



Myndigheten för
samhällsskydd
och beredskap

Uppföljning av räddningsinsats efter bostadsbrand

STATISTIK OCH ANALYS

MSB:s kontaktpersoner:
Mats Junhage, 010-240 56 74

Publikationsnummer MSB242
ISBN 978-91-7383-125-3

Förord

Den 5 november 2009 uppdrog regeringen åt Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) att i samverkan med berörda myndigheter och organisationer, ta fram en nationell strategi för hur brandskyddet kan stärkas genom stöd till enskilda. Inom ramen för arbetet har en vision för brandskyddsområdet formulerats:

Ingen ska omkomma eller skadas allvarligt till följd av brand.

Denna vision ställer stora krav på systematik, engagemang och kreativitet i det förebyggande arbetet. Åtgärder behöver vidtas på nationell, regional och lokal nivå. Både generella åtgärder och specifika åtgärder krävs. En viktig förutsättning för att kunna identifiera och genomföra effektiva åtgärder är djupare kunskaper och insikter om problemet.

Varför börjar det brinna? Vad hade gjorts för att förhindra och begränsa branden?

Hur upptäcktes det? Fungerade larmningen? Genomfördes räddningsinsatsen effektivt och i godtagbar tid?

I flera kommuner ställer den politiska ledningen krav på att förvaltningarna ska kunna redovisa medborgarnytta. Det var i ett sådant sammanhang som idén föddes att mer direkt följa upp hur räddningstjänstens målgrupper upplever räddningstjänsten vid insats. I denna studie har 119 telefonintervjuer skett med personer som råkat ut för bostadsbrand och där räddningstjänsten genomfört insats. Studien har pågått ett år och händelser kommer från fem olika räddningstjänster. Frågorna har handlat om hur branden upptäcktes och hur larmning skedde, vilka egna insatser som gjordes för att begränsa/släcka branden, hur räddningsinsatsen genomfördes och upplevelser av denna, vilka förebyggande åtgärder som hade vidtagits och vilka skador uppstod och hur detta drabbat den berörda.

Resultaten är intressanta och en fortsatt utveckling bör ske av hur liknande studier kan genomföras. Den stora utmaningen är att hitta system som är resurseffektivt att arbeta med. Vilken ambitionsnivå bör räddningstjänsten ha i att följa upp och utvärdera sina insatser och hur den drabbade upplever händelsen och hans/hennes behov? Vem ska följa upp och hur föra det vidare och till vem?

Att genomföra intervjuer med de drabbade bör ingå i räddningstjänstens verktygslåda för uppföljning och analys. Andra metoder är lokal och nationell insatsstatistik, olycks- och brandutredningar, tillsyn, objektanalyser m.fl.

Innehållsförteckning

1. Sammanfattning.....	5
2. Bakgrund	6
3. Mål och Syfte	6
4. Metod och genomförande med reflektion	7
Genomförande	7
Reflektion	8
5. Intervjuresultat	9
Typ av brand.....	9
Vilka har intervjuats	10
Intervjuresultat	10
i. Om branden.....	10
ii. Om larmningen	10
iii. Egna insatser som gjordes för att begränsa/släcka branden.....	12
iv. Hur räddningsinsatsen genomfördes och upplevelser av denna.....	13
v. Vilka förebyggande åtgärder som hade vidtagits	15
vi. Om skador och försäkringar.....	16
Skillnad beroende på kön	17
Bedömning av Nöjd-Kund-Index frågor.....	18
6. Lärdomar och utvecklingsmöjligheter	18
Bilaga 1: Öppna svar.....	20
Bilaga 2: Markörs rapport	27
Bilaga 3: Frågor för telefonintervju.	33
Bilaga 4: Brev till de intervjuade.....	38

1. Sammanfattning

I denna studie har 119 telefonintervjuer skett med personer som råkat ut för bostadsbrand och där räddningstjänsten genomfört insats. Studien har pågått ett år och händelser kommer från fem olika räddningstjänster. Frågorna har handlat om hur branden upptäcktes och hur larmning skedde, vilka egna insatser som gjordes för att begränsa/släcka branden, hur räddningsinsatsen genomfördes och upplevelser av denna, vilka förebyggande åtgärder som hade vidtagits och vilka skador uppstod och hur detta drabbat den berörda.

Kunskaper om detta är värdefulla både för räddningstjänstens arbete med att stödja den enskilde genom informations- och utbildningsinsatser och för att förbättra räddningsinsatserna. Det bedöms också öka räddningstjänstens förmåga att föra dialog med medborgarna.

Studien ska även ses som ett pilotprojekt för att tillhandahålla ett koncept för uppföljning av räddningsinsats ur ett ”kundperspektiv” som kan användas av räddningstjänsten för samma område eller med andra frågor för andra områden och pröva möjligheterna med ”nöjd kund” undersökning.

Av resultaten framgår bl.a.

- 95 % bedömde att de fått mycket bra/ganska bra bemötande från räddningstjänsten
- 85 % bedömde att de fått mycket bra/ganska bra omhändertagande
- 79 % bedömde att räddningstjänsten på ett mycket bra/ganska bra sätt klarat av att begränsa skadorna
- 69 % bedömde att räddningstjänsten på ett mycket bra/ganska bra sätt klarat av att släcka branden

Betyget avseende bemötande och omhändertagande är högt vilket också de öppna kommentarerna vittnar om. Uppgiften för räddningstjänsten är att en utsatt människa ska få en professionellt omhändertagande där vi visar respekt mot den drabbade och dennes egendom. Arbetet är ”större” än vad anges i lagen. Hur kan Räddningstjänstens servicekoncept se ut och vad kan förbättras?

Betyget avseende att släcka branden, 7 av 10 mycket bra/ganska bra, innebär att 3 av 10 anser att det var varken bra eller dåligt/ganska eller mycket dåligt. Räddningstjänsten behöver bli bättre på att hantera bränderna och/eller kommunicera vad de gör och varför resultatet blir som det blir.

I kontakterna med SOS har kvinnor betydligt bättre erfarenheter av SOS agerande. Kvinnor verkar klara av kommunikation i stressade situationer på ett bättre sätt än män.

Många drabbade bedömdes av räddningstjänsten som inte intervjubara via telefon på grund av alkohol- och drogmissbruk eller demens - hur bör en säkrare boendemiljö ordnas för dessa och vem ska se till att det ordnas?

Olja och smör som fattar eld – det måste finnas lösningar på detta problem.

Knappt hälften gjorde inga egna insatser för att begränsa branden – hur kan förmågan förbättras?

Drygt hälften vill inte ha information eller utbildning av räddningstjänsten – varför?

Lärdomar från genomförandet är:

- En tydlig precisering av urvalet bör ske samt registrering av det bortfall som blir av olika skäl. I studien blev det ett stort bortfall beroende på att räddningstjänsten inte bedömde det

meningsfullt att genomföra intervjuer på grund av den drabbades alkohol/drogproblem eller demens.

- Rapporteringen från räddningstjänsten bör säkerställas.
- Var noggrann med begreppen – allmänt vedertagna.
- De intervjuade har varit positiva och berättat öppet om branden.
- Vid negativa svar bör öppna svar redovisas.
- Resultaten har lett till reflektion och utvecklingsmöjligheter.
- Det krävs ett större antal intervjuer för att ge ett innehåll – under längre tid och/eller för en region?

Resultaten är intressanta och en fortsatt utveckling bör ske av hur liknande studier kan genomföras. Den stora utmaningen nu är att hitta system som är resurseffektivt att arbeta med. Vilken ambitionsnivå bör räddningstjänsten ha i att följa upp och utvärdera sina insatser och hur den drabbade upplever händelsen och hans behov? Vem ska följa upp och hur föra det vidare och till vem?

Erfarenheterna från studien är att de drabbade uppskattar att någon följer upp vad som hänt och frågar hur de har uppfattat den hjälp de har fått. De ges också möjlighet att ställa frågor som de kanske inte reflekterat över under själva branden, men som dykt upp efteråt

En fortsatt utveckling bör ske av konceptet i enlighet med SCB:s kvalitetsmodell för NKI och fånga upp:

- hur nöjd man är med verksamheten *i dess helhet*
- hur väl verksamheten *uppfyller ens förväntningar*
- hur verksamheten är *jämfört med en ideal sådan*.

2. Bakgrund

I flera kommuner ställer den politiska ledningen krav på att förvaltningarna ska kunna redovisa medborgarnytta. Det var i ett sådant sammanhang som idén föddes att mer direkt följa upp hur räddningstjänstens målgrupper upplever räddningstjänsten vid insats.

Många räddningstjänster arbetar med kvalitetsutveckling av sin verksamhet. I detta sammanhang behövs kunskap om ”kunden”, exempelvis hur de har larmat, vad de själva gjort för att släcka/begränsa branden, hur man upplevt insatsen, vilka förebyggandeåtgärder man vidtagit. Hittills har inte några sådana uppföljningar genomförts på ett systematiskt sätt.

3. Mål och Syfte

Syftet är att öka kunskaperna om hur ”den drabbade” har vidtagit förebyggande åtgärder och agerat vid bostadsbranden samt hur de har upplevt räddningstjänstens insats. Kunskaper om detta är värdefulla både för räddningstjänstens arbete med att stödja den enskilde genom bl.a informations- och utbildningsinsatser och andra insatser samt för att förbättra räddningsinsatserna.

Det bedöms också öka räddningstjänstens förmåga att föra dialog med medborgarna.

Studien ska även ses som ett pilotprojekt för att

- tillhandahålla ett koncept för uppföljning av räddningsinsats som på ett enkelt sätt kan användas av räddningstjänsten för samma område eller med andra frågor för andra områden
- pröva möjligheterna med ”nöjd kund” undersökning. Ambitionen på sikt bör vara att mäta Nöjd- Kund-Index, NKI. Enligt SCB:s kvalitetsmodell för NKI ska tre indikatorer ligga till grund för måttet på totalkvaliteten. Dessa tre indikatorer utgörs av frågor om:
 - hur nöjd man är med verksamheten *i dess helhet*
 - hur väl verksamheten *uppfyller ens förväntningar*
 - hur verksamheten är *jämfört med en ideal sådan*.

4. Metod och genomförande med reflektion

Genomförande

För att få tillräckligt med underlag från uppföljningen var avsikten att samtliga bostadsbränder (avgränsades till brand i bostad, ej allmänna utrymmen, garage etc.) Under ett år ska följas upp för några kommuner. Antalet uppföljningar bedömdes till ca 300 st. med följande kommuner som ingår i

Räddningstjänsten Sundsvall/Timrå	50
Södra Älvsborgs räddningstjänstförbund	90
Norrköpings brandförsvaret	80
Räddningstjänsten i Landskrona	30
Räddningstjänsten Östra Blekinge	50

En arbetsgrupp tillsattes med representanter från räddningstjänsterna och MSB för utformning av frågorna, för analys av resultat och för att identifiera förbättrings- och utvecklingsmöjligheter. Kontaktpersoner under studien:

Frida Eiman – Östra Blekinge, Lars Göran Nyhlén – Sundsvall, Lars Kollgren/Lars-Erik Sandin – SÄRF, Ulf Lago – Norrköping och Paavo Frick – Landskrona.

Sammanställande från MSB: Mats Junghage.

För genomförande av telefonintervjuer anlätades MARKÖR Marknad och Kommunikation AB i Örebro. Konsultkostnaden för fråge- och brevvutformning, intervjuer samt rapport uppgick till ca 50 000 kr beräknat på 250 intervjuer.

Ett frågeschema utarbetades, se bilaga 3.

Direkt efter genomförd räddningsinsats informerades ”den drabbade” om undersökningen och tillfrågades om deltagande. Ett excelformulär fylldes i av räddningstjänsten med uppgifter om branden och kontaktperson som skickades till MARKÖR.

MARKÖR skickade ut brev till berörda ca två veckor efter branden som beskriver varför intervjuerna genomförs och vad de ska användas till. Fullständig anonymitet utlovades. Brevet undertecknades av räddningstjänsterna och MARKÖR, se bilaga 4.

Samma person vid MARKÖR har genomfört samtliga telefonintervjuer utifrån frågeschemat ca en månad efter branden.

Reflektion

Antalet uppföljningar som genomfördes under perioden 2009-11-15 – 2010-11-15 uppgick till 119 fördelat på:

	Uppföljda
Räddningstjänsten Sundsvall/Timrå	39
Södra Älvsborgs räddningstjänstförbund	39
Norrköpings brandförsvaret	12
Räddningstjänsten i Landskrona/Svalöv/Bjuv	5
Räddningstjänsten Östra Blekinge	24

Avvikelsen mot planerade 300 beror på enligt räddningstjänsterna:

- otydlig definition av vilka typer av bränder/incidenter som skulle rapporteras vilket ledde till olika tillämpningar av räddningstjänsterna. Exempelvis har torrkokningar och soteldar/skorstensbränder och vid händelser där skadan varit så liten att den inte påverkade de boendes vardag nämnvärt hanterats olika.
- i många fall har det varit bostadsbränder som inträffat hos svårt utsatta människor som har alkohol- eller drogproblem eller är dementa. Det har då inte bedömts meningsfullt med intervjuer.
- flera personer har inte telefon eller bor inte permanent på den adress som det brann på.
- i vissa fall var ingen hemma vid tillbudet och därmed fanns ingen som kunde svara på frågorna i enkäten.
- ett antal tackade nej vid räddningstjänstens fråga att delta i undersökningen.
- av totalt 136 anmälda av räddningstjänsterna så tackade 3 personer nej efter de fått brevet och 2 när Markör ringde. 12 personer gick ej att nå trots 15 samtalsförsök.

Vi kan konstatera att en mer genomarbetad systematik borde ha utarbetats för att få en enhetlig tillämpning och rapportering av räddningsinsatser samt hur bortfallet hanterades. Vi kan därför inte med detta underlag uttala oss om resultatet är representativt för berörda räddningstjänster.

Frågeschemat, bilaga 3, upprättades med följande rubriker:

- hur branden upptäcktes och hur larmning skedde.
- vilka egna insatser som gjordes för att begränsa/släcka branden.
- hur räddningsinsatsen genomfördes och upplevelser av denna.
- vilka förebyggande åtgärder som hade vidtagits.
- skador och hur detta drabbat den berörda.

Efter första rapporteringen gjordes vissa justeringar av frågorna. Vissa begrepp har för oss en tydlig innebörd men kan lätt tolkas på annat sätt. För vissa svar, framförallt de som uttrycker kritik, vill man veta varför.

Rapporteringen till MARKÖR från räddningstjänsterna genomfördes på olika sätt.

I Sundsvall/Timrå ansvarade en person för inrapporteringen. Han gjorde ett urval utifrån alla brand i byggnad utifrån vad som hade hänt.

I Landskrona/Svalöv och Bjuv ansvarade resp. arbets- /insatsledare för rapportering till Markör. Rutinen att kontakta den drabbade har uppfattats positiv. För vissa arbets- /insatsledare har det

ökat intresset för den drabbades situation, genom att arbetssättet kan ge mer lärande från situationen. Flera kan tänka sig att utveckla modellen.

I Norrköping fanns sedan tidigare ett utarbetat system för att följa upp kvaliteten i räddningsinsatser. Frågeformulär skickas ut till de drabbade om hur de uppfattat räddningstjänstens insats. Räddningsledaren skickade nu istället ut två brev, ett med befintliga studie och ett med information om att de också skulle bli kontaktade av Markör.

I östra Blekinge samlade räddningsledaren in kontaktuppgifter och frågade om deltagande i studien. De förde sedan in detta i ett exceldokument där en person hämtade uppgifterna och skickade dem till Markör.

I södra Älvsborg ringde man upp den drabbade och frågade hur det gått för dem efter branden och om man kunde tänka sig delta i denna studie, syftet med detta och att Markör skulle ringa upp dem om ca en vecka för att göra intervjun.

MARKÖR skickade ut brev inför telefonintervjuerna. Brevet formulerades i samråd med MSB och räddningstjänsterna och skickades ut ca en vecka innan telefonintervjun genomfördes. Av totalt 136 anmälda av räddningstjänsterna så tackade 3 personer nej efter de fått brevet och 2 när Markör ringde. 12 personer gick ej att nå trots 15 samtalsförsök.

Brevet har inneburit en mycket god förutsättning för att kunna genomföra givande telefonintervjuer.

MARKÖR ringde upp personerna och genomförde en telefonintervju som tog mellan 12-30 min. Intervjuerna genomfördes av samma person under hela undersökningsperioden för att minimera eventuella intervjuareffekter och nyttja upparbetade erfarenheter. Överlag var det mycket positiva reaktioner på att bli intervjuad och man delgav mycket gärna sina erfarenheter. Anonymiteten garanterades av Markör och blev inte ifrågasatt av någon under hela undersökningens genomförande.

5. Intervjuresultat

Typ av brand

Av de undersökta bostadsbränderna var 62% villor, 31% lägenheter och 6% radhus. För 1% saknas uppgift.

Bränderna inträffad:

Tid på dygnet	%
00-06	14
06-12	18
12-18	38
18-24	29
Uppgift saknas	2

Vilka har intervjuats

Av de intervjuade var 89% födda i Sverige och 11% i annat land. 52% var män och 48% var kvinnor. Åldersfördelningen var följande:

18-29 år	16
30-39 år	17
40-49 år	21
50-59 år	21
60+ år	25

Intervjuresultat

i. Om branden

Varför började det brinna?

Torrkokning, soteld och ljus anges av många som brandorsak. Elektriska apparater i form av TV, varmvattensberedare, köksfläkt, diskmaskin anges också. I några fall har brand uppstått vid tining av vattenrör. Se öppna svar i bilaga 1 sidan 20.

Var du själv med vid branden?

Av de intervjuade var 92% med vid branden. 8% var det inte.

Vem upptäckte branden?

Av de intervjuade hade 64% själva upptäckt branden, annan vuxen i familjen 15%, barn i familjen 5%, granne/bekant 16%, förbipasserande 1% och annan 3%.

Var började branden?

Kök anges till 34%, skorsten/murstock 18% samt vardagsrum 10%. Övriga 8 platser uppges till 3% vardera.

Kommentar avseende branden

Enligt insatsstatistiken är glömd spis den vanligaste brandorsaken i flerbostadshus. I villor är det soteld.

Hur kan man minska riskerna i köket? Många av de händelser som valdes bort är också kökshändelser. Ofta var insatsen bara vädring och den drabbade är ofta en socialt utsatt eller äldre person som hade en nedsatt förmåga att klara sin vardag. En undersökning som genomfördes i Sundsvall under 5 månader 2009-2010 bland de som är äldre än 65 år visar att 50 % av larmen var spisrelaterade. Exempelvis i Sundsvall erbjuds alla över 75 år ett hälsosamtal av landstinget, där man går igenom det mesta som påverkar den boendes trygghet. Man går igenom allt från medicinlista till om man hör brandvarnaren från sovrummet och har broddar på skorna när man är ute. Spisvakt erbjuds kostnadsfritt genom hemtjänsten till de som har behov.

Samverkan mellan sociala myndigheter, hemtjänst, sotare, räddningstjänst för att se över och bedöma risker för den boende framstår som angeläget med tanke på att andelen äldre människor som ska bo kvar i sina bostäder så länge som möjligt ökar.

ii. Om larmningen

När skedde larmningen av räddningstjänsten?

I direkt anslutning till att branden upptäcktes	55
Inom en kvart efter upptäckt	22
Mellan en kvart och en halvtimme	11
Efter längre tid än en halvtimme	2
Vet ej	11

Hur skedde larmningen av räddningstjänsten?

Jag själv larmade	50
Annan vuxen i familjen larmade	17
Barn i familjen larmade	4
Granne/bekant larmade	23
Förbipasserande larmade	0
Annan larmade, nämligen	4
Vet ej	3

Hur snabbt svarade SOS?

Omedelbart	52
Efter ungefär en minut	3
Inom en till två minuter	1
Efter tre till fem minuter	0
Efter längre tid än fem minuter	0
Vet ej	43
Minns ej	1

Är det din bedömning att SOS förstod larmet när det gäller på vilken adress det brann?

Ja	49
Nej	8
Vet ej	42
Minns ej	1

Är det din bedömning att SOS förstod var (i huset/lägenheten/övrigt) det brann?

Ja	51
Nej	4
Vet ej	44
Minns ej	1

Är det din bedömning att SOS förstod att du uppfattade branden som allvarlig?

Ja	45
Nej	7
Vet ej	48

Fick du några förhållningsregler från SOS?

Ja	42
Nej	39
Vet ej	18

Är det något du vill tillägga när det gäller larmningen till SOS?

Exempel

Jag tyckte att de skötte sig väldigt bra.jag blev jättefint bemött.....hon var jättebra och väldigt lugn. ...det gjorde mig lugn också.....min fru sa att de var väldigt lugnande.de var väldigt lugna och bra, det kändes tryggt.....de ringde också min son som var ensam hemma och var den som upptäckte branden. ...de var bra att prata med men de verkade inte tycka att det var så allvarligt. Men jag var orolig så jag ringde igen och då kom de hit.

De förstod inte vilken adress det gällde så brandmännen åkte fel....när man ser en öppen låga, då vill man inte stå och besvara en massa frågor som läses upp enligt något sorts manus...man vill få bekräftat direkt att utryckningsfordon är på väg. Jag skulle ha varit mycket lugnare om jag fått höra det och sedan kunde jag ha besvarat alla dessa frågor. ...man vet ju inte om man ska fly eller ej.....det kändes som om telefonisten var extremt långsam och omständlig....jag blev lite irriterad på dem för jag tyckte att de talade om oväsentligheter, i stället för att skicka brandmän direkt, men sedan har jag förstått att de bara ville lugna mig.

Kommentar avseende SOS

Förhållandevis många som inte larmar omedelbart. Hade varit intressant att veta varför de väntar. Väntar de och ser om de kan släcka själva? Larmar de för att få hjälp med efterkontroll?

Att man väntar med att ringa på räddningstjänsten beror i många fall att man släckt branden men sedan blir lite orolig för att den ev. kan ha spridit sig i upp köksfläkt m.m.

Det förekommer att SOS-operatören rekommenderar inringaren att larma andra boende i fastigheten vid lägenhetsbrand. Det är ofta inte lämpligt. Dels så utsätter sig inringaren för onödig fara om trapphuset blir rökfyllt. Även de som utrymmer kan då också hamna i otjänlig miljö. Om personen har ett fysiskt handikapp eller är onykter kan det gå riktigt illa i ett rökfyllt trapphus. Kan det finnas risker med de råd som SOS ger inringaren?.

Enligt SOS i Sundsvall så intervjuar SOS-operatören den larmande enligt en framtagen intervjumall. Den är identisk för alla operatörer i Sverige.

iii. Egna insatser som gjordes för att begränsa/släcka branden

Gjorde ni några insatser för att larma/varna andra?

Ja	25
Nej	67
Vet ej	8

Gjorde ni några insatser för att släcka branden med brandsläckare, brandfilt, vatten?

Ja	53
Nej	44
Vet ej	3

Gjorde ni några insatser för att begränsa branden genom att ex. vis stänga dörrar?

Ja	43
Nej	53
Vet ej	3
Minns ej	1

Gjorde ni några insatser för att rädda saker från att förstöras?

Ja	20
Nej	79
Vet ej	1

Gjordes något annat?

Ja	29
Nej	70
Vet ej	1

Kommentar avseende egna insatser

Drygt hälften av de intervjuade har gjort insatser för att släcka och begränsa branden. I många fall har brandsläckare, vatten och brandfilt används. I andra fall har man använt sig av vad som varit tillgängligt med mer eller mindre bra resultat. Hälften har inte gjort några insatser för att släcka eller begränsa branden. Hur kan räddningstjänsten agera för att förbättra förmågan?

iv. Hur räddningsinsatsen genomfördes och upplevelser av denna**Hur lång tid uppfattar du att det tog från att larmning skett och att räddningstjänsten påbörjade insatsen?**

10-20 minuter	77
20-30 minuter	4
30-40 minuter	3
40-50 minuter	1
Ca 1 timme	1
Längre tid	1
Vet ej/minns ej	13

Skedde utrymning? ----- hur uppfattas det?

Ja	46
Nej	50
Vet ej/minns ej	4

Hur upplevdes omhändertagandet efter utrymningen?

Mycket dåligt	0
Ganska dåligt	2
Varken bra eller dåligt	12
Ganska bra	23
Mycket bra	59
Vet ej, minns ej	3

Fick du/ni den hjälp som du/ni förväntade er?

Ja absolut	87
Ja, i stort sett	6
Nej, tveksamt	3
Nej, inte alls	0
Vet ej, minns ej	4

Hur upplevde du/ni bemötandet från dem från räddningstjänsten?

Mycket dåligt	0
Ganska dåligt	2

Varken bra eller dåligt	3
Ganska bra	13
Mycket bra	79
Vet ej, minns ej	3

Hur ser du/ni på hur räddningstjänsten klarade av att släcka branden?

Mycket dåligt	4
Ganska dåligt	3
Varken bra eller dåligt	21
Ganska bra	7
Mycket bra	54
Vet ej, minns ej	12

Hur ser du/ni på hur räddningstjänsten klarade av att begränsa skadorna?

Mycket dåligt	3
Ganska dåligt	3
Varken bra eller dåligt	13
Ganska bra	17
Mycket bra	53
Vet ej, minns ej	12

Anser du/ni att ni fick tydlig information när insatsen avslutades om vad som krävdes?

Ja absolut	41
Ja, i stort sett	26
Nej, tveksamt	9
Nej, inte alls	21
Vet ej, minns ej	3

Anser du/ni att ni fick hjälp med att bedöma skadorna?

Ja absolut	22
Ja, i stort sett	22
Nej, tveksamt	11
Nej, inte alls	37
Vet ej, minns ej	8

Anser du/ni att ni fick tydlig information om fortsatta kontakter?

Ja absolut	42
Ja, i stort sett	15
Nej, tveksamt	10
Nej, inte alls	31
Vet ej, minns ej	2

Öppna svar om räddningstjänsten, bilaga 1 sid. 23.

Är det något ytterligare du vill tillägga? Exempel på kommentarer.

Många mycket positiva kommentarer:

jag är supernöjd med deras arbete ... brandmännens insatser var suveräna ... de skötte sig riktigt bra ... helt underbara människor ... otroligt stort stöd från dem .. hundra procents bra uppbackning från alla håll ... var över förväntan ...de var jättebra ... en stor eloge för professionellt agerande och verklig servicekänsla samarbetet mellan Räddningstjänsten och sotarmästaren var excellent ... helt nöjd med dem ... jävligt duktiga och sjysta ... jag är så glad att de finns ... de var kanonbra ... jättegulliga människor, jag kände mig trygg bara jag såg dem ... de var toppen ... de var kanonbra ... mycket utförliga och alla frågor man hade fick man svar på direkt ... är jättenöjd ... väldigt måna om oss och att vi skulle känna oss trygga.

Men även negativa kommentarer:

Huset brann ner men källaren, där vi förvarade ett dödsbo, var intakt efteråt men avspärrad. På natten efteråt började det brinna i källaren och allt brann upp. Räddningstjänsten kunde ha släckt bättre där eller att polisen gett oss tillstånd att hämta sakerna.

Jag nöjer mig inte med den förklaring de gav på varför de valde den långa vägen istället för att ta den korta vägen hit.

Jag tycker att det var fel av Räddningstjänsten att kräva att min man och jag skulle vakta brandhärden natt två.

Räddningstjänsten kändes lite amatörmässig eftersom de skickade fyra bilar varav en åkte i diket. När de var här behövde de en motorsåg för att ta sig in men deras egen startade inte så jag fick gå efter min egen som de fick låna.

Efter att brandmännen hade släckt branden upptäckte en polis att det fortfarande var glöd i en av gardinerna.

Kommentar avseende räddningstjänstens insats

Räddningstjänsten kan förbättra sin servicenivå efter att släckningsinsatsen har avslutats. När det gäller räddningstjänstavslut, skadebedömning och efterföljande kontakter så finns förbättringsmöjligheter. Uppgiften för räddningstjänsten är att en utsatt människa ska få en professionellt omhändertagande utifrån sina behov. Arbetet är ”större” än vad som anges i lagen. Räddningstjänsten kan arbeta i ett nätverk av andra aktörer efter avslutad räddningstjänst som t.ex. försäkringsbolag, socialtjänst, hemtjänst och posom mm. Allt för att servicen för den drabbade ska bli så snabb och bra som möjligt.

Det åligger räddningstjänsten att underrätta ägare om behovet av bevakning och vara tydlig med vad det i praktiken innebär. Denna punkt är viktig. Bevakning för ett bevakningsföretag är ofta enbart ur synvinkeln stöld. Det är även viktigt att bedöma förmågan att bevaka en brandplats och möjligheterna att kunna agera om något inträffar.

v. Vilka förebyggande åtgärder som hade vidtagits

Har du/ni tidigare oroat er för brand i bostaden?

Ja	25
Nej	75
Vet ej	0

Har du/ni undersökt hur ni kan minska risken för bränder?

Ja, genom	64
Nej	36

Exempel

- Fungerande brandvarnare, gasvarnare, jordfelsbrytare, brandfilt, brandsläckare och brandvarnare i alla rum på övervåningen.
- Inte gå ifrån levande ljus, inte gå ifrån spisen när jag lagar mat, inte ha mossa i ljusstaken, inte ställa ut aska på förstubron, hålla rent i spisfläkten, tätare mellan sotningarna, ska elda mindre och skaffa en brandstege.
- Jag har skaffat fyra brandsläckare, nya brandvarnare och en repstege.
- Jag har inte tänt ett ljus efter den här händelsen.

Har du/ni ...?

brandvarnare	82
brandsläckare	60
brandfilt	16
annat brandskydd, nämligen	5
Inget av ovanstående	9

Har du/ni fått någon information eller utbildning av räddningstjänsten?

Ja	35
Nej	64
Vet ej/minns ej	1

Skulle du/ni vilja ha information eller utbildning av räddningstjänsten?

Ja	42
Nej	53
Vet ej	5

Kommentar avseende förebyggandeåtgärder

Många känner sig trygga i sin bostad. 75 % av de skadedrabbade har inte oroat sig för brand. 65% har aktivt påverkat sin bostads säkerhetsnivå. Enligt enkätundersökningen Skydd i hemmet som genomfördes 2010 av MSB framgår att 92 % av befolkningen hade brandvarnare, 53% hade olika typer av brandredskap. De som deltagit i vår underökning har betydligt oftare brandredskap än riksgenomsnittet, men färre har brandvarnare.

Mer än hälften vill inte ha information av räddningstjänsten fast man är ”nyligen skadedrabbad”. Tar detta kål på myten om att folk som drabbats av brand är mer informations sugna? Är bostadsbrand en sådan ”sällanhändelse” som egentligen människor inte alls tänker eller vill förebygga?

Är detta en informations-/utbildningsfråga? Finns det andra medel? Målgrupper – kommunikation, samarbete med andra aktörer?

vi. Om skador och försäkringar.

Vilka materiella skador uppstod vid branden?

Brandskadat gods	64
Röskadat gods	72
Vattenskadat gods	28
Annat, nämligen	23

Har du/ni någon försäkring?

Ja	96
Nej	3

Vet ej 1

Har du/ni tagit kontakt med något försäkringsbolag?

Ja 79
Nej 20
Vet ej 1

Är det din uppfattning att försäkringsbolaget kommer att hjälpa er?

Ja absolut 52
Ja, i stort sett 23
Nej, tveksamt 6
Nej, inte alls 13
Vet ej, minns ej 5

Kommentar avseende skador och försäkring

Det händer att försäkringsbolagen är svåra att nå, inte accepterar räddningstjänstavslutet och har invändningar om kostnader för bevakning. Samverkan med försäkringsbolagen före, under och efter olycka kan stärkas.

Skillnad beroende på kön

Större skillnader, mer än 10%, i svaren mellan man och kvinna:

- Larmade själva gjorde 63% av kvinnorna och 37% av männen
- Larmningen skedde i direkt anslutning till att branden upptäcktes anges av män till 63% och kvinnor till 46%
- Larmningen skedde inom en kvart efter upptäckt anges av kvinnor till 30% och män till 15%
- SOS svarade omedelbart anges av kvinnor till 67% och män till 38%
- SOS förstod vilken adress det gällde anges av kvinnor till 59% och män till 40%
- SOS förstod var det brann anges av kvinnor till 67% och män till 36%
- SOS förstod att det var allvarligt anges av kvinnor till 57% och män till 35%
- SOS gav förhållningsregler anges av kvinnor till 53% och män till 33%
- Gjorde insatser för att begränsa branden anges av män till 48% och kvinnor till 37%
- Rädda saker innan räddningstjänsten kom anges av män till 27% och kvinnor till 12%
- Räddningstjänstens omhändertagande var mycket bra anges av kvinnor till 66% och män till 52%
- Räddningstjänstens omhändertagande var ganska bra anges av män till 30% och kvinnor till 16%
- Mycket bra bemötande från brandmännen anges av kvinnor till 84% och män till 74%
- Räddningstjänstens förmåga att släcka branden var mycket bra anges av män till 60% och kvinnor till 47%
- Räddningstjänstens förmåga att begränsa skadorna var mycket bra anges av män till 58% och kvinnor till 47%
- Fick hjälp att bedöma skadorna, ja absolut anges av kvinnor till 28% och män till 16%
- Fick hjälp att bedöma skadorna, inte alls anges av män till 44% och kvinnor till 30%
- Har oroat sig för brand i bostaden anges av kvinnor till 33% och män till 18%
- Har brandsläckare i bostaden anges av män till 65% och kvinnor till 54%

- Har fått information/utbildning av räddningstjänsten anges av män till 42% och kvinnor till 28%
- Vill ha information/utbildning anges av kvinnor till 51% och män till 31%

Kommentar

I kontakterna med SOS har kvinnor betydligt bättre erfarenheter av SOS agerande. Kvinnor verkar klara av kommunikation i stressade situationer på ett bättre sätt än män. En större andel män än kvinnor har gjort insatser för att begränsa branden och räddat saker innan räddningstjänsten anlände. Män är också mer positiva i bedömningen av räddningstjänstens förmåga att släcka branden och begränsa skadorna.

En större andel kvinnor än män anger att de fick hjälp att bedöma skadorna, har oroat sig för brand i bostaden och vill ha information/utbildning. Större andel män har tidigare fått utbildning.

Det behövs fortsatt kunskapsuppbyggnad och analys på olikheter mellan och i målgrupper samt kön för att finna ”mer precisare” prevention och förebyggande hantering.

Bedömning av Nöjd-Kund-Index frågor

95 % bedömde att de fått mycket bra/ganska bra bemötande från räddningstjänsten

85 % bedömde att de fått mycket bra/ganska bra omhändertagande

79 % bedömde att räddningstjänsten på ett mycket bra/ganska bra sätt klarat av att begränsa skadorna

69 % bedömde att räddningstjänsten på ett mycket bra/ganska bra sätt klarat av att släcka branden

Kommentar

Betyget avseende bemötande och omhändertagande är högt vilket också de öppna kommentarerna vittnar om.

Betyget avseende att släcka branden, 7 av 10 mycket bra/ganska bra, innebär att 3 av 10 anser att det var varken bra eller dåligt/ganska eller mycket dåligt. Räddningstjänsten behöver alltså bli bättre på att hantera bränderna och/ eller kommunicera vad de gör och varför resultatet blir som det blir.

6. Lärdomar och utvecklingsmöjligheter

Kan man få ett bättre betyg än vad som framgår av detta citat: *”Räddningstjänsten ska ha en stor eloge för professionellt agerande och verklig servicekänsla.”*

Men det kan inte alltid lyckas *”Jag nöjer mig inte med den förklaring de gav på varför de valde den långa vägen istället för att ta den korta vägen hit.”*

51% av *kvinnorna* och 31 % av männen vill ha information/utbildning. Genom upplevelsen de haft är de mottagliga för information/utbildning. Här kan räddningstjänsten göra en insats.

Politisk fråga – vilken servicegrad ska räddningstjänsten tillhandahålla?

Lärdomar från genomförandet är:

- En tydlig precisering av urvalet bör ske samt registrering av det bortfall som blir av olika skäl.
- Rapporteringen från räddningstjänsten bör säkerställas.
- Var noggrann med begreppen – allmänt vedertagna.
- De intervjuade har varit positiva och berättat öppet om branden.
- Vid negativa svar bör öppna svar redovisas.
- Resultaten har lett till reflektion och utvecklingsmöjligheter.
- Det krävs ett större antal intervjuer för att ge ett innehåll – under längre tid och/eller för en region?

Utvecklingsmöjligheter:

Resultaten är intressanta och en fortsatt utveckling bör ske av hur genomföra liknande studier. Den stora utmaningen är att hitta ett system som är resurseffektivt att arbeta med. Få kommuner har ”råd” att låta utomstående ringa och fråga. Erfarenhet av att skicka ut en enkät med frankerat svarskuvert ger dålig svarsfrekvens. Hur ser ett modernt och effektivt system ut för att mäta kundnöjdhet?

Vilken ambitionsnivå bör räddningstjänsten ha i att följa upp och utvärdera sina insatser? En viktig del i räddningstjänstens kvalitetsutveckling bör vara uppföljning och utvärdering av sina insatser och hur den drabbade upplever händelsen och hans/hennes behov? Vem ska följa upp och hur föra det vidare och till vem?

Erfarenheterna från studien är att de drabbade uppskattar att någon följer upp vad som hänt och frågar hur de har uppfattat den hjälp de har fått. De ges också möjlighet att ställa frågor som de kanske inte reflekterat över under själva branden, men som dykt upp efteråt. Detta skulle inte bara kunna utveckla räddningstjänsten utan samtidigt bli ett lärtillfälle för den drabbade. Räddningstjänstens varumärke skulle sannolikt också stärkas.

En fortsatt utveckling bör ske av konceptet i enlighet med SCB:s kvalitetsmodell för NKI och fånga upp:

- hur nöjd man är med verksamheten *i dess helhet*
- hur väl verksamheten *uppfyller ens förväntningar*
- hur verksamheten är *jämfört med en ideal* sådan.

Rutiner bör utformas för att fånga upp och genomföra utvärderingar då räddningsinsatsen avviker från en ideal. System för avvikelserapportering finns införda i flera kommunala förvaltningar.

Konceptet kan användas nationellt, regionalt och/eller lokalt, beroende på vad man vill ha reda på. Insatsrapporten bör ses över och ställa mer frågor om den drabbades situation och vara könsuppdelad.

Systemet kan mycket väl appliceras på exempelvis skolbränder/bränder inom äldreomsorgen m.m. för att under en begränsad tid får en större förståelse för en verksamhet och dess agerande. Var brister i kunskap och material ligger, men även vilken attityd som finns. Säkerhetskulturen på en skola/boende skulle kunna kartläggas på detta sätt. Det behöver inte bara omfatta brand utan kan kanske även gälla tillbud av andra slag.

Bilaga 1: Öppna svar

Varför började det brinna?

Spis

- Kommit emot vredet till spisplattan så att plattan gick igång. På plattan stod en kastrull med mat som antändes och den branden gick sedan upp i spisfläkten och satte eld på allt fett som fanns i spisfläktens filter.
- Det var en plastbunke som börjat smälta eftersom jag glömt att stänga av spisplattan.
- Det var en torrkokning på köksspisen.
- Det var fritureolja som tagit eld.
- Det var oljan i grytan som började brinna.
- Det var oljan i kastrullen som blivit för varm.
- Det var smör eller olja i kastrullen och det blev väl för varmt.
- Det var väl smöret som blev överhettat.
- Hyresgästen kokade en disktrasa och glömde bort kastrullen, så den torrkokade.
- Tidningen låg på spishällen. På lunchen kom jag hem för att rasta hunden, jag var jättestressad och märkte inte att jag kom emot spisvredet med hundkopplet. Tidningen började brinna, eller rättare sagt ryka, när spishällen blev varm.
- Jag hade en gryta på spisen och smälte lite smör. Jag gick ifrån ett ögonblick för att kolla på TV och det var då smöret tog eld och så gick lågorna upp i fläkten dessutom.
- Jag hade fett i en panna på spisen och hade dragit upp plattan till sexan, det blev väl för varmt kan jag tro.
- Jag hade glömt en platta på. Jag vill helst inte tal om det för allt kommer tillbaka då men det var olja inblandat, så mycket kan jag säga.
- Jag hade lagt femton gram fett i kastrullen och det var det som tagit eld.
- Jag hade smör i kastrullen och det var det som började brinna.
- Jag hade ställt en nappflaska i en kastrull och skulle koka den och sedan glömde jag den på spisen, så det blev torrkokning.
- Jag höll på att göra något i köket när barnbarnen ropade att de ville ha saft. Jag gick ut till vardagsrummet med saft till dem och då tog kastrullen eld. Jag var bara borta en kort stund och det gick så fort.
- Jag måste ha kommit emot vredet på spisen när jag gick till jobbet. Det stod platsaker på spisen och de tog eld.
- Jag tror att det var smöret i kastrullen som fattade eld.
- Jag tror att vissa margarinsorter stänker mer än andra och det här var nog en sådan sort. Ett stänk kanske kom på den varma plattan och sedan var allt i lågor.
- Smält smör i en gryta på spisen började brinna och sedan spred sig branden upp i fläkten.
- Smält smör i en kastrull började brinna.
- Spisplattan måste ha gått igång igen men ingen av oss hade satt på den så jag vet inte hur det gick till. Det var i alla fall oljan i kastrullen som tog eld.
- Vi hade kött i ugnen och det hade väl stått för länge i värmen.
- Oljan i woken fattade eld.
- Mina söner höll på att fritera något på spisen och så glömde de bort det och då tog det eld i kryddhyllan och fläkten.
- Katten hade hoppat upp på spisen och kommit åt knappen så att den kom på sexan. En träbricka som

stod på plattan tog då eld.

- Min gamla spis var rätt seg så man måste sätta på den en stund innan för att stekpannan skulle bli varm men tydligen är min nya spis mycket snabbare. Brandmännen sa att olja antänds vid två hundra grader så det var väl därför lågorna slog upp på en gång när oljan kom i. Stekpannan var uppenbarligen redan jättevarm.

Skorsten

- Isoleringen i skorstensröret har sjunkit genom åren. Då uppstod en lucka utan isolering. När vi eldade blev röret så varmt att trossbotten tog eld.
- Det började brinna i en igenmurad rökkanal där det har blivit någon spricka från den andra kanalen som vi använder.
- Det hade blivit tjärbildning i skorstenen. Nu har jag fått lära mig att det lätt blir soteld när man nyss har haft sotning. Tjären kommer fram då.
- Det var ett gammalt byggnadsfel i murstocken. Vi hade eldat och virket som satt för nära skorstenen tog eld.
- Det var fel på rökkanalen. En av piporna var otäta så det blev dåligt drag. Därför blev det för mycket tjära som nu tog eld.
- Det var för mycket tjära i skorstenen.
- Det var kajor som byggt bo i skorstenen och någon gnista måste ha nått dit och tänt på.
- Det var sotbeläggningen i skorstenen som tog eld.
- Det var soteld i skorstenen.
- Det var soteld.
- Det var tydligen för mycket tjära i skorstenen.
- Det var väl en massa tjära i skorstenen. Sotelden började mitt på dagen trots att min fru bara eldat i spisen en liten stund på morgonen.
- Ingen har sotat på ett par år. Det går inte att sota för det står en kamin i vägen.
- Jag tror att det var felaktig eldning, med för lite syretillförsel.
- Vi har pyrelodat och det har vi nu fått reda på att man inte ska göra. Man ska elda rejäla brasor, annars får man sån här soteld.
- Vedpannans fläkt var trasig och då blev det pyreld som alstrade tjära. Tjären i skorstenen tog till sist eld.
- Vi hade haft sotaren där alldeles innan men brandmännen sa att skorstenen var full av tjära. Det var väl i den som det tog eld.

Ljus

- Det var ett blockljus som hade fått tapeten att ta eld. Varför vet jag inte riktigt.
- Det var ett levande ljus som fallit in i gardinen. Gardinen är fyra meter lång så det blev en jättelåga.
- Ett levande ljus på köksbordet antände en tidning.
- Ett stearinljus stod ovanpå braskaminen. Ljuset brann inte men kaminens värme antände det. Ljuset smälte och tog eld.
- Jag hade varit inne och fikat förut och då glömt kvar ett ljus på soffbordet. Ljuset hade brunnit ner, bordet fattat eld, skinnfåtöljen och jordgloven hade smält och det var fullt av rök.
- Ljusen i adventsljusstaken hade brunnit ner och antänt mossan i staken.
- Ljusen i julljusstaken brann ner helt och hållet och antände mossan i staken.
- Ljuset i adventsstaken brann ner och mossan i staken fattade eld.

- Min dotter var på sitt rum och hade tänt ett blockljus för att det skulle bli mysigt. Hon lekte och välte ljuset och då tog hennes saker eld.
- Vi tror att det var brinnande värmeljus som exploderade.
- Vi vet inte säkert, men vi tror att det var glömda ljus.

El och apparater

- Den tekniska undersökningen säger att det var ett elfel.
- Det finns en teori att det var el-sladdar som legat mot varandra.
- Det måste ha blivit något fel på apparaten för branden började där bak där motorn sitter.
- Det var en felkonstruktion på biobränslebrännaren och den modellen har nu dragits in från marknaden.
- Det var så varmt den där dagen så vi hade en fläkt stående i hallen på mittenplanet och det var fläkten som brann. Det kanske hade blivit något överslag i elektriciteten.
- Det var tydligen en dålig elkontakt till köksfläkten. Trots att den inte var igång blev det någon sorts varmgång i det elektriska.
- Det var något elfel i transformatorn på värmeväxlaren.
- Det var pelletsbrännaren som fick någon sorts kortslutning.
- Det är inte fastställt men de tror att det var ett elfel.
- Det är någon sorts elfel som ingen har kunnat förklara. El-centralen smälte ihop helt enkelt, det är tredje gången det händer.
- Enligt brandmännen var det ett elektriskt fel i ett kontaktuttag.
- Ett elfel i en kabel på vinden
- Förmodligen var det ett elfel i köksfläkten. Den var inte på men började brinna ändå.
- Grillen är på utredning så jag vet inte än.
- Ingen vet riktigt men en teori är att det var elmotorn som överhettats. Ett fabriktionsfel kanske. Jag har skickat iväg pannan på undersökning nu.
- Ingen har kunnat förklara det men den troligaste teorin är att det var ett materialfel i flaskmunstycket. Jag hade fleecetröja på mig och i det materialet blir det lätt statisk elektricitet, kanske en gnista därifrån antände flaskans innehåll.
- Jag tror att det var något med elektricitet. Vattenkokaren eller mikron, jag vet inte riktigt.
- Jag vet inte riktigt men jag tror att det kan ha blivit kortslutning i diskmaskinen.
- Vi har inte fått någon riktig förklaring än men man spekulerar om att det kan ha varit ett elfel, det stod en gammal frys där.
- Vi misstänker ett elfel. Vi har kört dubbla element i uterummet nu när det varit kallt, kanske var det för stark belastning.
- Tror det blev kortslutning i varmvattenberedaren.
- Jag vet inte säkert. TV:n var bara fem år gammal och mycket lite använd. Kanske var det damm i den.

Annat

- Cigarettglöd föll ner i byrålådan och tände på papper som låg där.
- Det blev väl för varmt i golvet när jag skulle värma upp röret. Trävirket tog eld.
- Det har varit balkongrenovering och takomläggning här i huset. Takläggarna värmer pappen med gasolbrännare och så kom det väl en gnista ner till vår balkongdörr, där det tog eld. När de gör sådana här varma takarbeten ska det ske efterkontroll efter två timmar, men det gjordes inte den gången.
- Det måste ha varit någon som gått in i vårt trapphus och tänt eld på en barnvagn som stod uppställd där.

- Det var en krypbrand i ett värmerör som går genom väggen, det hade hållit på i flera dagar sa brandmännen.
- En pappersrulle stod för nära spisen. Något av barnen kom åt vredet till spisplattan så att den blev varm och då tog pappret eld. Det är i alla fall vad vi tror hände.
- Ett rör i badrummet hade frusit och en hantverkare skulle tina upp det med hjälp av varmluftspistol. Röret blev så varmt att det började pyra i golvet under kaklet.
- Först lutade de åt att det var mordbrand, det var några av alkoholisterna som hade ett svartsjukedrama, men vi får väl se vad den tekniska undersökningen säger.
- Grannarna tinade upp plaströr med varmluftspistol. De gick ifrån den påslagna varmluftspistolen och då tog badrummet eld.
- Jag hade Anticimex här och de höll på att fylla i fogskum i krypgrunden. Ångorna från fogskumsgasen letade sig in i vedkaminens insugningsrör, gasen förenade sig med elden och det blev en smäll. Sedan började det brinna i grunden.
- Jag vet inte riktigt. Det enda jag kan tänka mig är att det tog eld i den aska jag hade stående på förstugutrappen. Men den hade jag ställt där på onsdagen och branden inträffade natten mellan lördag och söndag. Det verkar långsökt om det skulle ha tagit så lång tid för att börja brinna.
- Min hyresgäst eldade gräs och kastade bensin på gräset för att det skulle ta sig. Då tog det eld även i husväggen. Då blev han rädd och körde in till stan. Polisen grep honom för rattfylla då han körde en oregistrerad bil.
- Några dagar innan branden hade vattenledningarna frusit så jag hade Länsförsäkringar där som höll på att laga ledningarna. I kulverten där ledningarna går, bakom ett skåp, hade de ställt en kupévärmare. Det blev för varmt och virket i huset tog eld.
- Polisen tror att det var anlagt.
- Räddningstjänsten och polisen tror att det var någon som kastade upp något brinnande på vår balkong. Fast det kan ju ha varit någon som slängt ner något från de övre våningarna också. De klassade det som mordbrand i alla fall.
- Vi hade ställt ut aska på förstugubron. Askan hade antänt två tomma vedkorgar som stod där och sedan hade elden spridit sig till väggen.
- Vi hade varit på altan kvällen innan, hade tända ljus och infravärmen igång. Vår kattunge hade varit där och hoppat också. Men jag vet faktiskt inte, jag har ingen säker förklaring.
- Vi har en pelletspanna och när det rinner till för mycket pellets i inmatningsröret blir det stopp. Då bildas rökgaser som antänds och en så kallad pannpuff uppstår. Puffen slog upp en ventilationslucka och det var där röken kom ut, som min fru såg.
- Vi har fått höra att när man nyss har haft sotaren hos sig så kan det bli soteld eftersom han ruggar upp soten i skorstenen.
- Vi är inte säkra men vi tror att det var ett värmeelement som stod för nära soffan.

På vilket sätt tog räddningstjänsten hand om dig/er?

- De fixade sovplats åt oss, kontaktade saneringsfirman och försäkringsbolaget. En brandman stannade kvar här till kvällen, för att kolla att branden inte blossade upp igen.
- De frågade hur jag mådde och erbjöd mig syrgas.
- De frågade hur jag mådde och var väldigt gulliga.
- De frågade hur vi mådde och sa att vi skulle vistas ute i friska luften.
- De frågade lite och så men egentligen behövde de inte göra så mycket för det var ingen fara med oss.
- De frågade om jag fått rök i mig.

- De frågade om vi fått besvär av röken men det var ingen fara.
- De frågade vad som hänt och så där.
- De förklarade allt för mig.
- De förklarade allt för oss.
- De förklarade allt, kramade om mig och sa att allt skulle bli bra.
- De försökte lugna ner mig och sa att jag var jätteduktig som släckt branden själv.
- De gick iväg med barnen så att inte de skulle få panik. De fick titta på brandbilarna i stället, och så pratade de med mig.
- De gjorde ett väldigt gott arbete med att tala med oss. Jag känner de där killarna väl, de är härifrån trakten.
- De hjälpte till att få loss min son från räcket som han fastnat på när han hoppade ut ur lägenheten.
- De kylde ner min brandskada.
- De lugnade ner oss.
- De lät mig hänga med och förklarade problemet och hur de skulle åtgärda det. De visade mig vad jag skulle titta efter i fortsättningen så att inte samma sak skulle hända igen.
- De pratade med mig och dagen efter ringde de och frågade hur jag mådde. De bryr sig verkligen.
- De pratade med mig, frågade hur jag mådde och så där. De var väldigt måna om mig och min bebis.
- De pratade med mig.
- De pratade med oss för att få oss på rätt köl, få oss att glömma och komma vidare i texten.
- De pratade med oss och frågade en massa, kollade att vi inte hade fått för mycket rök i oss.
- De pratade med oss, frågade hur vi mådde, om vi var okey och så.
- De pratade med oss.
- De redogjorde för vad som hänt och tog dit polisen.
- De ringde efter ambulans eftersom min bror fått brännskador.
- De ringde efteråt och frågade om jag mådde bra.
- De ringde och pratade med mig.
- De satt kvar länge och pratade med oss och barnbarnen som är fyra och fem år tyckte att det var jättehäftigt. Det var mycket positivt. Nu vet de hur man inte ska göra.
- De satte min familj i en av brandbilarna och pratade med dem och jag fick en filt.
- De satte syrgas på mig, kollade blodtrycket och frågade om jag hade några andra sjukdomar. Sedan fick jag sätta mig i ambulansen och de sa att jag borde följa med till sjukhuset så det gjorde jag.
- De skulle ha ut mig så väldigt fort. Jag sa att jag åtminstone måste ha skor på mig, jag kan ju inte gå ut barfota.
- De stod och pratade med mig och talade om när jag kunde gå in igen.
- De stod och pratade med oss och var jätterara.
- De ställde frågor om försäkringen.
- De såg att jag inte mådde bra så de tog sig tid och stannade kvar och pratade med oss.
- De talade lugnande med mig.
- De talade med mig jättemycket och ringde igen efteråt.
- De talade med oss, undrade hur det var med oss och så där. De sa också att vi hade gjort allt korrekt när vi släckte branden.
- De talade om vad de hade gjort och vad vi skulle göra sedan.
- De talade om vad som hänt på ett sakligt och mycket pedagogiskt vis.
- De tillkallade ambulans och gav oss syrgas så fort vi kom ut.

- De tittade till oss och tog blodtrycket på mig.
- De var proffsiga, trevliga och uppmanade oss att tänka positivt. Det var ju ingen människa som skadades och hunden fick de ut. Jag satte in Dagens Ros i tidningen åt dem senare.
- De var trevliga.
- De var väldigt lugna och hade svar på i stort sett alla mina frågor.
- Det fanns en ambulans på plats ifall det skulle behövas. En av brandmännen stannade kvar och pratade med oss efteråt och förklarade allt.
- Det kom så många brandbilar trots att jag sagt att det bara var en liten skorstenseld, så jag kände mig väl omhändertagen.
- En räddningsledare stannade kvar efter branden och förklarade allt. Att vi skulle kolla varje timme natten efteråt och så där.
- Jag blev lugn på en gång när de kom för de var så ostressade.
- Jag fick så mycket rök i mig så jag tuppade av. När jag vaknade upp visste jag inte var jag var eller vad som hänt och en mumie stod ovanför mig. Det var en rökdykare. Han drog ut mig, tog av sig masken och gav mig syrgas. De var toppen.
- Jag fick sätta mig i en av deras bilar och de pratade med mig.
- Jag har en känsla av att de hade organiserat det så att en tog hand om oss och de andra släckte.
- Jag träffade dem inte så mycket.
- Min fru sa att hon eldat tidigt på morgonen men de trodde att hon ljög, de trodde att hon eldat nyligen. Det är inte så roligt när folk inte tror på en, men hon talar svenska så dåligt så det kanske var ett missförstånd.
- Räddningsledaren pratade lite med mig.
- Räddningsledaren var lugn och trygg och svarade på alla våra frågor.
- Vi hade en bra dialog om vad som måste göras.

Vad upplever du var dåligt?

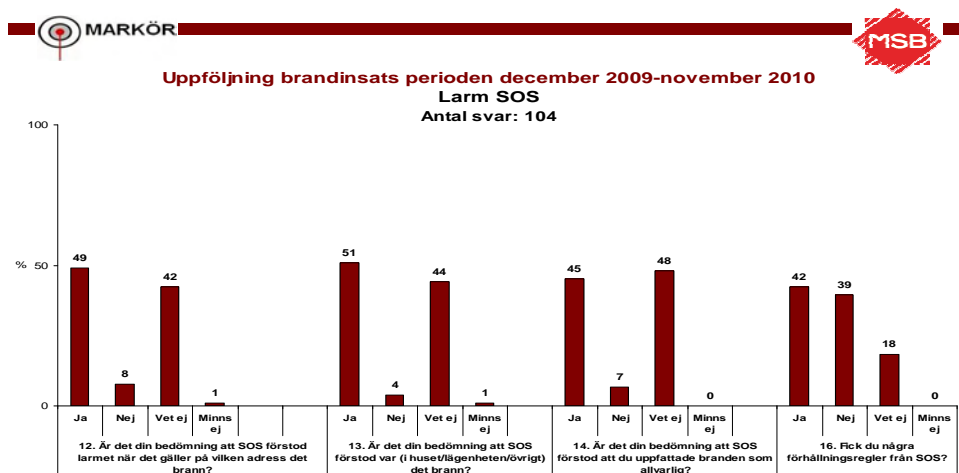
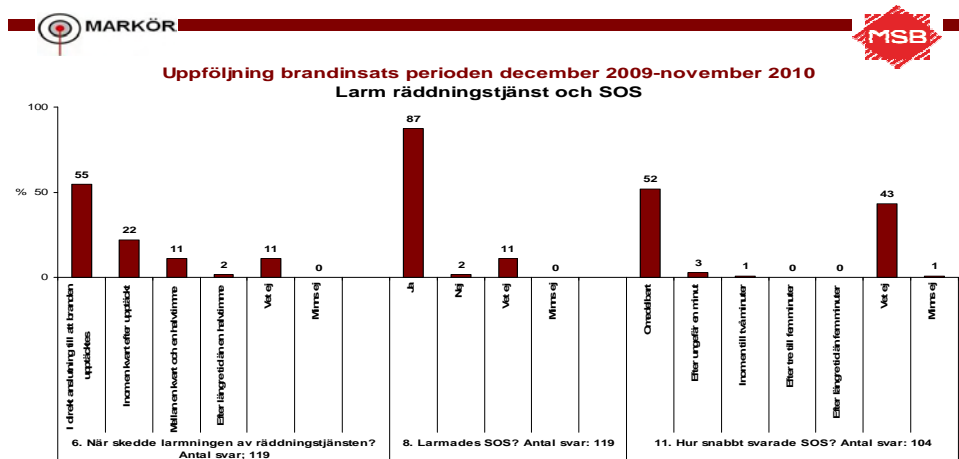
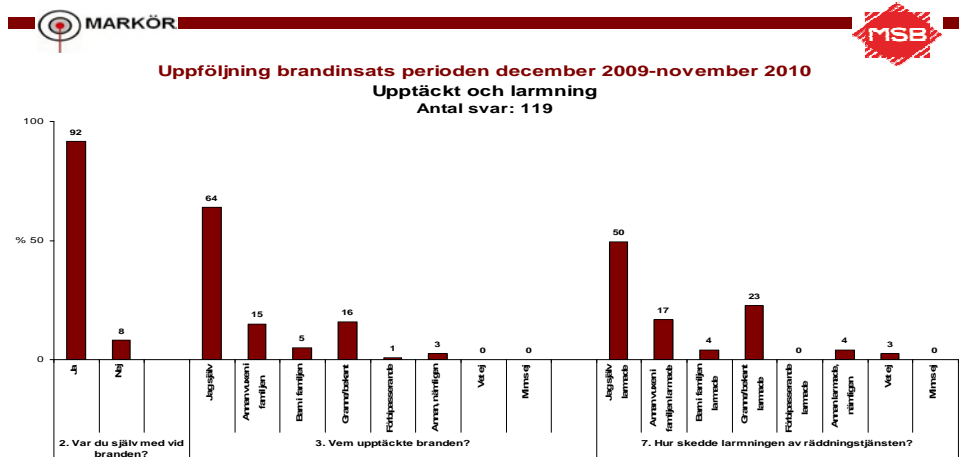
- Det var inte direkt dåligt, det brann helt enkelt så mycket att det inte fanns något att göra utom att se till att det inte spred sig till grannen. Hela huset brann ner och Räddningstjänsten kom till och med tillbaka dagen efter och släckte igen, för det hade tagit sig.
- Det var redan övertänt, det var för sent för att de skulle kunna rädda någonting.
- Brandmännen bar fritösen från balkongen genom lägenheten och ut och då droppade det frityrolja på golvet. Brandmännen trampade omkring i oljan och det var väldigt svårstädat efteråt.
- Det fanns inte så mycket för dem att göra.
- Det var inte dåligt, de gjorde allt de kunde, det fanns inget mer att göra.
- Man kan ju tycka att de kunnat undvika att bryta sönder där det inte brann men jag antar att det är så det går till. De vill vara säkra.

Vad saknades?

- En bättre förklaring till varför de lät huset brinna ner.
- Hur man skulle kunna bo i huset när det luktade så starkt. Det fick vi ta reda på själva.
- Det var inte deras jobb utan det gjorde sotaren efteråt.
- Hur vi skulle göra med allt det som de måste ha sönder.
- Det hade ju varit bra med ett namn, men jag ringde själv.
- Det hade varit bra med ett intyg på att de varit här.

- Det kan vara bra att ha ett namn att ringa till om något liknande skulle hända i framtiden.
- Det skulle ha varit bra med ett telefonnummer.
- En brandman som några dagar efteråt kom och förklarade allt.
- Ett lokalt telefonnummer så att man inte behöver ringa SOS när det bara är en mindre incident.
- Ett telefonnummer som man kunde ringa om elden tagit sig igen.
- Jag har fått papper om det här men jag förstår inte riktigt vad det står eftersom jag inte är så bra på svenska.
- Man skulle ha kunnat få ett eget nummer för det är rätt jobbigt att sitta i telefonkö.
- Namn och telefonnummer till någon, för man har ju en massa frågor efteråt.
- Någon som man kan prata med och bearbeta det hela.

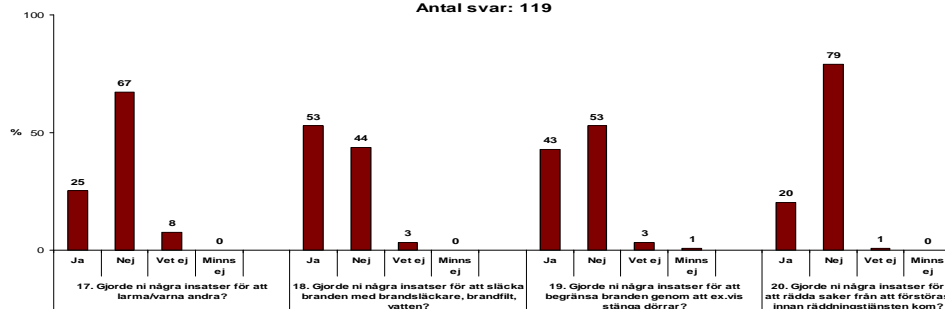
Bilaga 2: Markörs rapport





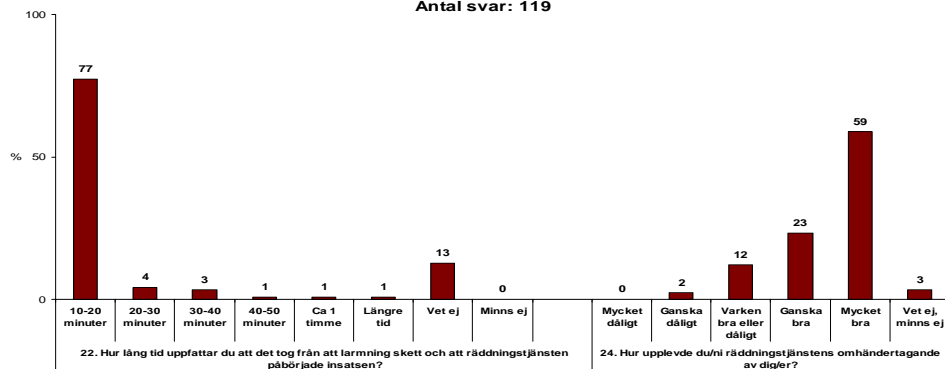
Uppföljning brandinsats perioden december 2009-november 2010

Insatser Antal svar: 119



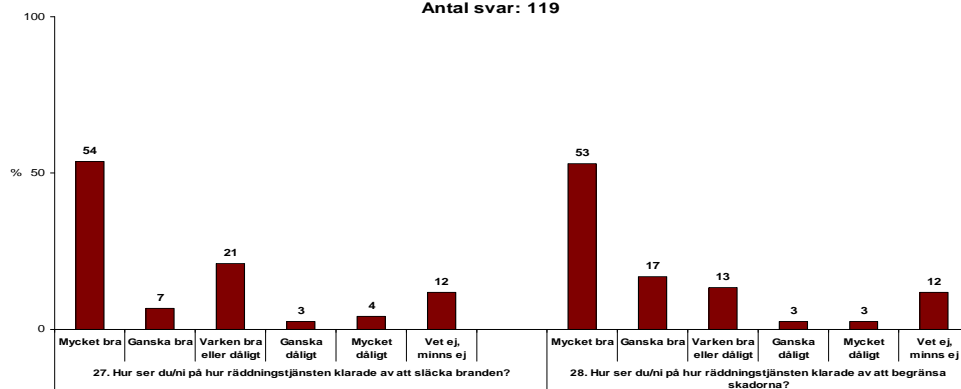
Uppföljning brandinsats perioden december 2009-november 2010

Räddningstjänstens arbete - ankomst Antal svar: 119



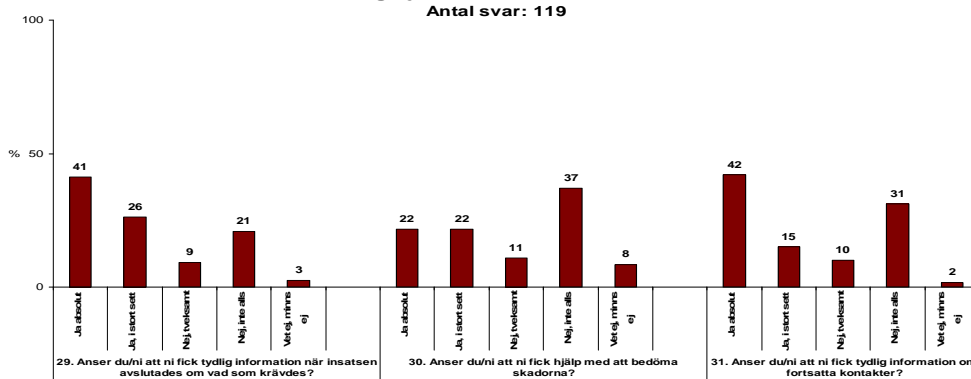
Uppföljning brandinsats perioden december 2009-november 2010

Räddningstjänstens arbete - släckning Antal svar: 119



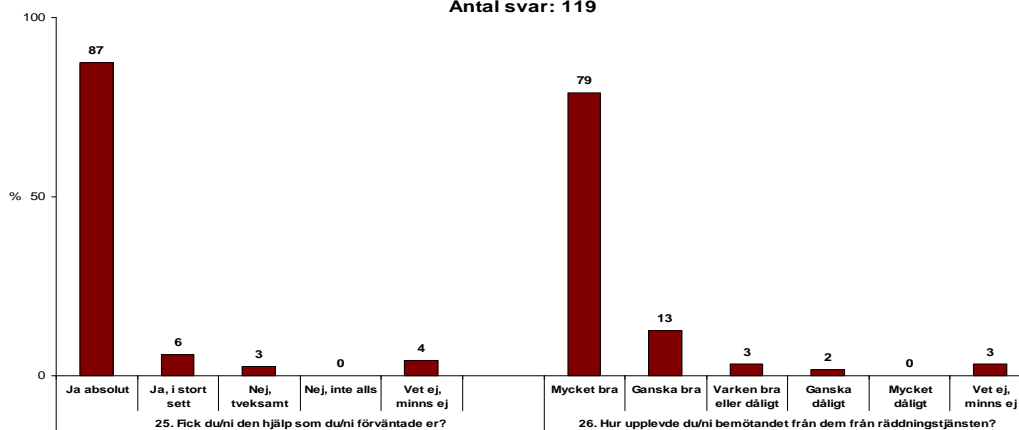
Uppföljning brandinsats perioden december 2009-november 2010
Räddningstjänstens arbete - information

Antal svar: 119

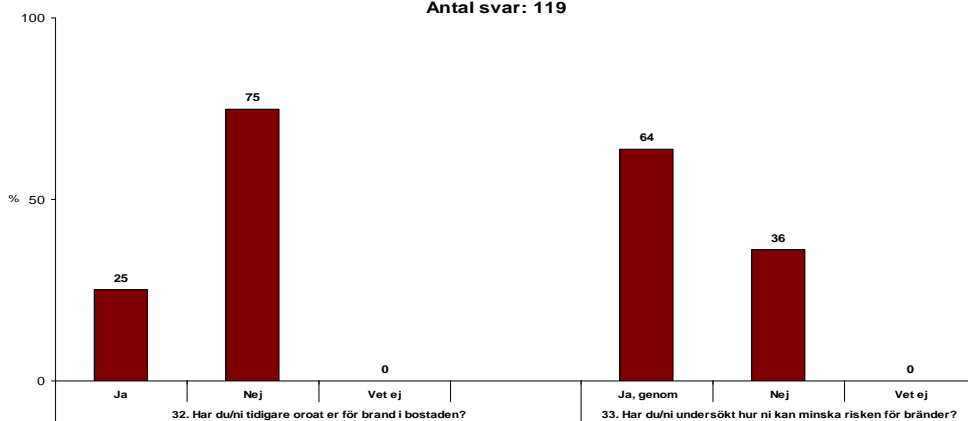


Uppföljning brandinsats perioden december 2009-november 2010
Förväntningar och bemötande

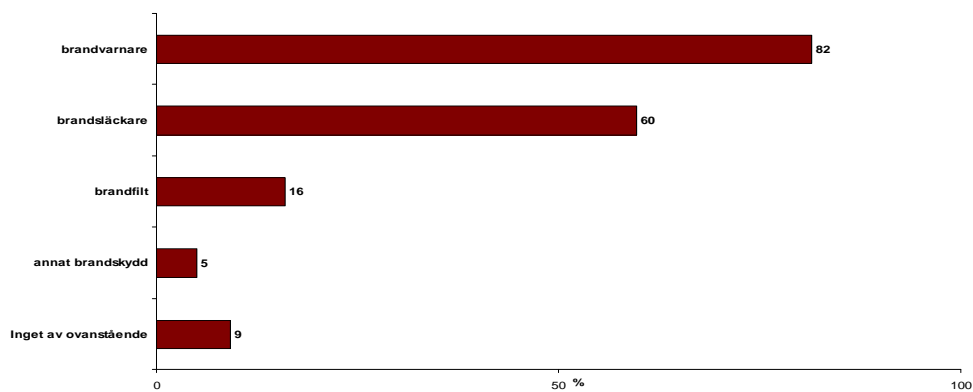
Antal svar: 119



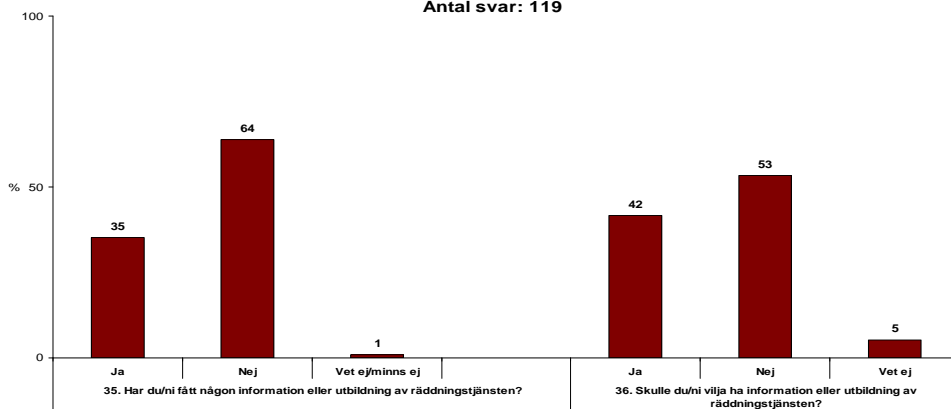
Uppföljning brandinsats perioden december 2009-november 2010
Om bostaden
Antal svar: 119



Uppföljning brandinsats perioden december 2009-november 2010
34. Har du/ni... i bostaden?
Antal svar: 119. Flera svar kan väljas.



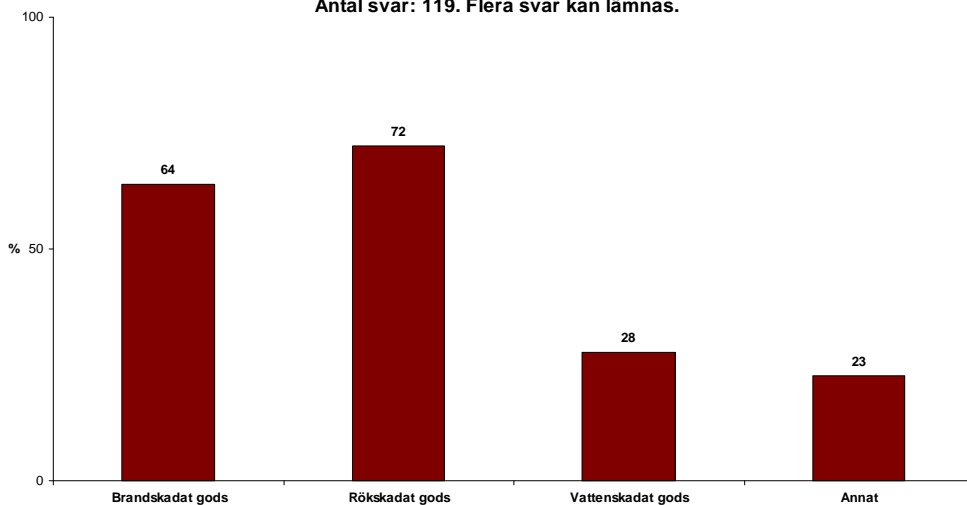
Uppföljning brandinsats perioden december 2009-november 2010
Önskemål om information/utbildning
Antal svar: 119



Uppföljning brandinsats perioden december 2009-november 2010

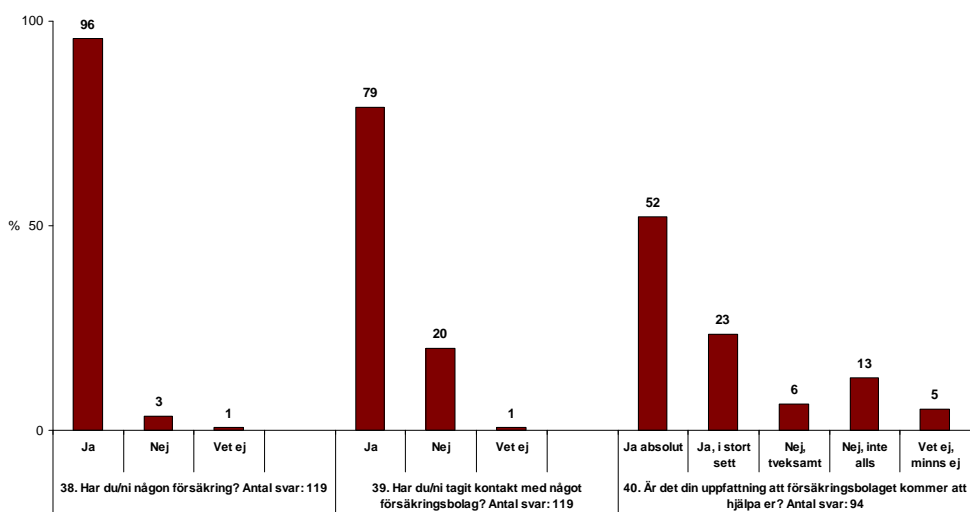
37. Vilka materiella skador uppstod vid branden?

Antal svar: 119. Flera svar kan lämnas.



Uppföljning brandinsats perioden december 2009-november 2010

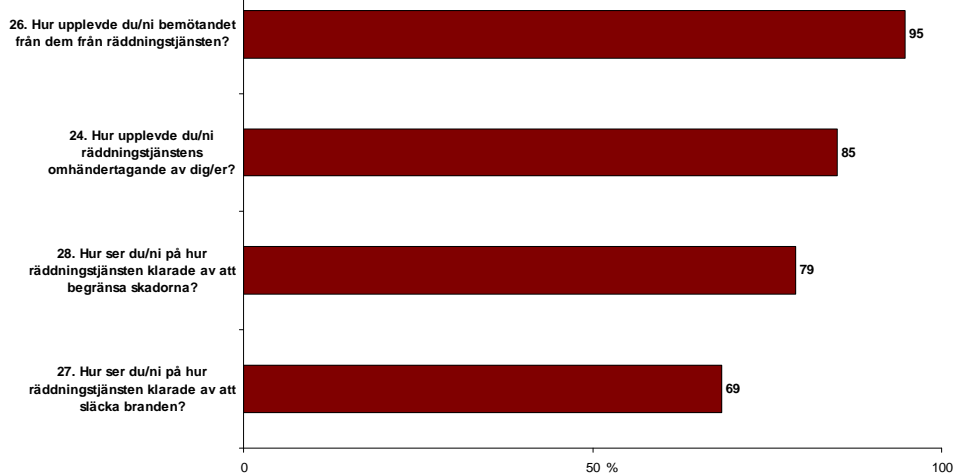
Försäkringsskydd



Uppföljning brandinsats perioden december 2009-november 2010

NKI frågor

Antal svar: 87-115. Andel 4+5 av de som har en åsikt.



Bilaga 3: Frågor för telefonintervju.

Förutsättningar

Senast 2 veckor efter genomförd räddningsinsats mejlar räddningstjänsten till Markör uppgifter om: *Hur omfattande branden/skadan var. Namn, adress och telefonnummer till den drabbade. Eventuella språkrav om inte svenska.* Detta anges av räddningstjänsten i en excelmodell.

Markör skickar ut brev till den drabbade som förklarar syftet, anonymt, sekretess och hur det kommer att gå till. Brevet är undertecknat av räddningstjänsterna och Markör.

Företaget ringer upp den ”drabbade” senast 4 veckor efter branden och genomför intervjun.

Hej, jag heter NN och ringer från Markör Marknad och Kommunikation AB. Jag söker NN? För en tid sedan fick du ett brev från räddningstjänsten efter du har drabbats av xxx. I brevet ber räddningstjänsten dig att delta i en uppföljande intervju, och det är därför jag ringer. Syftet med våra frågor är att räddningstjänsten ska kunna utveckla och förbättra sitt arbete. Du är helt anonym för räddningstjänsten och ditt och andras svar bara kommer att synas som tabeller och diagram, och går inte att spåra till dig personligen på något sätt. Har du tid att svara på några frågor om vad det var som hände? (Om mer förklaringar behövs: beskriv att Markör fått uppdraget för att intervjuerna ska göras externt, skydda de svarandes anonymitet etc. Om tiden inte passar, boka ny tid, gärna med fast klockslag.)

1. Frågor om hur branden upptäcktes och hur larmning skedde.

1. Hur upptäcktes branden?

Vet ej/minns ej

2. Var du själv med vid branden?

Ja/Nej

3. Vem upptäckte branden?

Jag själv

Annan vuxen i familjen

Barn i familjen

Granne/bekant

Förbipasserande

Annan, nämligen _____

Vet ej

Minns ej

4. Var började branden?

Källare

Vind

Uteplats

Kök

Tvättstuga

Hall

Badrum

Barnsovrums

Vuxensovrums

Vardagsrum

Annat rum nämligen _____

Vet ej

Minns ej

5. Varför började det brinna?

Vet ej/minns ej

6. När skedde larmningen av räddningstjänsten?

I direkt anslutning till att branden upptäcktes

Inom en kvart efter upptäckt

Mellan en kvart och en halvtimme

Efter längre tid än en halvtimme

Vet ej

Minns ej

7. Hur skedde larmningen av räddningstjänsten?

Jag själv larmade

Annan vuxen i familjen larmade

Barn i familjen larmade

Granne/bekant larmade

Förbipasserande larmade

Annan larmade, nämligen _____

Vet ej

Minns ej

8. Larmades SOS?

Ja ➡ gå till fråga 10

Nej

Vet ej ➡ gå till fråga 17

Minns ej ➡ gå till fråga 17

10. Om nej: vem larmades?

Om inte SOS ➡ gå till fråga 17

11. Hur snabbt svarade SOS?

Omedelbart

Efter ungefär en minut

Inom en till två minuter

Efter tre till fem minuter

Efter längre tid än fem minuter

Vet ej

Minns ej

12. Är det din bedömning att SOS förstod larmet när det gäller på vilken adress det brann?

Ja/Nej/Vet ej, minns ej

13. Är det din bedömning att SOS förstod var (i huset/lägenheten/övrigt) det brann?

Ja/Nej/Vet ej, minns ej

14. Är det din bedömning att SOS förstod att du uppfattade branden som allvarlig?

Ja/Nej/Vet ej, minns ej

15. Är det något du vill tillägga när det gäller larmningen till SOS?

Nej

16. Fick du några förhållningsregler från SOS?

Ja, nämligen _____

Nej

Vet ej

Minns ej

2. Frågor om vilka egna insatser som gjordes för att begränsa/släcka branden.

17. Gjorde ni några insatser för att larma/varna andra?

Ja/Nej/Vet ej, minns ej

18. Gjorde ni några insatser för att släcka branden med brandsläckare, brandfilt, vatten?

Ja/Nej/Vet ej, minns ej

19. Gjorde ni några insatser för att begränsa branden genom att ex.vis stänga dörrar?

Ja/Nej/Vet ej, minns ej

20. Gjorde ni några insatser för att rädda saker från att förstöras?

Ja/Nej/Vet ej, minns ej

21. Gjordes något annat?

Ja, nämligen _____

Nej

Vet ej

Minns ej

3. Frågor om hur räddningsinsatsen genomfördes och upplevelser av denna.

22. Hur lång tid uppfattar du att det tog från att larmning skett och att räddningstjänsten påbörjade insatsen?

10-20 minuter

20-30 minuter

30-40 minuter

40-50 minuter

Ca 1 timme

Längre tid

Vet ej

Minns ej

23. Skedde utrymning?

Ja

Nej ➡ gå till fråga 25

Vet ej/minns ej ➡ gå till fråga 25

24. Hur upplevdes omhändertagandet efter utrymningen?

Mycket bra/Ganska bra/Varken bra eller dåligt/Ganska dåligt/Mycket dåligt/Vet ej, Minns ej

Nu kommer jag att ställa några frågor om hur du upplevde räddningstjänstens insatser:

25. Fick du/ni den hjälp som du/ni förväntade er?

Ja absolut/Ja, i stort sett/Nej, tveksamt/Nej, inte alls/Vet ej, minns ej

26. Hur upplevde du/ni bemötandet från dem från räddningstjänsten?

Mycket bra/Ganska bra/Varken bra eller dåligt/Ganska dåligt/Mycket dåligt/Vet ej, Minns ej

27. Hur ser du/ni på hur räddningstjänsten klarade av att släcka branden?

Mycket bra/Ganska bra/Varken bra eller dåligt/Ganska dåligt/Mycket dåligt/Vet ej, Minns ej

28. Hur ser du/ni på hur räddningstjänsten klarade av att begränsa skadorna?

Mycket bra/Ganska bra/Varken bra eller dåligt/Ganska dåligt/Mycket dåligt/Vet ej, Minns ej

29. Anser du/ni att ni fick tydlig information när insatsen avslutades om vad som krävdes?

Ja absolut/Ja, i stort sett/Nej, tveksamt/Nej, inte alls/Vet ej, minns ej

30. Anser du/ni att ni fick hjälp med att bedöma skadorna?

Ja absolut/Ja, i stort sett/Nej, tveksamt/Nej, inte alls/Vet ej, minns ej

31. Anser du/ni att ni fick tydlig information om fortsatta kontakter?

Ja absolut/Ja, i stort sett/Nej, tveksamt/Nej, inte alls/Vet ej, minns ej

4. Frågor om vilka förebyggande åtgärder som hade vidtagits.

32. Har du/ni tidigare oroat er för brand i bostaden?

Ja, eftersom _____

Nej

Vet ej

33. Har du/ni undersökt hur ni kan minska risken för bränder?

Ja, genom _____

Nej

Vet ej

34. Har du/ni ...?

brandvarnare

brandsläckare

brandfilt

annat brandskydd, nämligen _____

Inget av ovanstående

Vet ej

35. Har du/ni fått någon information eller utbildning av räddningstjänsten?

Ja ➡ gå till fråga 37

Nej
Vet ej/minns ej

36. Om Nej/Vet ej: Skulle du/ni vilja ha information eller utbildning av räddningstjänsten?

Ja/Nej/Vet ej

5. Frågor om skador och hur detta drabbat den berörda.

37. Vilka materiella skador uppstod vid branden?

Brandskadat gods

Rökskadat gods

Vattenskadat gods

Annat, nämligen

38. Har du/ni någon försäkring?

Ja/Nej/Vet ej

39. Har du/ni tagit kontakt med något försäkringsbolag?

Ja

Nej ➡ gå till fråga 41

Vet ej/minns ej ➡ gå till fråga 41

40. Är det din uppfattning att försäkringsbolaget kommer att hjälpa er?

Ja absolut/Ja, i stort sett/Nej, tveksamt/Nej, inte alls/Vet ej, minns ej

6. Möjlighet till kommentarer.

41. Är det något ytterligare du vill tillägga?

Då har jag bara några bakgrundsfrågor

42. Hur gammal är du?

43. Var är du född?

Då tackar jag för att du har tagit dig tid och svarat på alla frågor. Jag vill påpeka igen att du är helt anonym och ditt och andras svar bara kommer att synas som tabeller och diagram, och inte går att spåra till dig personligen på något sätt!

44. Notera kön

Man/Kvinna

Bilaga 4: Brev till de intervjuade



Tyvärr har du/ni råkat ut för en brand i Er bostad. Detta drabbar många i Sverige. Under ett år rycker räddningstjänsten ut vid 6000 bostadsbränder i landet.

För att kunna bli bättre på att genomföra våra insatser och kunna tillgodose era behov vill vi göra en uppföljning av bostadsbranden hos er. Uppföljningen görs förutom inom vårt räddningstjänstområde även i fyra andra områden i Sverige.

Vi har anlitat ett företag för att genomföra uppföljningen genom telefonintervjuer med er som drabbats och som beräknas ta ca 20 min. Företaget heter Markör Marknad & Kommunikation AB och finns i Örebro. Om ca två veckor kommer någon från Markör att ringa upp er för intervju. Orsaken till att vi anlitar ett utomstående företag är att Er medverkan är anonym. Era svar kan inte identifieras och kommer inte att kopplas till er personligen.

Kontaktperson på Markör är Eva Entelius-Melin [eva.melin@markor.se], tel: 019-16 16 18. Om ni inte vill delta så skicka ett mail eller ring till Eva.

Frågorna handlar om hur branden upptäcktes och hur larmningen skedde, vilka åtgärder som ni gjorde, hur ni upplevde insatserna från brandkåren samt vilka åtgärder ni gjort för att öka säkerheten i er bostad.

Undersökningen kommer att ske under ett år och omfatta alla bostadsbränder i inom de räddningstjänstområden som deltar i uppföljningen. Totalt blir detta ca 500 bränder. Företaget kommer att redovisa resultatet samlat för alla intervjuer tre gånger under året.

Vår förhoppning är att ni vill delta i intervjun och vi är ytterst tacksamma för er medverkan!

Med vänlig hälsning

Frida Eiman
Räddningstjänsten Östra Blekinge
Telefon 0455-30 39 94

Eva Entelius-Melin
Markör Marknad och Kommunikation AB
eva.melin@markor.se
019 16 16 18

