information vilket är en uppgift som räddningscentralen dagligen utför och som skulle frigöra mer resurser till kommunernas stödgrupper.

Den kommunala räddningstjänsten är en organisation som väl kan användas som stöd vid liknande situationer i framtiden. Inom organisationerna finns personal och utrustning för hantering av liknande problem och genom ett utökat användningsområde av dessa samt av räddningscentralen kan medborgare i kommunerna få en ökad service och ökat stöd vid framtida kriser.

Lämplighet och förmåga att hantera en krishändelse kan enligt tidigare erfarenheter handla om individer, men i tillbakablickar på de olika händelserna är det oftast den samlade förmågan och hur man tagit tillvara den som lyfts fram tydligast. Detta är att tänka på och där RC bör få en större roll att kunna samla förmågan för att stöda alla individer i samverkansgruppen.

### Övningar

För att visa på räddningscentralens styrka och roll i mer vardagliga situationer bör man tillsammans med POSOM-kontakterna genomföra övningar. Många aktörer från POSOM:s sida efterfrågar att detta blir ett framtida forum för övning vilket framkom som ett önskemål vid ett av mötena som hölls vid räddningscentralen. Dessutom känner de att de övar för lite i kommunerna. Med bakgrund av detta kan en övning ha stort värde för att visa på Räddningscentral Norrs resurser samt nyttan av att "se varandra i ögonen" som är



en viktig erfarenhet från tidigare hantering av katastrofer. Övningen kan exempelvis genomföras med en utbyggd stab vid räddningscentralen som övar både stabens arbetsstruktur och POSOM-kontakternas roll.

## 8.5 ÅTGÄRDER

För att i framtiden förbättra samarbetet mellan Räddningscentral Norr och POSOM samt att effektivare utnyttja räddningscentralens resurser föreslås vissa åtgärder. Dessa sammanfattas nedan.

**Förenklade rutiner kring larmning** av POSOM-kontakterna bör införas. I dagsläget ringer räddningscentralen runt till alla kontakterna enligt de listor som skall vara uppdaterade men vilket, som det visade sig, inte alltid stämde. Om istället en jourhavande POSOM-kontakt fanns gemensamt för alla kommuner, med tillgång till en personsökare som räddningscentralen kunde larma direkt skulle mycket tid kunna tjänas. Denna kontakt skulle kontrollera att det finns uppdaterad information på räddningscentralen om vilka ytterligare som kan kontaktas. Införandet av detta skulle även göra att räddningscentralen får tillgång till ett bollplank som kan vara värdefullt i händelser då det är tveksamt om POSOM skall larmas och för rådgivning när de väl larmas.

**Förbättrade rutiner för dokumentation** är viktigt att räddningscentralen arbetar fram för att säkerställa att detta alltid utförs, oberoende av vem som arbetar. Det bör således tas fram kriterier för när utökad dokumentation skall startas och på vilket sätt detta skall ske.

**Ordning och reda**, eller snarar brist på det, i hantering av bland annat listor över POSOM-kontakterna var ett problemområde som framkommit vid intervjuerna. Det upplevdes som om det var oreda och förvirring inne på räddningscentralen när bland annat en kontakt frågade om vilken lista som de skulle använda om en drabbad behövde hjälp från dennes kommun. Förutom att det tog onödigt lång tid att hitta en lista överhuvudtaget så visade det sig även att denna var inaktuell även fast räddningscentralen garanterat mottagit en uppdaterad version. För att detta skall fungera bättre i framtiden krävs andra rutiner eller förbättrade system för hur telefonlistor skall hållas uppdaterade.

**Tydligare uttalade roller i stabsarbetet** hade underlättat och frigjort mer av räddningscentralens resurser för bland annat dokumentation och samtidigt ökat sannolikheten för att ingen viktig information av misstag sorteras bort eller att dubbelarbete sker.

**Informationsinsamling och sortering** är uppgifter som räddningscentralen kan utföra mer av i framtiden. Här finns tekniska resurser och både officiella och inofficiella kontaktnät som kan användas för att söka och sortera information. Det är i detta fall viktigt att personalen uppmärksammar och är utbildad i att bedöma tillförlitligheten hos källan som förmedlar informationen. Räddningscentralen kommer inte att kunna ta över hela ansvaret för att POSOM-grupperna hålls informerade men de kan utgöra en stor del och garantera saklig information beroende på behov.

**Gemensamma övningar** mellan räddningscentralen samt kommunens POSOM-grupper eller andra kommunala förvaltningar bör hållas regelbundet. På räddningscentralen finns lokaler och utrustning för att hålla i övningar och i organisationen finns erfarenhet att leda övningar. Detta bör i framtiden nyttjas mer för att förbättra samverkan mellan dessa och

även för att lära av erfarenheter. Övningar kan med fördel hållas både med en enskild kommun eller flera samtidigt.

**Stöd även vid den mindre insatsen** är ytterligare ett sätt att öka nyttjandet av räddningscentralens resurser. Med det menas att det inte bara ska krävas en händelse av Tsunami-katastrofens dignitet för att räddningscentralen skall kunna sammankalla och hjälpa POSOM-grupperna utan även vid mindre insatser kan räddningscentralen nyttjas på samma sätt. Framförallt om det finns behov av att två eller flera kommuner samverkar kan räddningscentralen vara ett forum för detta.

**Stöd från omkringliggande kommuner** kan ibland behövas om det sker en svårare händelse i en specifik kommun. Räddningscentralen kan då vara koordinator och sammankalla flera POSOM-kontakter som kan samlas från intilliggande kommuner för att erbjuda den drabbade kommunen hjälp om det behövs.

## 8.6 SLUTSATSER

Syftet med detta stycke är att sammanfatta övergripande slutsatser som projektet kommer fram till genom en sammanvägning av dess tre huvuddelar litteratur, POSOM och räddningscentral. Slutsatserna redovisas utefter projektets fyra huvudfrågeställningar.

### *På vilket sätt agerade Räddningscentral Norr och POSOM-grupperna efter katastrofen?*

Räddningscentral Norr hade tillgång till en direktkälla i Thailand som kunde förmedla förstahandsinformation om läget på plats och hur många som kunde förväntas vara omkomna eller skadade i det område han befann sig i. Detta ledde till att räddningscentralen, relativt tidigt, beslutade att sammankalla kommunernas POSOM-grupper för att erbjuda ett forum för samverkan. Under första veckan hölls två möten och i veckan därefter ytterligare ett möte. Vid dessa möten återgavs information från direktkällan och samt ytterligare information som sammanstälts från officiella och inofficiella källor vid bland annat UD, polis och länsstyrelse.

Många POSOM-kontakter beskriver att de i början inte förstod att denna händelse skulle leda till stödarbete i Sverige. Detta berodde mycket på att tsunamin inträffade på andra sidan jordklotet och att nyhetsrapporteringen därifrån i början endast gällde ett fåtal omkomna svenskar. Några POSOM-kontakter bestämde att de skulle sammankalla grupperna tidigt medan för andra dröjde det till efter att Räddningscentral Norr ringt och sammankallat till ett första möte. För de grupper som ännu inte agerat var mötet ett startskott.

Den första uppgiften för många POSOM-grupper var att söka information om hur många drabbade som kunde finnas från deras kommun. Några kommuner fick listor från resebyråer som sammanställt hur många resenärer de haft till området medan andra inte fick tillgång till den informationen. En annan uppgift var att öppna sjukvårds- och sjuvårdsmottagningar för de drabbade när de återvände hem.

### *Hur arbetade Räddningscentral Norr för att tillsammans med POSOM-grupperna skapa en gemensam och uppdaterad lägesbild?*

Det var viktigt att ha tillgång till uppdaterad och konfirmerad information. För att samla denna användes flera olika källor. En av de viktigaste källorna för information var den direktkälla som befann sig mitt i det drabbade området i Thailand. Han kunde tidigt

rapportera att det fanns många drabbade svenskar och att de kommer att behöva vård när de anländer till Sverige. En annan viktig källa var Internet där i första hand FN:s hemsida Reliefweb bidrog med viktig information och efterhand dök det även upp många privata sidor vilka endast användes i begränsad omfattning då det var svårt att avgöra deras tillförlitlighet. Officiell information från bland annat UD gav väldigt lite nytt eller saknades helt.

Informationen förmedlades vid de samverkansmöten som Räddningscentral Norr höll totalt fyra av under den inledande treveckorsperioden. Vid mötena gavs även POSOM-kontakterna möjlighet att beskriva läget i deras kommuner samt utbyta erfarenheter och diskutera lösningar på gemensamma problem.

### ***Vilka tjänster tillhandahölls av Räddningscentral Norr?***

Räddningscentral Norr kunde hjälpa POSOM-grupperna genom att tillhandahålla vissa tjänster. Det första och en av de viktigaste tjänster som erbjöds var att upprättandet av ett gemensamt telefonnummer dit drabbade kunde ringa samt såg till att detta nummer spreds på Arlanda flygplats och i regional- och lokaltidningar. Telefonnumret gjorde att räddningscentralen kunde hjälpa kommunväxlarna att sortera bland samtalen samt att koppla de drabbade till rätt POSOM-kontakt i rätt kommun.

En annan viktig tjänst var att bilda en samverkansplats för utbyte av erfarenheter vilket blev stabsrummet i Räddningscentral Norr. Där kunde möten hållas för bland annat presentation och utbyte av information.

Slutligen erbjöd Räddningscentral Norr att placera utryckningspersonal till stöd på Arlanda flygplats. Dessa hjälpte till både som samtalsstöd med hemvändande och vid praktiska arbetsuppgifter som urlastning av bårar. Räddningscentralen erbjöd även kommunernas personal hjälp med debriefing.

### ***På vilket sätt kan arbetet effektiviseras och förbättras i framtiden?***

Samarbetet mellan Räddningscentral Norr och POSOM-grupperna kan förbättras framförallt genom en ökad kontakt dem emellan. Detta bör ske genom att räddningscentralen och POSOM samverkar vid fler tillfällen exempelvis redan vid den mindre olyckan. Då kan flera kommuner sammankallas samtidigt och hjälpa varandra med råd och tips samtidigt som det garanteras att även drabbade från en närbelägen kommun får samma stöd. Utöver detta utökade samarbetsområdet bör även Räddningscentral Norr hålla övningar tillsammans med en eller flera kommuners POSOM-kontakter.

Vid Räddningscentral Norr kan vissa delar av arbetet förbättras och effektiviseras för att kunna erbjuda en ökad service till kommunerna. De åtgärder som föreslås är skapandet eller förbättring av rutiner gällande larmning av POSOM-kontakter, dokumentation samt en ökad ordning gällande telefonlistor.

## 9 DISKUSSION

Diskussionskapitlet avslutar analysdelen och är därmed rapportens sista kapitel. Syftet är att bredda analys och slutsatskapitlet samt att mer övergripande diskutera hur väl metod och resultat besvarar projektets syfte och frågeställningar. Kapitlet behandlar projektets genomförande, resultat samt källkritik och förslag till framtida studier.

### 9.1 PROJEKTETS GENOMFÖRANDE

Huvuddelen av rapporten grundas på de intervjuerna som genomfördes med personal från Räddningscentral Norr och kommunernas POSOM-grupper. Totalt genomfördes åtta intervjuer varav tre med räddningscentralens personal. Dessa var i huvudsak med första veckans jourhavande brandchef samt funktionsansvarig för larm och ledning vars arbetsroll kan beskrivas som räddningscentralens chef.

Dessa två intervjuer samt anteckningar från möten fick vara den enda källan för hur räddningscentralen agerat. Den sista intervjun som genomfördes var med den personalstödsansvarige som varit källa för information direkt från Thailand. Dessa täcker i huvudsak in hela räddningscentralens agerande i och med att den situation som uppstod på Arlanda flygplats, där vakthavande brandingenjör strukturerade ledningen för alla resurser på plats, inte utvärderats i detta projekt. Möjligen hade ytterligare intervjuer kunnat ha genomförts vid räddningscentralen för att kontrollera bland annat samtalsstatistik och med personal på Arlanda för att kontrollera hur det flygblad som utdelades där blev mottaget.

Av POSOM-kontakterna genomfördes fem intervjuer av totalt tolv medverkande. Urvalet grundades till stor del på de enkätsvar som mottogs samt hur många invånare kommunen har och antal drabbade. Två av de intervjuade POSOM-kontakterna var från kommuner tillhörande Södra Roslagens Brandförsvärsförbund och tre tillhör andra brandförsvär. Detta urval var viktigt för att kontrollera om det var skillnad i hur kommunerna behandlades av räddningscentralen i och med att det är SRB som äger och driver denna.

### 9.2 PROJEKTETS RESULTAT

I dag får kommunerna ofta allt mindre ekonomiska resurser för sin dagliga verksamhet och det ställs även allt högre krav på effektivisering av de resurser som redan finns. När en kris inträffar blir det därmed allt viktigare att alla tillgängliga resurser används på ett effektivt sätt. En kommunal räddningscentral har personal och utrustning i tjänst dygnet runt och dessutom erfarenhet av att dagligen leda insatser som andra kommunala förvaltningar saknar. Efter Tsunamikatastrofen uppstod det ett stort behov av att hantera personliga kriser vilket kommunernas POSOM-grupper ansvarade för. Genom att räddningscentralen kunde underlätta deras arbete genom att bland annat erbjuda ett gemensamt telefonnummer och ett forum för utbyte av erfarenheter vilket gjorde att många POSOM-kontakter som tidigt upplevde sig ganska ensamma hemma i kommunerna fick hjälp och stöd av varandra.

Även om denna händelse inte var en samhälllig kris i utformning utan mer i form av personlig kan hanteringen skalas upp och vara en framtida plattform för krishantering även ur ett samhällligt perspektiv. Med det menar jag att de erfarenheter som kan dras ur denna

hantering även kommer vara viktiga om, eller snarare när, vi drabbas av en större samhällig kris. Räddningscentralens resurser kan, vilket detta projekt delvis visar, användas vid dessa tillfällen till många olika uppgifter även utanför deras ordinarie verksamhetsområde.

Om det var lagligt rätt att Räddningscentral Norr skickade utryckningspersonal till Arlanda är inte aktuellt att diskutera då räddningscentralen inte behöver ett speciellt lagstöd för att flytta sina styrkor inom deras område. Däremot om de hade definierat situationen som kommunal räddningstjänst och då hade gjort intrång, på exempelvis Arlanda flygplats, med stöd i lag om skydd mot olyckor så hade detta kunna ifrågasättas. I detta fall är det däremot viktigare att diskutera nyttan av att använda utryckningspersonalen som kommunal resurs. Jag vill påstå att det finns ett stöd ur ett samhällsperspektiv att till fullo utnyttja hela samhällets resurser vid liknande händelser vilket gör det helt rätt att placera utryckningspersonal att hjälpa till på Arlanda så länge beredskap för andra händelser upprätthålls.

Att vidare undersöka hur POSOM-gruppernas hantering i den enskilde kommunen har inte varit målet med denna rapport utan endast dess samverkan med räddningscentralen. Därför kan jag inte dra några slutsatser hur detta har fungerat och om stödet har varit rätt utformat. Men jag vill uppmuntra kommunerna till att genomföra enskilda utvärderingar, om detta ännu inte utförts, om hur kommunens stöd till de enskilda uppfattats.

Den enda extrahjälp kommunerna som tillhör Södra Roslagens Brandförsvar fick var hjälp med att ordna en gemensam möteslokal för drabbade från dessa kommuner samt att det fanns personal till hjälp i lokalen. Denna hjälp kom från SRB och inte från Räddningscentral Norr. Vid samverkansmötena behandlades alla likvärdigt och all hjälp som erbjöds från räddningscentralen fick alla ta del av.

Dokumentation och uppföljning visade sig i litteraturstudien, och även detta projekt, vara viktigt att genomföra efter en liknande händelse. Hur väl dokumentation genomfördes av räddningscentralen i detta fall redovisas i analysdelen och uppföljning av deras agerande har genomförts i och med detta projekt. Att genomföra en uppföljning i form av ett examensarbete har framförallt två syften, dels genomförs det av någon som står utanför den egna organisationen och dels garanterar det en viss akademisk nivå vilket betyder att även andra aspekter än det faktiska agerandet vägs in. Däremot finns det stor risk att det drar ut på tiden samtidigt som det kan bli allt för avgränsat.

### 9.3 KÄLLKRITIK

Det fanns risk att jag av POSOM-kontakterna uppfattades vara anställd av Räddningscentral Norr och att jag därmed påverkade på vilket sätt de svarade på mina frågor. Detta försökte jag motverka genom att före intervjuerna påpeka att deras åsikter kommer att hållas anonymt samt att jag inte var avlönad av räddningscentralen för att genomföra undersökningen.

Eftersom jag endast genomförde två intervjuer av personal vid räddningscentralen är jag osäker på om jag fått en tillräckligt nyanserad bild av hur denna händelse hanterades. Men eftersom intervjuer även skedde med dem som mottog tjänsterna, dvs. POSOM-grupperna, så anser jag att detta ger en tillräckligt bra bild. För att kontrollera de uppgifter som lämnades av personalen vid räddningscentralen så utfördes även en intervju med den personalstödsansvarige som befunnit sig på plats i Thailand, syftet med denna intervju var att förutom att få bakgrundsinformation för vad som inträffat de första dagarna även

kontrollera att information han meddelade hem mottogs på ett bra sätt. Detta identifierade att det förekom en viss fördröjning mellan den information han sände och hur den mottogs men jag anser inte att detta kan anses ha stört eller försenat hjälpen till hemvändande svenskar. Snarare tvärtom, räddningscentralens agerande gjorde att hjälpen i många fall kom igång tidigare än förväntat.

## 9.4 FÖRSLAG TILL FRAMTIDA STUDIER

Under projektets gång har det framkommit ett antal förslag till vidare studier. Dessa har varit önskemål vid intervjuer eller varit delar som var tvunget att bortsorteras när projektets avgränsningar gjordes. Nedan följer en kort beskrivning av dessa förslag:

**Metoder för samverkansövningar mellan räddningscentral och kommunernas POSOM-grupper** behöver arbetas fram. Eftersom räddningscentralen är en kommunal resurs som med fördel kan användas som stöd till bland annat POSOM-grupperna måste detta även övas. På vilket sätt och hur ofta bör dessa övningar hållas?

**Utökad kommunalt stöd av räddningscentralen** kan framarbetas där räddningscentralen bidrar till ökad samverkan mellan alla kommunala förvaltningar. Räddningscentralen kan bidra med fler tjänster och hjälp till andra delar av kommunen än att ansvara och leda räddningsinsatser där. Hur kan räddningscentralen även hjälpa flera delar av kommunen, exempelvis socialtjänst?

**Vakthavande brandingenjör som operativ ledningsresurs vid samhälliga kriser.** Räddningscentral Norr fick en förfrågan från landstinget att ledningen av stödinsatserna vid Arlanda behövde struktureras och beslutade då att skicka vakthavande brandingenjör till platsen. Hur väl fungerade det och kan det vara ett utökat användningsområde av denna resurs i framtiden?

# KÄLLFÖRTECKNING

## LITTERATUR

Enander, A., m. fl, *Att stå ”i stormens öga”*, Krisberedskapsmyndigheten, Västerås, 2005

*Grunder för ledning - Generella principer för ledning av kommunala räddningsinsatser*, Räddningsverket, Karlstad, 1998

Handlingsplan, Södra Roslagens Brandförsvarsförbund, 2005-2006

Harrysson, Tina, m. fl, *Samverkan på kommunal och regional nivå*, Rapport 5147, Brandteknik, Lund, 2004

Hedström, L., *Räddningstjänstens roll i krisstödsarbetet efter Estonia- olyckan*, Räddningsverket, Karlstad, 1995

Informationsfolder, Räddningscentral Norr

Kaiser, M., m. fl, *Krishantering med en vidgad syn på nätverksorganisering*, Försvarets forskningsinstitut, 2004

Larsson, G. & Österdahl, L., *Krishantering – En handbok för vanligt folk!*, Karlstad, 1995

Morgan, G., *Organisationsmetaforer*, Lund, 1999

Trost, J., *Kvalitativa intervjuer*, Lund, 1997

Årsredovisning 2003, Södra Roslagens Brandförsvarsförbund

## ELEKTRONISKA KÄLLOR

Aftonbladet: (Hämtad: 9/6 2005)  
[www.aftonbladet.se](http://www.aftonbladet.se)

Krisberedskapsmyndigheten: (Hämtad: 21/7 2005)  
[www.krisberedskapsmyndigheten.se](http://www.krisberedskapsmyndigheten.se)

Lagtexter: (Hämtad: 27/4 2005)  
2002:883, 1991:900, 2003:778, 2003:779  
[www.notisum.se](http://www.notisum.se)

Socialstyrelsen: (Hämtad: 20/4 2005)  
Psykiskt och socialt omhändertagande vid stora olyckor och katastrofer  
[www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)

Totalförsvaret: (Hämtad: 10/6 2005)  
[www.totalförsvaret.se](http://www.totalförsvaret.se)

## **BILAGOR**

### **BILAGA A. ENKÄT**

Denna bilaga visar den enkät som delades ut vid ett möte vid Räddningscentral Norr i Täby med syftet att kartlägga POSOM-kontakterna för att göra ett urval till personliga intervjuer. Metod för urval av enkäter beskrivs i kapitel 1.6.2.

### **BILAGA B. INTERVJUMALL - POSOM**

Bilaga B är den intervjumall som användes i genomförandet av personliga intervjuer med POSOM-kontakter. En djupare beskrivning av metod vid intervjuerna hänvisas till kapitel 1.6.3.

### **BILAGA C. INTERVJUMALL - RC NORR**

Denna bilaga visar en av de tre individuellt anpassade frågeguiderna som användes vid intervjuer med personal vid Räddningscentral Norr. Vid de andra intervjuerna har samma ämnesområden behandlats men med andra specifika frågor. Ytterligare beskrivning av urval och metod beskrivs i kapitel 1.6.3.

### **BILAGA D. FLYGBLAD**

Flygbladet delades ut av personal av den kommunala räddningstjänsten vid Arlanda och det publicerades även i alla större morgon-, kvälls- och lokaltidningar. Flygbladet beskriver det gemensamma numret som upprättats vid Räddningscentral Norr dit drabbade kunde ringa.



## **BILAGA A**



Täby: 2005-03-30

## **Enkät om arbetet i samband med flodvågskatastrofen i Sydostasien.**

*Syftet med enkäten är ge ett underlag för urval till personintervjuer i samband med uppföljningen av Södra Roslagens Brandförsvarsförbunds (SRB) och Rädd- Sam- Norrs arbete efter flodvågskatastrofen i Sydostasien.*

Uppföljningsarbetet utförs som ett examensarbete på Brandingenjörsprogrammet vid Lunds Tekniska Högskola. Arbetet beräknas vara slutfört efter sommaren och den färdiga rapporten kommer att finnas tillgänglig på brandstationen i Täby och på Brandteknisk hemsida, [www.brand.lth.se](http://www.brand.lth.se).

Vid eventuella frågor om enkäten, intervjuerna eller examensarbetet i övrigt, vänligen kontakta mig på telefon eller e-mail enligt nedan.

Tack för din medverkan!

Christoffer Jansson

Brandingenjörstuderande, Lund  
Mobil: xxx-xxx xx xx  
Hemtelefon: 046-xx xx xx  
[christoffer.jansson@xxxxxxxxxx.se](mailto:christoffer.jansson@xxxxxxxxxx.se)

Namn:

Telefon:

--	--

Kommun:

Arbetstitel:

--	--

Hur många drabbade bor i Er kommun? (Med drabbade menas: omkomna/skadade/anböriga)

--

Vad fungerade **bra** i samarbetet med SRB?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vad fungerade **mindre bra** i samarbetet med SRB?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vilka lärdomar och erfarenheter anser Ni vara viktigt att ta vara på efter katastrofen?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Utför Era kommuner egna/andra utredningar om katastrofen?

Ja      Nej

Anser Ni det viktigt att hanteringen utreds?

Kan Ni tänka Er att ställa upp på personliga intervjuer angående detta?

Tack för Er medverkan!

## **BILAGA B**



# Intervjumall- POSOM

2005-04-25

- Starta inspelningsutrustning
- Presentation av projektet
- Syftet med intervjuerna
- Inga namn kommer att nämnas i rapporten

## Bakgrund

Berätta kort hur POSOM- organisationen är upplagd och fungerar i Er kommun.

Berätta hur ni först fick höra talas om katastrofen?

- Av vem eller hur fick ni informationen?
- Vilken information gavs?
- Hur uppfattade ni situationen då?
- Agerade ni då?

Berätta om inledningsarbetet.

- Vad gjordes de första dagarna (söndag, måndag, tisdag fm.)
- Vilka personer agerade i kommunen (styrelsen, POSOM, andra?)
- Vilken organisation bestämdes i inledningsskedet?

Första mötet på räddningstjänsten var på tisdagen. Berätta om mötet.

- Vad innehöll mötet?
- Vad presenterade räddningstjänsten?
- Vad sa de andra kommunerna?
- Hur uppfattade ni mötet?
- Vilken information gavs om läget i Asien?

Vad gjorde ni efter första mötet?

- Ändrades lägesbilden?
- Ändrades Er organisation?

Andra mötet var på onsdagen. Berätta om mötet

- Vad hade ni gjort till det mötet?
- Vad handlade mötet om?
- Vilken ytterligare information om läget tillkom?
- Hur långt uppfattade ni att andra kommuner hade kommit?

Mötet måndagen den 3:e. Berätta om mötet

- Vad innehöll detta möte?
- Vad hade ni gjort fram till detta möte?
- Hur fortsatte arbetet efter detta möte?

## Övrigt

På vilket sätt hjälpte räddningstjänsten/räddningscentralen till i ert arbete?

Fick ni den hjälp ni behövde? Vad hade ni ytterligare önskat?

Vad fungerade bra i samarbetet med räddningstjänsten?

Vad fungerade mindre bra?

Vilka erfarenheter är viktigt att ta med?

På vilket sätt kan samarbetet förbättras?

Vid vilka andra tillfällen/katastrofer tror Ni att ni skulle ha nytta av erfarenheterna från denna?



## **BILAGA C**



## Bakgrund

Berätta hur ni först fick höra talas om katastrofen?

- Av vem eller hur fick ni informationen?
- Vilken information gavs?
- Hur uppfattade ni situationen då?
- Agerade ni då?

Berätta om inledningsarbetet.

- Vad gjordes de första dagarna (söndag, måndag, tisdag fm.)
- Hur samlade ni information?
- Vilka personer agerade i rtj. (Stab, Jourhavande BC, osv.)
- Vilken organisation bestämdes i inledningsskedet?

Första mötet med kommunerna, på tisdagen. Berätta om mötet.

- Vad innehöll mötet?
- Vad presenterade räddningstjänsten?
- Vilken uppfattning hade du om kommunernas arbete?
- Hur uppfattade ni mötet, stämning?
- Vilken information gavs om läget i Asien?

Andra mötet var på onsdagen. Berätta om mötet

- Hur arbetade ni inför det mötet?
- Vad handlade mötet om, vad bestämdes?
- Vilken ytterligare information om läget tillkom?
- Hur långt uppfattade ni att kommuner hade kommit i detta läget?
- Hur fortsatte ert arbete efter detta möte?

Mötet måndagen den 3:e. Berätta om mötet

- Vad innehöll detta möte?
- Vilka reaktioner fick ni från kommunerna?
- Vad bestämdes på detta möte?
- Hur fortsatte arbetet efter detta möte?

Mötet den 17:e

- Vad handlade mötet om?
- Hur avslutades arbetet?

## Övrigt

På vilket sätt var använde ni Er av media under arbetes gång?

- Spridning av information om larmnummer
- Informationssökning
- Vilka källor betraktade ni som pålitliga
- Vilken reaktion fick ni på Ert arbete

Vad fungerade bra?

Vad fungerade mindre bra?

Vilka erfarenheter är viktigt att ta med? (Taktiskt ideal)

På vilket sätt kan samarbetet med kommunerna förbättras i framtiden?

På vilket sätt skulle du vilja att RC fick ett utökat arbetsområde?

Vilka tjänster som efterfrågades tvingades ni ”tacka nej” till?

## **BILAGA D**





**PRESSMEDDELANDE**

**FRÅN**

**RC – NORR**

**Tel: 08-792 99 13 Fax: 08-768 08 98**

**DATUM:2004-12-28**

**Antal sidor: 2 inkl bilaga**

## **SÄNDLISTA**

Dagens Nyheter  
Svenska dagbladet  
Upsala Nya Tidning  
Norrtälje Tidning  
Täby Allehanda  
Lokaltidningen "Mitt i" (Danderyd, Järfälla, Sollentuna, Södra Roslagen,  
Upplands-Bro, Upplands Väsby, Vallentuna)

## **HÄNDELSE**

Jordbävningskatastrofen i Asien

## **BAKGRUND**

För att underlätta och effektivisera POSOM (psykiskt och socialt omhändertagande) av anhöriga till och drabbade av jordbävningskatastrofen i Asien har RC Norr tagit en samordnande roll för 12 kommuner i norra Storstockholm.

## **MEDDELANDE**

För att underlätta för hjälpsökande vill vi få in en annons i er tidning med innehåll enligt bilaga. Publicering snarast möjligt.

Anm. För att inte överbelasta hjälpnumret är det viktigt att:

1. Berörda kommuner framgår.
2. Det framgår att numret enbart är till för människor i behov av hjälp (volontärer ombeds ringa på ordinarie kommunväxel under dagtid)

-----  
**Stabsbefäl**  
08-792 99 13

-----  
**Jourhavande Brandchef**  
Jan Wisén

# Information till dig som återvänder från jordbävningsskatastrofen i Sydostasien och är boende i norra Stockholms län

## Är du i behov av hjälp och stöd?

De tolv kommunerna

- Järfälla
- Upplands-Bro
- Sollentuna
- Upplands-Väsby
- Sigtuna
- Norrtälje
- Danderyd
- Täby
- Vallentuna
- Österåker
- Vaxholm
- Knivsta (i Uppsala län)

Samverkar med ett gemensamt telefonnummer för att Du skall få kontakt med rätt kommunal handläggare. POSOM-grupper (Psykiskt Och Socialt OMhändertagande) är aktiva i alla kommunerna, och kan bistå med såväl krisstöd och samtal som hjälp med praktiska och sociala behov.

Ring:

08-4542269

för att få hjälp. Numret går till den gemensamma, dygnetruntbemannade Räddningscentralen för dessa kommuner. Information kan också sökas på respektive kommuns hemsida.

/ POSOM-grupperna i norra Stockholms län i samverkan med den kommunala räddningstjänsten