

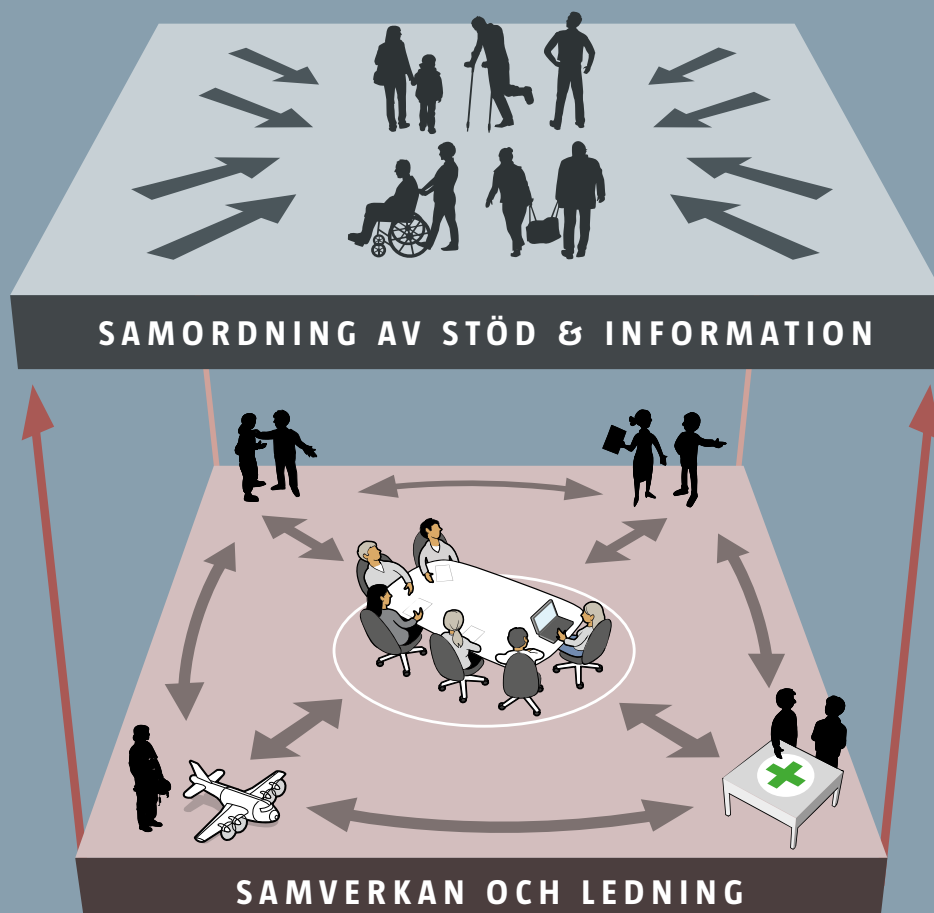


Myndigheten för  
sällsskydd  
och beredskap

PLAN FÖR SAMVERKAN

# Stöd och information till drabbade och närstående

– vid en katastrof utomlands





PLAN FÖR SAMVERKAN

# Stöd och information till drabbade och närstående

– vid en katastrof utomlands

Stöd och information till drabbade och närstående  
– vid en katastrof utomlands

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)

Kontakt:

Samordningsfunktionen MSB, [samordning@msb.se](mailto:samordning@msb.se), 073-026 11 03  
(Efter kl. 16.30 och på helger hänvisar vi till MSB:s tjänsteman i beredskap,  
e-post: [tib@msb.se](mailto:tib@msb.se) eller telefon: 054-150 150.)

Illustrationer: Martin Ek

Produktion: Advant Produktionsbyrå

Publikationsnummer: MSB831 - reviderad december 2017

ISBN: 978-91-7383-768-2

# Förord

En av de stora utmaningarna för samhällets aktörer när många med hemvist i Sverige drabbats vid en kris eller katastrof utomlands är att samordna stöd och information till de drabbade och deras närstående.

Planen är tänkt att vara ett stöd i det aktörsgemensamma arbetet och att främja ett medvetet förhållningssätt. Den grundar sig på de gemensamma grunderna för samverkan och ledning vid en samhällsstörning och är ett komplement till redan etablerade rutiner och arbetsprocesser.

Genom våra samlade erfarenheter från flera kriser och katastrofer vet vi att det är en stor utmaning för redan hårt drabbade människor att hantera många olika myndighetskontakter och ta till sig information.

Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap (MSB) har till uppgift att hålla samman samhällets stöd och information vid en sådan händelse. En samverkansgrupp, med representanter för de myndigheter och organisationer som främst blir berörda, har arbetat fram denna plan för hur berörda aktörer på nationell nivå kan samverka för att stödja drabbade och deras närstående.

Det handlar i grunden om ett medvetet förhållningssätt som utgår från vad de drabbade och deras närstående behöver, om effektiv samverkan och om samordnad kommunikation som är begriplig och täcker hela informationsbehovet. Rent praktiskt innebär det att aktörerna behöver integrera detta synsätt i sitt ordinarie krishanteringsarbete och gemensamt söka svar på konkreta och praktiska frågor där ansvarsförhållandena ibland är oklara.

Den är framtagen i samarbete mellan MSB, UD, Polisen, Socialstyrelsen, Försäkringskassan, Skatteverket, Försvarmakten, Regionalt kunskapscentrum kris- och katastrofpsykologi (Stockholms läns landsting), representanter för länsstyrelserna, tre kommuner och tre landsting, representanter för begravnings- och resebranscherna, Sveriges Kommuner och Landsting, Svenska kyrkan, Röda Korset, SOS Alarm, 113 13, 1177 Vårdguiden. Planen har beretts med ett 60-tal aktörer, såväl offentliga, som privata och frivilliga. Planen publicerades första gången 2014 och reviderades 2017 då den endast publiceras som en digital utgåva.

Vi hoppas att de konkreta arbetssätten och bakgrundsinformationen i planen ska bidra till att vi tillsammans minskar antalet myndighetskontakter för drabbade och deras närstående vid en kris eller katastrof utomlands, och att vi kan samverka effektivt för samordnad kommunikation och ett långsiktigt stöd.

Genom gemensamma arbetssätt som integreras i det ordinarie krishanteringsarbetet, och därmed inte är personbundna, kommer erfarenheter från tidigare händelser svensk krishantering till godo också i framtiden. Vår förhoppning är att planen ska komma till användning både i förberedande fasen men också ifall det värsta skulle hända.

**Anneli Bergholm-Söder**

*Chef avdelningen för samordning och insats*

*Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB*

# Innehåll

<b>1. Inledning .....</b>	<b>9</b>
1.1 Viktiga begrepp .....	9
1.2 Målgrupp för samverkansplanen.....	9
1.3 MSB samverkansgrupp.....	9
1.4 Läsanvisningar.....	10
<b>2. Samverkan med fokus på drabbade och närstående .....</b>	<b>13</b>
2.1 Hantering av händelsen med drabbade och närståendeperspektivet.....	13
2.2 Dialog med anhöriggrupper .....	14
2.3 Grupper som är svåra att nå med information.....	15
<b>3. Hantering av en händelse i fyra steg.....</b>	<b>17</b>
3.1 Utmaningar vid övergångar mellan aktörernas ansvarsområden.....	17
3.2 Akuta insatser – i utlandet .....	18
3.3 Akuta insatser i Sverige .....	18
3.4 Insatser vid och efter hemkomst .....	18
3.5 Insatser och stöd på lång sikt .....	19
<b>4. Grundläggande principer för nationell samverkan .....</b>	<b>21</b>
4.1 Samverkan med kunskap, respekt och förståelse .....	21
4.2 Aktörsgemensam samverkan .....	21
4.3 Vad MSB kan göra på nationell nivå .....	21
4.4 Behovet av förberedelser.....	22
4.5 Att skapa överblick med samlad lägesbild.....	23
4.6 Erfarenhetsåterföring efter en händelse .....	24
<b>5. Stöd och vägledning för informationssamordning .....</b>	<b>27</b>
5.1 Vad säger erfarenheterna? .....	27
5.2 Att kommunicera samordnat och ge samstämmiga budskap .....	27
5.3 Närvaro i olika informationskanaler .....	28
5.4 Media .....	28
5.5 Kommunikationsverktyg.....	28
<b>6. Referenser.....</b>	<b>31</b>

<b>BILAGA 1</b>	
Översikt över åtgärder och aktörer .....	33
<b>BILAGA 2</b>	
Ansvar, roller och kontaktuppgifter till tänkbara aktörer .....	37
<b>BILAGA 3</b>	
Stöd i arbetet med händelse- och aktörsanalys .....	51
<b>BILAGA 4</b>	
Stöd inför möte med drabbade och närstående .....	55
<b>BILAGA 5</b>	
Scenario: Brandolycka i Chamonix .....	59

# Inledning



# 1. Inledning

*I detta kapitel definieras vad som avses med begreppet drabbade och närstående då det är centralt för hela samverkansplanen. Här definieras även vilka aktörer samverkansplanen riktar sig till. Samverkansplanen har utarbetats i samverkan med Samverkansgruppen för stöd till drabbade och närstående som samordnas av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). Syftet med gruppen beskrivs kortfattat samt att medverkande aktörer redovisas.*

*Slutligen finns en kort läsanvisning för hela samverkanplanen.*

## 1.1 Viktiga begrepp

Med begreppet ”drabbade och närstående” avses de som behöver stöd och information och som upplever sig som drabbade och/eller närstående vid en katastrof utomlands. Det är ingen juridisk definition utan ska vara ett brett begrepp. Denna breda syn grundar sig på MSB:s uppdrag att vid en kris samordna information till allmänhet och media<sup>1</sup>. Vid en händelse utomlands har MSB uppdraget att stödja personer med hemvist i Sverige.<sup>2</sup>

Samtliga berörda aktörer ansvarar för att, utifrån sitt eget uppdrag, mandat och resurser definiera sin målgrupp vid en händelse.

När det gäller termerna samordning respektive samverkan används begreppen på samma sätt som i *Gemensamma grunder för samverkan och ledning*<sup>3</sup>. Samordning innebär en anpassning av aktiviteter och delmål så att tillgängliga resurser kommer till största möjliga nytta. Samverkan är den funktion, som genom att aktörer kommer överens, åstadkommer inriktning och samordning av tillgängliga resurser.

## 1.2 Målgrupp för samverkansplanen

Då MSB har uppdraget att driva det aktörsgemensamma agerandet på nationell nivå för att i möjligaste mån utgöra stöd till regional nivå riktar sig samverkansplanen främst till centrala myndigheter, nationella aktörer och länsstyrelser.

Samordning behöver naturligtvis även ske på regional och lokal nivå. Vi tror att samverkansplanen kan fungera som en inspiration och ett stöd i att utarbeta egna rutiner på regional och lokal nivå.

## 1.3 MSB samverkansgrupp

Sedan 2010 finns en särskild samverkansgrupp för att stärka nationella aktörers beredskap att stödja drabbade och deras närstående vid en katastrof utomlands.

Gruppen består av representanter från många av de myndigheter och organisationer som kan tänkas bli berörda vid en katastrof utomlands, till exempel centrala myndigheter, länsstyrelser, kommuner, researrangörer, försäkringsbolag, frivilligorganisationer och SOS Alarm.

---

1. §7 förordning 2008:1002 med instruktion för Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.  
 2. §14 förordning 2008:1002 med instruktion för Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.  
 3. *Gemensamma grunder för samverkan och ledning*, MSB777.

Målet med gruppens arbete är att

- bevaka att aktörerna i gruppen arbetar utifrån ett drabbad- och närstående-perspektiv
- stödja operativa funktioner och roller med expertkunskap
- arbeta proaktivt genom att sprida kunskap om drabbade och närstående-perspektivet.

Samverkansgruppens arbete hålls ihop och sammankallas av MSB.

## 1.4 Läsanvisningar

Samverkansplanen är framtagen för att nationella aktörer på bästa sätt ska kunna samordna sina respektive stödinsatser till drabbade och deras närstående vid en katastrof utomlands. Arbetsätt och grundläggande principer vad gäller samordning kan även utgöra ett stöd vid hanteringen av en katastrof med många drabbade i Sverige. I ett nationellt scenario finns det dock några centrala aktörer som inte berörs, bl.a. Utrikesdepartementet.

Hanteringen av en händelse med många drabbade kommer att beröra många aktörer med olika uppdrag, mandat och resurser. Erfarenheten visar dock att arbetet oftast sker utifrån de egna aktörernas perspektiv och inte drabbade- och närstående-perspektivet. I kapitel 2 redovisas hur aktörssamverkan kan genomföras med fokus på detta perspektiv.

Hanteringen av en händelse kan delas in i fyra steg där det sammanhållande ansvaret för hantering kommer att genomföras av olika aktörer. Dessa fyra steg samt vilka aktörer som troligen kommer att vara berörda, beskrivs närmare i kapitel 3.

För att stöd genom information till drabbade och närstående ska ske så samordnat och effektivt som möjligt måste den ges enligt gemensamma grundläggande principer. Dessa principer beskrivs närmare i kapitel 4.

I kapitel 5 finns verktyg och råd för att utarbeta aktörssamordnad information. En översikt över tänkbara aktörer som kan beröras vid hanteringen av en katastrof utomlands finns i bilaga 2.

För att tillgodose behovet av konkreta tips, checklistor och scenarier som kan utgöra stöd när den egna organisationen vill utveckla samverkansrutiner har fem bilagor tagits fram enligt följande:

1. Översikt över åtgärder och aktörer.
2. Ansvar, roller och kontaktuppgifter till tänkbara aktörer.
3. Stöd i arbetet med händelse- och aktörsanalys.
4. Stöd inför möte med drabbade och närstående.
5. Scenario: Brandolycka i Chamonix.



**Samverkan med  
fokus på drabbade  
och närstående**

## 2. Samverkan med fokus på drabbade och närstående

*Syftet med detta kapitel är att belysa delar i hanteringen som är viktiga att tänka på vid ett aktörs-gemensamt arbete.*

### 2.1 Hantering av händelsen med drabbade och närståendeperspektivet

Det som skiljer denna samverkansplan från andra är att den skall fokusera på de drabbade och närståendes behov av stöd och information. Syftet med detta kapitel är att konkretisera vad drabbade- och närstående-perspektivet är. Detta kommer att göras genom att beskriva varför perspektivet behövs samt genom att definiera målet för arbetet samt beskriva arbetsformer som hjälper oss att nå dessa mål.

I detta kapitel finns även information om hur aktörer bör förhålla sig till anhörig-grupper och grupper som är svåra att nå med information.

#### 2.1.1 Varför behövs detta perspektiv?

Tillgången och kvaliteten på akut stöd och omhändertagande både under och efter en kris eller katastrof kan ha stor betydelse för hur drabbade och närstående återhämtar sig, även på lång sikt. Dessutom påverkar de inblandade aktörernas information och kommunikation den bild allmänheten får av en kris och då även hur man bedömer att aktörerna agerat.

Om aktörernas gemensamma arbete fungerat som det är tänkt och de drabbade och närstående känner sig informerade och värdigt behandlade så vinner alla på det. Detta innebär i längden att vi som aktörer behåller samhället förtroende och kan då lättare lösa våra specifika uppgifter både vid den aktuella händelsen, men också vid framtida händelser.

Erfarenheten visar att när det finns många drabbade kommer det att efterfrågas samverkan av aktörer långt tid efter att den akuta fasen är över. Detta är en aspekt som skiljer sig från andra typer av händelser där det är få drabbade.

#### 2.1.2 Målet för arbetet

Erfarenheter från tidigare hantering av händelser visar på att de drabbade och deras närstående kommer att behöva vara i kontakt med en rad olika myndigheter. Att ta kontakt, samt att behöva upprepa sin historia för flera myndigheter är svårt i ett skede när man redan från början är traumatiserad. För att i möjligaste mån förenkla för de drabbade och deras närstående i detta arbete har följande konkreta mål definierats.

Målet för samverkan med fokus på drabbade och närstående har definierats enligt nedan.

#### **MÅL: UNDERLÄTTA FÖR DRABBADE, NÄRSTÅENDE OCH INBLANDADE AKTÖRER**

Dessa nås genom att:

- minska antalet myndighetskontakter
- förenkla och förbättra kommunikationen mellan de drabbade, deras närstående och de inblandade krishanteringsaktörerna
- ge stöd även efter att det akuta skedet är över.

### 2.1.3 Arbetsformer som hjälper oss att nå målen

För att undvika att utsatta människor ska fara ännu mer illa på grund av otillräckligt samordnade aktörer behöver alla aktörer som kan tänkas komma i kontakt med drabbade arbeta enligt följande:

- Ha ett medvetet förhållningssätt, som utgår från vad de drabbade och närstående behöver samt hur de uppfattar situationen.
- Samverka effektivt, för att de drabbade och närstående ska behöva ta så få myndighetskontakter som möjligt.
- Strukturera och samordna sin information och kommunikation så att budskapen är samstämmiga och täcker hela informationsbehovet. Mer om hur information kan samordnas finns i kapitel 5.



*Om aktörernas gemensamma arbete fungerar som det är tänkt och de drabbade och närstående känner sig informerade och värdigt behandlade så vinner alla på det. Det innebär att du som aktör också lättare kan lösa din uppgift.*

## 2.2 Dialog med anhöriggrupper

Drabbade och närstående har ofta ett behov av att delta i samverkan inför viktiga strategiska beslut som rör händelsen i stort, till exempel utformningen av minnestunder eller hanteringen av olycksplatser. Brist på delaktighet och insyn i sådana beslut kan påverka individens återhämtning på ett negativt sätt och försvåra kommunikationen med de drabbade och deras närstående under lång tid framöver. Därför bör berörda aktörer involvera de anhöriggrupper som finns, och föra en dialog med dessa i så stor utsträckning som möjligt.

## 2.3 Grupper som är svåra att nå med information

Eftersom vissa grupper kan vara svåra att nå med traditionell myndighetsinformation är det viktigt att tänka igenom vad som krävs för att nå alla berörda. Exempel på grupper som kan vara svåra att nå är

- barn och ungdomar
- personer med syn- eller hörselnedsättning
- personer med lässvårigheter
- personer som har svårt att tillgodogöra sig information, t.ex. på grund av psykiska eller intellektuella funktionsnedsättningar
- personer som inte pratar eller läser svenska, t.ex. nyanlända svenskar samt turister, gästarbetare och studenter från andra länder.

# Hantering av en händelse i fyra steg



### 3. Hantering av en händelse i fyra steg

I arbetet med att utarbeta denna samverkansplan framkom att alla aktörer definierade händelsens skeden/aktiviteter på olika sätt. För att kunna arbeta effektivt samordnat genom alla skeden med olika aktiviteter vid en händelse uppstod behovet att gemensamt definiera dessa skeden. Nedan presenteras de definitioner och skeden och aktiviteter som är resultatet av det myndighetsgemensamma arbetet vid utarbetandet av denna samverkansplan.

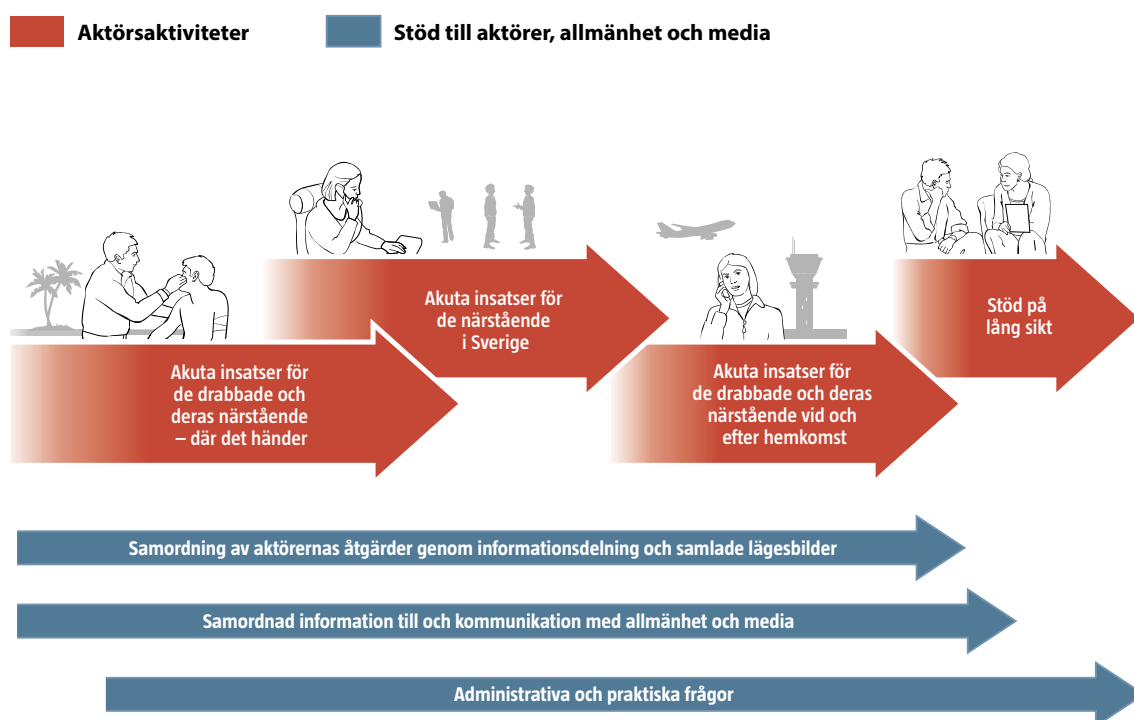
#### 3.1 Utmaningar vid övergångar mellan aktörernas ansvarsområden

Vid utarbetandet av samverkansplanen har fyra steg i hanteringen av händelsen identifierats där olika aktörer övertar det sammanhållande ansvaret (se illustration nedan). Erfarenheten har visat att utmaningarna är övergångarna mellan de olika stegen, då information ska förmedlas mellan aktörer. Vid överlämningarna kan information gå förlorad med konsekvensen att de drabbade känner att de får driva frågorna ensamma ”mot” myndigheter och övriga aktörer.

För att minska risken för att detta ska ske är det främst två aktiviteter som måste ske parallellt med samtliga steg i en händelse; nämligen samordning av aktörernas åtgärder och samordning av information.

Grundläggande principer för den nationella samordningen av aktörernas åtgärder beskrivs närmare i kapitel 4 och stöd och vägledning för samordningen av information beskrivs vidare i kapitel 5.

Utrikesdepartementet ansvarar för och leder det konsulära krisarbetet utomlands. I Sverige finns ingen krisledande myndighet varför det inte finns en aktör med mandat att leda övriga aktörer i en händelse. Däremot har MSB ansvaret att driva den aktörsgemensamma hanteringen genom att bl.a. utarbeta en nationell lägesbild och erbjuda instrument för att samordna både information och åtgärder.



Vid en kris eller katastrof utomlands kan händelsen delas upp i fyra skeden som var för sig kräver olika sammansättningar av ansvariga aktörer. Det är framförallt i övergången från ett skede till nästa som det är viktigt att se till att information och ansvar inte faller mellan stolarna.

### 3.2 Akuta insatser – i utlandet

De aktörer som involveras vid en kris eller katastrof utomlands är utöver UD oftast Polisen samt representanter för andra organisationer som eventuellt finns på plats, som t.ex. rese- och försäkringsbolag, Svenska kyrkan och Röda korset.

Utmaningen i detta steg är att samlat delge information om de drabbades behov och lägesbild till aktörer som kommer att beröras och ansvara för att ge stöd till de drabbade och närstående när de kommer till Sverige. Det är även en utmaning att förmedla information om åtgärder som vidtas i Sverige till personal som deltar i insatsen på plats. Det är viktigt att personal utomlands kan hänvisa drabbade och närstående till rätt aktör i Sverige och vem/vart de kan vända sig efter hemkomst.

Här har utrikesförvaltningen en central roll som ansvarig för det operativa konsulära krisarbetet på plats utomlands. Det operativa arbetet utförs generellt tillsammans med de aktörer som ingår i den så kallade Stödstyrkan som är en del av ansvarig utlandsmyndighets krisorganisation. Stödstyrkan omfattar bl.a. MSB, Polisen, Socialstyrelsen, Rädda barnen, Röda korset och Svenska kyrkan<sup>4</sup>.

MSB kan i detta skede kalla aktörer som är berörda samt aktörer som kommer att beröras till en samverkanskonferens. En samverkanskonferens är ett möte som i regel sker via telefon och kan ha olika syften, men det vanliga är att alla ska få en bättre helhetsbild av händelsen tillsammans. Deltagarna ringer in till MSB:s samordningsfunktion, som agerar ordförande. MSB har en tydlig agenda och strukturerade former för mötet. Det är inte ett diskussionsforum, utan en möjlighet att utbyta information och ta upp aktörernas samverkansbehov. Berörda aktörer kan även själv kontakta MSB vid behov av nationell samverkan.

### 3.3 Akuta insatser i Sverige

De aktörer som berörs i Sverige när en katastrof sker utomlands är samma aktörer som berörs när en händelse sker nationellt. Här är det viktigt att alla aktörer arbetar utifrån en samlad lägesbild för att få till en samordnad hantering och samordnad information.

MSB har ansvaret att driva den aktörsgemensamma hanteringen som bl.a. kan innebära att utarbeta en nationell lägesbild. MSB har dock inte ensamt ansvaret att initiera samverkan, detta kan göras av alla nationella och regionala aktörer som i sin verksamhet ser ett behov av samordning på nationell nivå.

### 3.4 Insatser vid och efter hemkomst

De aktörer som berörs när de drabbade når svensk mark är oftast flygplatskommuner och hamnkommuner. Här har länsstyrelser, Socialstyrelsen (för landstingen/regionerna) och berörda kommuner ansvar att lyfta eventuella samverkansbehov.

Stöd i detta arbete kan vara den nationella lägesbild som sammanställs av MSB och den regionala samverkan som genomförs i länsstyrelsernas regi.

---

4. Se vidare UD uppdrag på sid 47.

### 3.5 Insatser och stöd på lång sikt

När de drabbade har kommit hem till sina respektive hemkommuner och vardagen ska ta vid kan det finnas ett behov av långsiktigt stöd. Detta långsiktiga stöd erbjuds av kommunen och/eller landstinget/regionen och hanteras normalt med lokal samverkan mellan aktörer och med den drabbade.

Vid stora olyckshändelser och katastrofer, som drabbar många människor och stora delar av samhället, kan det lokala stödet till den enskilde skilja sig åt beroende på var i landet denne hör hemma. Detta är omständigheter som länsstyrelserna och/eller Socialstyrelsen kan behöva belysa.

**Grundläggande  
principer för  
nationell samverkan**

## 4. Grundläggande principer för nationell samverkan

*Principerna och arbetsätten i denna samverkansplan är menade att användas i de samverkansformer som redan finns och fungerar. Det behövs alltså inget särskilt sätt att organisera samverkan kring stöd till drabbade och närstående – det centrala är att alla aktörer som kommer i kontakt med drabbade och närstående aktivt arbetar med att samordna såväl stöd som information med fokus på drabbade och närstående.*

### 4.1 Samverkan med kunskap, respekt och förståelse

Smidig och effektiv samverkan bygger på att alla aktörer som deltar i samverkan

- känner till varandras roller, ansvar, uppdrag och rutiner
- förstår vad de själva och andra kan bidra med i hanteringen
- ser både sitt eget och de andra aktörernas agerande som en del av en helhet
- är öppna för att det behövs samverkan mellan olika nivåer och sektorer för att lösa uppgiften.

Aktörerna behöver också få förståelse för att olika aktörer kommer att analysera situationen och behoven utifrån sitt eget perspektiv och uppdrag. Dessa olika perspektiv är en tillgång i hanteringen, eftersom de belyser olika aspekter av det som hänt.

### 4.2 Aktörsgemensam samverkan

Det som avgör hur effektivt en kris hanteras är om man har kunskap om varandras respektive ansvarsområden och roller samt litar på varandra.

Det är viktigt att aktörer som troligtvis kommer att beröras vid en katastrof utomlands avsätter tid för proaktivt arbete, planering och relationsskapande aktiviteter. En förutsättning för effektiv samverkan är förberedande utbildningar och övningar samt en fortlöpande dialog mellan de aktörer som troligtvis kommer att samverka vid en händelse.

Varje enskild aktör har här ett tydligt ansvar att omedelbart ta initiativ till samverkan utifrån sin unika information och kunskap eller informationsbehov, och inte avvakta någon annan aktörs initiativ.

### 4.3 Vad MSB kan göra på nationell nivå

MSB har uppdraget att stödja samordning på nationell nivå. I praktiken innebär det att MSB gör följande:

- utarbetar en samlad lägesbild och en konsekvensbedömning som bygger bland annat på information från alla berörda aktörer
- tillsammans med aktörer identifierar eventuella oklara ansvarsförhållanden, så att inga frågor eller behov går förlorade
- identifierar vilka aktörer som kan vara ansvariga eller delaktiga i att hantera hela eller delar av händelsen så länge nationell samordning behövs
- bjuder in till samverkan för att aktörer ska kunna orientera varandra om läget.

I hanteringen av en katastrof bör följande aktörsgemensamma aktiviteter göras med stöd från MSB:

- Skapa en samlad lägesbild av vad som hänt.
- Definiera vad som ska uppnås med samlade resurser och hur vi ska samverka för att nå dit.
- Specificera vilka konkreta åtgärder som bör vidtas under hela krisen.

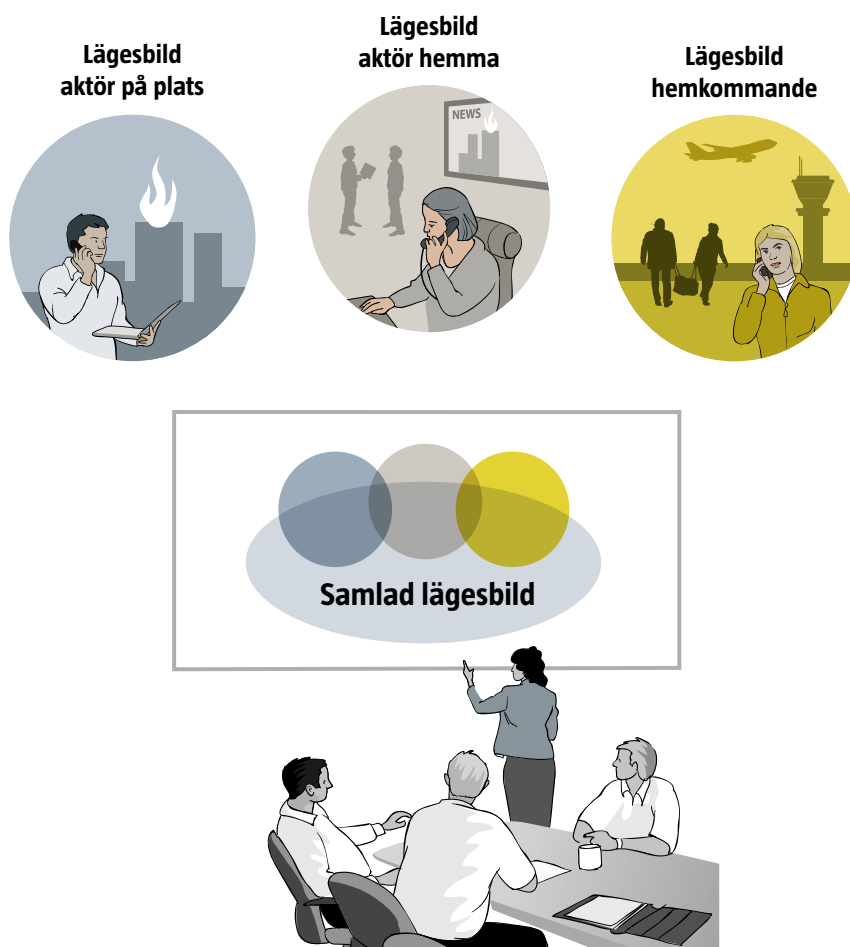
#### 4.4 Behovet av förberedelser

För att kunna samverka smidigt och effektivt vid en katastrof utomlands behöver samtliga berörda aktörer redan innan känna till både egna och övriga aktörers roller, ansvar, uppdrag och rutiner samt vara öppna för att det behövs samverkan mellan olika nivåer för att lösa uppgiften.

Aktörerna behöver därför

- känna till vilka lagar, regler och principer som styr arbetet, både det egna och andras
- se den egna organisationens del i helheten och att samordna den egna informationen med de övriga aktörernas
- ha förståelse för att alla aktörer har olika förutsättningar och möjligheter och olika lång "startsträcka" (tid för förberedelser) vid en kris eller katastrof
- ha viljan och förmågan att på ett smidigt sätt samverka med övriga aktörer för att på bästa sätt stötta de som drabbats och deras närstående
- i möjligaste mån utreda och planera för till exempel kontaktvägar, ansvar, roller, kriskommunikation, medierelationer och sekretessfrågor som rör drabbade
- lägga upp samverkansarbetet så att den egna organisationen kan fortsätta delta i samverkan även om en nyckelperson slutar eller om verksamheten omorganiseras.

En översiktlig beskrivning av vad aktörer kan tänkas göra i en händelse finns i bilaga 1. En beskrivning av vad aktörerna har för uppdrag och resurser finns i bilaga 2.



*Samlade lägesbilder består av information från flera aktörers lägesbilder. De skapar överblick och ökar förmågan att upprätthålla en helhetssyn. En samlad lägesbild med ett tydligt mål för hur den ska användas ger underlag för arbetet med att samordna stöd och information till drabbade och närstående. Den ersätter inte aktörsspecifika lägesbilder utan fungerar som ett komplement för att få effekt i det gemensamma arbetet.*

#### 4.5 Att skapa överblick med samlad lägesbild

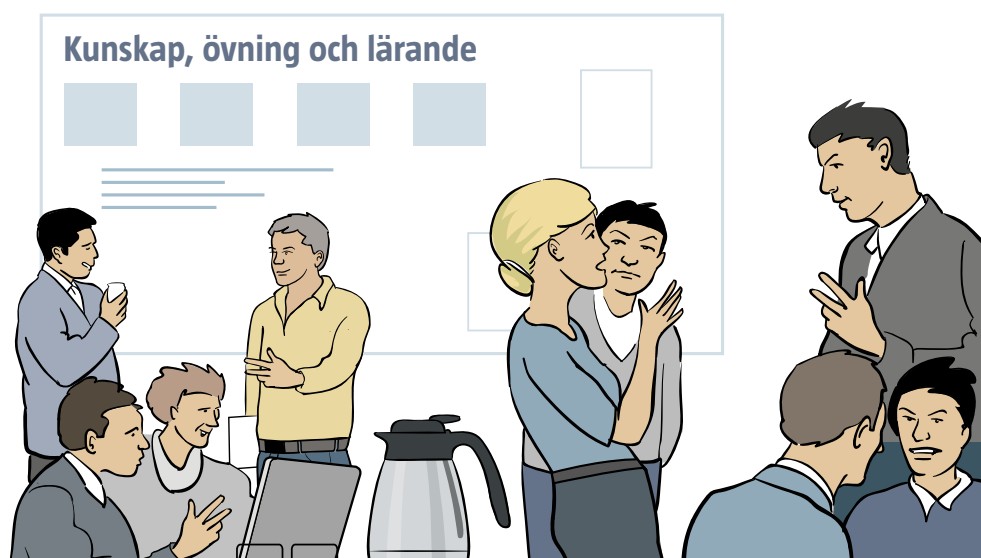
Samlade lägesbilder består av information från flera aktörers lägesbilder. De skapar överblick och ökar förmågan att upprätthålla en helhetssyn. En samlad lägesbild med ett tydligt mål för hur den ska användas ger underlag för arbetet med att samordna stöd och information till drabbade och närstående. Den ersätter inte aktörsspecifika lägesbilder utan fungerar som ett komplement för att få effekt i det gemensamma arbetet.

En viktig del i effektiv samverkan är att ta fram en samlad lägesbild, som ger överblick över de medverkande aktörernas perspektiv på det som hänt. För att inga behov ska förbises behöver den samlade lägesbilden kompletteras med information om

- vilka informationsbehov som finns hos de drabbade och deras närstående
- vilka problem som kan uppstå för de drabbade och deras närstående samt hur problemen kan lösas
- hur samverkan kring de drabbade och deras närstående ska bedrivas framöver.

Alla aktörer bör också vara medvetna om att de drabbade och deras närstående kan ha värdefull information som kan bidra till den samlade lägesbilden, och som därmed kan vara till hjälp i hanteringen.

För råd och rekommendationer om hur man skapar samlad lägesbild, se *Gemensamma grunder för samverkan och ledning vid samhällsstörningar*<sup>5</sup> och *Lägesbilder – Att skapa och analysera lägesbilder vid samhällsstörningar*<sup>6</sup>.



#### 4.6 Erfarenhetsåterföring efter en händelse

Hanteringen av en katastrof kan pågå mycket lång tid efter det akuta skedet. Det är därför viktigt att vara medveten om att utvärderingen av den aktörsgemensamma krishanteringen kan dröja, men att vara förberedd att göra den så snart tillfälle ges.

Exempel på frågor vid utvärderingar är:

- Hur fungerade samordningen med externa aktörer?
- Vilken hänsyn togs till de drabbades och deras närståendes perspektiv?
- Hur väl fungerade informationsdelningen?
- Hur väl fungerade den samordnade kommunikationen med övriga aktörer?

Efter katastrofen bör även en aktörsgemensam sammanställning av erfarenheter göras för att kunna dra slutsatser som kan ligga till grund för framtida utveckling av hantering av en katastrof med många drabbade och närstående.

---

5. MSB777, 2015.  
6. MSB770, 2016.





# **Stöd och vägledning för informations- samordning**

## 5. Stöd och vägledning för informationssamordning

*Nedan presenteras verktyg och metoder för informationssamordning vid en händelse med många drabbade. Bakgrunden till att detta kapitel finns med i samverkansplanen är att information och informationsdelning vid en händelse är en stor del av krishantering. Erfarenheterna visar att om informationen till drabbade och närstående är väl samordnad bidrar den till en positiv påverkan både för de direkt drabbade men även för allmänhetens förtroende för krishanteringssystemet i stort.*

### 5.1 Vad säger erfarenheterna?

Det kan vara mycket påfrestande för potentiellt traumatiserade människor att hela tiden behöva börja om från början och berätta sin smärtsamma historia för nya personer. Obesvarade frågor och olika besked från olika aktörer riskerar dessutom att skapa onödig frustration.

Erfarenheter visar att det inte räcker med att informera var de drabbade och deras närstående kan hämta information på egen hand eller endast informera om det din organisation anser vara viktig information att sprida. Om alla aktörer kommunicerar samordnat så slipper de drabbade och deras närstående onödiga och kanske besvärliga myndighetskontakter.

Erfarenheten visar även att det behövs samverkan kring vilken information som bör nå ut till drabbade och närstående, men som de själva inte efterfrågar. Det kan exempelvis gälla information om risker, faror, befarade smittor, evakueringar eller förebyggande åtgärder.

Konkreta råd för att göra en analys av informationsbehovet finns i bilaga 3.

### 5.2 Att kommunicera samordnat och ge samstämmiga budskap

Samtliga aktörer ansvarar för den egna informationen till allmänhet, media, drabbade och närstående. Samtidigt är det viktigt att samverka med övriga berörda aktörer så att budskapen blir tydliga, samordnade och samstämmiga och möter informationsbehoven hos allmänhet och media. För att göra detta behövs

- en förståelse för det samlade informationsbehovet hos olika grupper
- en aktörsgemensam kommunikationsstrategi
- koordinerade kommunikationsaktiviteter
- avstämda frågor och svar (FAQ)<sup>7</sup>.

Använd checklistan i bilaga 3 som stöd för att analysera informationsbehov samt för att analysera vilka aktörer som bör ansvara för att förmedla informationen.

---

7. Se vidare kap 5.5.2.

### 5.3 Närvaro i olika informationskanaler

Var beredd att finnas i de kanaler som ni vanligtvis använder men även i andra kanaler om de drabbade och deras närstående istället väljer dessa. Se även över de vanliga kanalerna för att säkerställa att de är heltäckande och lämpade för det aktuella behovet.

Lämpliga kanaler kan till exempel vara

- din organisations egen webbplats
- traditionella medier (tidningar, tv och radio – även digitalt)
- sociala medier
- krisinformation.se, inklusive en anpassad del som riktar sig till drabbade och deras närstående
- 113 13 (telefon)
- 1177.se för allmän information
- 1177 Vårdguiden på telefon (information till sjuksköterskor om vart de kan hänvisa)
- Viktigt meddelande till allmänheten (VMA)/myndighetsmeddelande.

### 5.4 Media

Media är en av de viktigaste källorna till information för drabbade och deras närstående när något har inträffat. Genom media förmedlas dessutom "bilden av krisen", vilket gör det mycket viktigt att följa och analysera medias rapportering. Media är också en viktig kanal för att fånga upp frågor som är angelägna för de drabbade och närstående. Din organisation kan också behöva hantera frågor om vilken information som når de närstående via media och i vilken mån media ska få tillgång till information om de drabbade från de inblandade aktörerna.

Som aktör ansvarar du för din egen organisations kommunikation med media, dock bör kommunikationen vara samordnad med andra aktörer.

### 5.5 Kommunikationsverktyg

#### 5.5.1 WIS

Skyddat webbaserat informationssystem (WIS) är en plattform som är framtagen för utbyte av information mellan myndigheter och organisationer i krisberedskapssystemet. I WIS kan ni t.ex. publicera information om den egna organisationens åtgärder och lägesbild, men även mötesanteckningar från aktörssamverkan och den samlade lägesbilden.

MSB erbjuder centrala myndigheter, kommuner, landsting/regioner och privata aktörer med ansvar under en kris tillgång till systemet utan kostnad. Kontakta WIS-supporten via MSB:s växel.

#### 5.5.2 Mina sidor

Webbverktyget Mina sidor används i det aktörsgemensamma informationsarbetet för att på ett enkelt och effektivt sätt arbeta med frågor och svar och sammanställa frågesamlingar (FAQ:er). Frågorna kan komma direkt från allmänheten men kan också tas fram i förväg för att möta förväntade informationsbehov. Du kan själv lägga in din organisations frågor och svar här och läsa andra aktörers frågor och svar. När ni sedan har kommit överens om vilka frågor och svar som

ska publiceras visas de på Krisinformation.se och på andra aktörers webbplatser. När en fråga ändras i Mina sidor slår ändringen igenom på alla webbplatser som visar den eller länkar till den, vilket minskar risken för att allmänheten får information som skiljer sig åt hos olika aktörer. I Mina sidor kan också dokument delas mellan de aktörer som hanterar en specifik kris eller katastrof eller mellan aktörerna i de kommunikatörsnätverk som MSB samordnar.

Du kan få tillgång till Mina sidor och användarstöd om du kontaktar MSB:s samordningsfunktion eller redaktionen för Krisinformation.se.

### 5.5.3 Krisinformation.se

Aktörerna behöver också hjälpas åt att tillgängliggöra och sprida bekräftad information. I det myndighetsgemensamma kommunikationsarbetet så spelar webbplatsen Krisinformation.se en viktig roll.

På webben och i sociala medier förmedlas information från myndigheter och andra ansvariga om hur de hanterar olika kriser – före, under och efter krisen.

Krisinformation.se drivs av MSB. Innehållet är framtaget genom myndighetsgemensamma arbetsgrupper inom olika områden.

Målet är att innehållet ska vara tillgängligt och användbart för så många som möjligt.

**Referenser**

## 6. Referenser

*Här kan du läsa mer om samverkan vid en kris eller katastrof och om de behov av stöd och information de drabbade och deras närstående har. Detta är en ingång till material om dessa ämnen som du sedan kan söka dig vidare ifrån.*

### Samverkan och ledning

Att arbeta med trossamfund i vardag och kris –Handledning SST Nämnden för statligt stöd till trossamfund, 2014.

Efter flodvågen – det första halvåret. Rapport från Rådet för stöd och samordning efter flodvågskatastrofen, 2005.

Internt beslut MSB – samverkansgrupp för stöd och information till drabbade och närstående vid kris, 2010-11-25, dnr 2009–14861.

Bilaga 2 till Internt beslut MSB, 2010-10-26, dnr 2009–14861.

Lägesbilder – Att skapa och analysera lägesbilder vid samhällsstörningar, Jonas Landgren, Erik Borglund, MSB 2016.

Samverkan mot social oro – Metodhandbok. Jesper Lindblom, Västerorts polis-mästardistrikt, 2013.

Samverkan och ledning – gemensamma grunder vid samhällsstörningar, MSB 2017. [www.msb.se/samverkanledning](http://www.msb.se/samverkanledning)

Samverkanskonferenser – Råd och rekommendationer till dig som leder eller deltar i samverkanskonferenser, MSB 2013.

Strategi för samverkan vid stora olyckor och kriser i Hallands län, Länsstyrelsen i Hallands län.

### Krisstöd

Crisis Intervention Strategies, åttonde upplagan. Utgiven på förlag Brooks Cole. ISBN: 9781305271470.

Regionalt kunskapscentrum kris och katastrofpsykologi. Stockholms läns landsting. <http://katastrofpsykologi.se/>

Krisstöd vid allvarlig händelse, Socialstyrelsen 2008.

Krisstöd vid olyckor, katastrofer och svåra händelser: att stärka människors motståndskraft. Sara Hedrenius och Sara Johansson, Natur & Kultur 2013.

Kunskapscentrum för katastrofpsykiatri, KcKP, ett nationellt kunskapscentrum inrättat vid Uppsala universitet på uppdrag av Socialstyrelsen. [www.katastrofpsykiatri.uu.se/](http://www.katastrofpsykiatri.uu.se/)

Program för samverkan – Stockholmsregionen. [www.pfssr.se](http://www.pfssr.se)

Psykologisk första hjälp – en översättning gjord av Per-Olof Michel. Kunskapscentrum för katastrofpsykiatri (KcKP).

**BILAGA 1**  
**Översikt över åtgärder  
och aktörer**



# BILAGA 1

## Översikt över åtgärder och aktörer

Detta är en översikt över aktörer som agerar vid en kris eller katastrof utomlands som drabbar personer med hemvist i Sverige. Den beskriver vilken typ av insatser eller åtgärder de kan stödja de drabbade och deras närstående med samt i vilket skede och var.

Översikten är inte heltäckande utan beskriver de vanligaste aktörerna och deras insatser/åtgärder för att visa på komplexiteten när många aktörer agerar samtidigt. Ytterligare organisationer kan självklart tillkomma.

Ofta behöver aktörerna hjälpas åt för att kartlägga vilka olika aktörer som kan vara berörda. Tänk på att typen av händelse eller platsen där det händer ibland kan göra att en oväntad aktör får en central roll.

### Akuta insatser för de drabbade och deras närstående – där det händer

INSATSER/ÅTGÄRDER	AKTÖRER
Stöd och information	Resebolag
Sjukvård, hemtransport, stöd och information	Försäkringsbolag
Stöd och råd	UD samt ambassadpersonal i landet
Snabbinsatsstyrkan	UD
Stödstyrkeinsats	MSB på UD:s uppdrag, i samverkan med Socialstyrelsen och Polismyndigheten
SNAM-insats (SNAM, Svenska nationella ambulansflyget)	MSB i samråd med Socialstyrelsen
Identifiering och registrering av skadade och döda	Lokala myndigheter (eventuellt med stöd av svensk polis (ID-kommissionen)
Dödsbud	Lokal praxis (eventuellt av svensk polis)
Krisstöd/medmänskligt stöd	Svenska kyrkans utlandsförsamling Stödstyrkan
Sprider och tillgängliggör samordnad information till allmänhet och media	Krisinformation.se



Akuta insatser  
för de drabbade  
och deras  
närstående  
– där det händer

### Akuta insatser för de närstående i Sverige

INSATSER/ÅTGÄRDER	AKTÖRER
Stöd och information	Resebolag
Stöd och information	Försäkringsbolag
Stöd och information	UD
Dödsbud	Polismyndigheten
Krisstöd, psykologisk första hjälpen, medmänskligt stöd	Landsting/regioner Kommuner Röda Korset, Svenska kyrkan, Rädda Barnen
Sprider och tillgängliggör samordnad information till allmänhet och media	Krisinformation.se



Akuta insatser  
för de  
närstående  
i Sverige



## Insatser för de drabbade och deras närstående vid och efter hemkomst

INSATSER/ÅTGÄRDER	AKTÖRER
Krisstöd flygplatser	Landsting/regioner, kommuner
Sjukvård	Landsting/regioner
Krisstöd, psykologisk första hjälpen, medmänskligt stöd	Landsting/regioner Kommuner Röda Korset, Svenska kyrkan, Rädda Barnen
Sprider och tillgängliggör samordnad information till allmänhet och media	Krisinformation.se

## Samordning av aktörerna

INSATSER/ÅTGÄRDER	AKTÖRER
Kan ge MSB särskilt uppdrag	Regeringen
Stödjer samverkan och samordning på nationell nivå Kallar till samverkanskonferens Samordnar myndigheternas information och åtgärder Dokumenterar/utvärderar	MSB
Samordnar vid behov kommuner, landsting och myndigheter i länet Kallar till regional samverkanskonferens	Länsstyrelser
Samordnar vid behov landsting/regioner	Socialstyrelsen
Samordnar vid behov de lokala polisregionerna	Polismyndigheten

## Kanaler för samordnad information till allmänheten

KANALER	AKTÖRER
Krisinformation.se på webben och i sociala medier, @krisinformation	MSB
113 13	SOS Alarm
1177 Vårdguiden finns på webben, 1177.se och på telefonnumret 1177, från utlandet är numret +46 771 11 77 00	Landsting/regioner
114 14	Polismyndigheten
UD:s konsulära journummer 08-405 50 05	Utlandsmyndigheterna och UD
Swedenabroad.com	UD:s och Ambassadens reseinformation

## Administrativa och praktiska frågor

INSATSER/ÅTGÄRDER	AKTÖRER
Informerar närstående och ger stöd i ersättningsfrågor avseende <ul style="list-style-type: none"> <li>• avlidna, allvarligt skadade och saknade, exempelvis närståendepenning</li> <li>• de som vårdas på sjukhus eller har andra efterbehov.</li> </ul>	Försäkringskassan
Har hand om folkbokföringen. I den ingår att <ul style="list-style-type: none"> <li>• registrera/avisera dödsfall</li> <li>• behandla ansökan om dödförklaring</li> <li>• registrera bouppteckning.</li> </ul>	Skatteverket
Huvudman för begravningsverksamheten	Huvudman för begravningsverksamheten är Svenska kyrkan (genom sin församlingar), i alla kommuner utom Tranås kommun och Stockholm stad, där kommun resp. staden ansvarar.
Identifiering av avlidna	I de fall det krävs utredning för att fastställa identitet görs det av ID-kommissionen som samordnas av Polismyndigheten.

## Stöd till de drabbade och deras närstående på lång sikt

INSATSER/ÅTGÄRDER	AKTÖRER
Behandling av t.ex. posttraumatiskt stressyndrom	Landsting/region
Erbjuder stöd i samtalsgrupper/självhjälpgrupper	Röda Korset Svenska kyrkan Rädda Barnen
Ceremonier/minnesstunder/årsdagar på plats och i Sverige	UD Röda Korset Svenska kyrkan MSB



Stöd på  
lång sikt

### Ytterligare aktörer som kan bli aktuella för samverkan

- svenska aktörer som agerar utomlands för att till exempel stödja FN- och EU-insatser
- lokala myndigheter
- lokala företag
- lokala Röda Korset
- Internationella ID-kommissionen
- allmänhet
- media
- flygplatskommuner
- andra trossamfund
- med flera aktörer.

**BILAGA 2**  
**Ansvar, roller och**  
**kontaktuppgifter till**  
**tänkbara aktörer**

## BILAGA 2

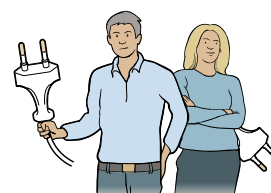
# Ansvar, roller och kontaktuppgifter till tänkbara aktörer

Detta är en generell översikt över de vanligaste tänkbara aktörerna vid en kris eller katastrof utomlands som drabbar många, och vilken typ av ansvar respektive aktör har gentemot de drabbade och deras närstående.

### MYNDIGHETEN FÖR SAMHÄLLSSKYDD OCH BEREDSKAP (MSB)

#### Kontakt

Via SOS Alarm och nationella TiB-numret 0771-800 900.  
De myndigheter som har en TiB har ett direktnummer till TiB på MSB.  
[www.msb.se](http://www.msb.se)



MSB har två roller vid en inträffad händelse, dels som stöd till samordning, dels som aktör.

#### MSB som stöd till samordning

Enligt §7 i myndighetsinstruktionen ska MSB stödja samordning så att ansvariga aktörer kan ta fram en samlad lägesbild, samstämmig information till allmänhet och media, koordinera beslutsfattande och effektivt utnyttja samhällets samlade resurser.

Vidare har MSB enligt § 14 i instruktionen uppdraget att stödja personer med hemvist i Sverige som drabbats av en större katastrof utomlands. MSB ansvarar för att i händelse av en kris samordna insatser och information till drabbade och närstående. MSB ansvarar också för att förvalta samverkansplanen och att den uppdateras regelbundet.

#### Informationsbehov vid en händelse

MSB uppmanar att berörda aktörer uppmärksammar behov av, och medverkar i, samordningsaktiviteter samt bidrar med underlag till den samlade lägesbilden och i det aktörsgemensamma kommunikationsarbetet.

#### Åtgärder vid en händelse

Ta fram underlag för koordinerade beslut, bland annat genom att ge en samlad lägesbild av händelsen, samt analysera och bedöma konsekvenser. Identifierar vilka aktörer som berörs vid en händelse, sammankallar och leder samverkanskonferenser. Stödja samordning av aktörernas kommunikation till allmänhet och media genom att stödja framtagandet av gemensamma huvudbudskap och stötta arbetet med avstämde frågor och svar. (Se avsnitt 5 om samordnad kommunikation och tillgängliga verktyg och metoder.)

#### MSB som aktör

MSB bidrar med expertstöd inom sitt område. MSB informerar om vad myndigheten gör och inom vilka områden som MSB har expertis.

#### Stödstyrkan

Stödstyrkan finns för att Sverige snabbt ska kunna bistå personer med hemvist i Sverige som drabbas av en allvarlig händelse utomlands. Stödstyrkan ska kunna lämna Sverige inom tolv timmar efter beslut, en första bedömningsstyrka redan efter sex timmar. Stödstyrkan aktiveras efter förfrågan från Utrikesdepartementet. Insatsen bygger på samverkan mellan flera myndigheter och organisationer. MSB stöder samordningen mellan dem. Varje myndighet och organisation beslutar var och en för sig om sina möjligheter att delta i en insats. MSB:s generaldirektör beslutar om MSB:s medverkan. I stödstyrkan ingår MSB, av Socialstyrelsen utsedda landsting, Polismyndigheten, Svenska kyrkan, Röda Korset och Rädda Barnen.

#### Svenska Nationella Ambulansflyget (SNAM)

MSB ansvarar tillsammans med SAS, Socialstyrelsen och Västerbottens Läns Landsting för Svenska Nationella Ambulansflyget (SNAM).



Myndigheten för  
samhällsskydd  
och beredskap

#### LISTADE AKTÖRER OCH RESURSER I BILAGA 2

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)  
Begravningsbranschen  
Centrala studiestödsnämnden (CSN)  
Försvarsmakten  
Försäkringskassan  
Kommunerna  
Landstingen/regionerna  
Länsstyrelserna  
Polisen  
Resebranschen  
Skatteverket  
Socialstyrelsen  
SOS Alarm  
Svenska kyrkan  
Svenska Röda Korset  
Svensk försäkring  
Sveriges Kommuner och Landsting (SKL)  
Utrikesdepartementet (UD)  
1177 Vårdguiden

**Informationsbehov vid en händelse**

Kontakt med samarbetspartners med anledning av SNAM (SAS, Socialstyrelsen samt Västerbottens läns landsting). Kontakt med anledning av stödstyrkan (Polismyndigheten, Svenska kyrkan, Röda Korset, Rädda Barnen och Socialstyrelsen).

**Åtgärder vid en händelse**

MSB samverkar (utifrån UD:s initiativ) med berörda aktörer enligt rutin för SNAM och stödstyrkan.

MSB kommunicerar, efter samordning mellan aktörerna, sina egna aktiviteter. MSB hjälper svenskar på plats och stödjer lokala myndigheter.



**FONUS**  
ETT PERSONLIGT  
AVSKED

**BEGRAVNINGSBRANSCHEN  
– SVERIGES BEGRAVNINGSBYRÅERS FÖRBUND OCH FONUS**
**Kontakt**

Sveriges Begravningsbyråers förbund	Fonus
020-210 210	0771-87 00 87
<a href="http://www.begravningar.se">www.begravningar.se</a>	<a href="http://www.fonus.se">www.fonus.se</a>

Sveriges Begravningsbyråers Förbund (431 st) och Fonus (230 st) omfattar 650 av Sveriges ca 800 begravningsbyråer. Tillsammans utgör det över 2 000 anställda.

Branschens erfarenhet och kompetens grundar sig på att de varje år ansvarar för omhändertagandet av drygt 90 000 avlidna i Sverige. De flesta dödsfall sker på sjukvårdsinrättning, men cirka 15 procent dör en s.k. våldsamt död genom exempelvis olyckor, självmord och mord. Vid dessa tillfällen har personalen på begravningsbyrån en central roll att ta hand om såväl den avlidne som de närstående.

Erfarenhet från deras praktiska arbete kompletteras kontinuerligt med utbildning i bland annat psykologi, samtalsteknik, sorgens olika faser och debriefing. Branschen har fastställt etiska regler och samtlig personal har skrivit under avtal om tystnadsplikt som gäller livet ut.

En del av branschutbildningen avser kunskap om olika trossamfund, kulturer och deras synsätt på död och begravning. Etik, estetik och grundläggande värderingar är tre viktiga grundstenar i allt deras arbete.

Har värdefull kompetens och erfarenhet av

- att möta drabbade närstående/familjer och människor i kris
- att hantera de behov och yttringar som sorgen kan ta
- att besvara de första svåra frågorna
- praktisk hantering
- transportfordon.

**CENTRALA STUDIESTÖDSNÄMNDEN (CSN)****Kontakt**

060-18 60 00  
[www.csn.se](http://www.csn.se)

CSN administrerar både beviljning och återbetalning av studiestöd. Som ett led i detta arbete har CSN tillgång till kontaktuppgifter till en stor mängd svenskar bosatta utomlands. Det rör sig framförallt om postadresser men även om e-postadresser och telefonnummer. CSN har tillgång till uppgifter om var de studerande studerar. I en akut krissituation kan CSN medverka till att utlandsstuderande kan resa från studielandet genom att snabbt informera om möjligheten att ansöka om merkostnadslån för reskostnaden och genom att handlägga sådana ansökningar och verkställa utbetalningar skyndsamt. CSN har en krisorganisation som kan sammankallas på mycket kort tid.



## FÖRSVARSMAKTEN

### Kontakt

08-788 75 00

[www.forsvarsmakten.se](http://www.forsvarsmakten.se)



FÖRSVARSMAKTEN

Försvarsmakten får på begäran lämna stöd till polisen och andra statliga myndigheter samt kommuner och landsting. Försvarsmaktens roll vid hanteringen av kriser i fredstid består av att

- bistå med transporter
- bistå med resurser vid olika typer av extrem väderlek
- söka efter saknade personer.

## FÖRSÄKRINGSKASSAN

### Kontakt

Pressjouren 010-116 98 88

[www.forsakringskassan.se](http://www.forsakringskassan.se)



Försäkringskassan

Försäkringskassan

- utreder och beslutar över bland annat sjukförsäkringen, barnbidraget, föräldrapenningen och bostadsbidraget
- betalar ut den statliga pensionen på uppdrag av Pensionsmyndigheten.

Försäkringskassan kan ge

- stöd i ersättningsfrågor till avlidnas närstående, sagnades närstående och till allvarligt skadade
- stöd och information om kostnader för lokal vård och transporter, till fysiskt skadade och deras närstående (till exempel närståendepenning)
- stöd i ersättningsfrågor till de som vårdas eller har andra efterbehov i Sverige.

### Informationsbehov vid en händelse

Behöver information om vilka personer som är drabbade.

### Åtgärder vid en händelse

Försäkringskassan ser till att få listor på drabbade personer (om möjligt från polisen) för att kunna hantera dem på ett bra sätt. Försäkringskassan har

- ett särskilt telefonnummer där man når specialutbildad personal
- en FAQ
- en kontinuerligt uppdaterad hemsida.

Försäkringskassan kan inom två timmar öppna ett särskilt telefonnummer i kundtjänst enbart för drabbade och närstående som då dels slipper vänta i allmänna telefonkön, dels kopplas till personal som är förberedd på att hantera utsatta personer.

Drabbade och deras närstående kan få en personlig kontakt på Försäkringskassan, så att de alltid talar med samma person. Det finns en särskild gruppering av personal på Försäkringskassan som alltid hanterar personer som förlorat ett barn, dessa skulle sannolikt bli inkopplade. Information om numret ges via hemsida och media.

Försäkringskassan gör också förtydliganden om hur regelverk ska tolkas i den specifika händelsen, vilka undantag som kan göras etc.



## KOMMUNERNA

### Kontakt

Kontakt via respektive kommuns växel, sök efter journalnummer på kommunens webbplats.

Kommunerna har ett geografiskt områdesansvar på lokal nivå. Det innebär att kommunen inom sitt geografiska område ska verka för att olika aktörers krishanteringsåtgärder samordnas. Kommunen ska under en kris också verka för att informationen till allmänheten samordnas. Det geografiska områdesansvaret regleras i lagen (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap (LEH).

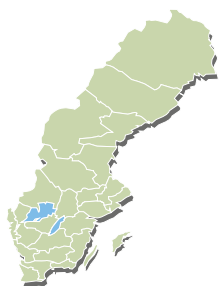
Varje kommun har, enligt Socialtjänstlagen (2001:453), ansvar för att enskilda får det stöd och den hjälp som de behöver. Detta gäller såväl i vardagen som vid en allvarlig händelse. Kommunen har också ett ansvar för hälso- och sjukvård som bedrivs i kommunal regi.

I många kommuner finns en krisstödsfunktion. Denna funktion benämns ibland POSOM, som är en förkortning av psykiskt och socialt omhändertagande. Krisstödet samordnas ofta av kommunens socialtjänst. Exempel på andra aktörer som kan delta i kommunens krisstöd är kommunal räddningstjänst, kommunens barn- och ungdomsverksamheter, landstinget, polisen, trossamfund och frivilligorganisationer.

Det finns idag ingen specifik reglering av kommunens arbete med krisstöd. Krisstödet innehåll och ambitionsnivå skiljer sig åt mellan kommunerna. Kommunens krisstöd kan samordnas med landstingets krisstöd, som primärt fokuserar på psykologiskt och psykiatriskt stöd. Om en drabbad efter en händelse har ett mer långsiktigt behov av psykologiskt eller psykiatriskt stöd är detta i första hand en fråga för landstinget.

### Åtgärder vid en händelse

Vid en händelse aktiveras vid behov krisstödssamordningen. Kommunen ger i första hand stöd under det akuta skedet.



## LANDSTINGEN/REGIONERNA

### Kontakt

Kontakt via TiB i respektive landsting/region alternativt TiB i Socialstyrelsen.

Sök på landstingens/regionernas webbplatser.

I hälso- och sjukvårdslagen föreskrivs att landstingen ska planera sin hälso- och sjukvård så att en katastrofmedicinsk beredskap upprätthålls. Genom den katastrofmedicinska beredskapen har landstingen en förmåga att vid en allvarlig händelse

- larma och aktivera de funktioner som är nödvändiga
- leda och samordna berörda hälso- och sjukvårdsverksamheter
- genomföra sjukvårdsinsatser i ett skadeområde, utföra sjuktransporter och på vårdenhet omhändertar drabbade
- samverka med andra aktörer på lokal, regional och nationell nivå.

Landstingets katastrofmedicinska beredskap har som mål att minimera konsekvenser för de somatiska och psykiska följdverkningar som kan uppstå vid en allvarlig händelse. Samtliga landsting har en Tjänsteman i beredskap (TiB) som vid en allvarlig händelse kan aktivera en särskild sjukvårdsledning på regional nivå som har till uppgift att skapa balans mellan det uppkomna behovet och tillgängliga resurser.

Landstingets smittskyddsläkare svarar för samordningen av regionens epidemiberedskap. Till sin hjälp har smittskyddsläkaren kommunernas miljö- och hälsoskyddsnämnder.

Landstingen ansvarar för att kunna erbjuda krisstöd till dem som har drabbats av eller riskerar att drabbas av psykisk ohälsa som en följd av en allvarlig händelse. Krisstödet bör organiseras i samverkan med kommunernas socialtjänst.

### Landstingen som aktör

De landsting som är ålagda att upprätthålla beredskap för katastrofmedicinska insatser enligt lagen (2008:552) om katastrofmedicin som en del av svenska insatser utomlands ska säkerställa att de på Socialstyrelsens uppdrag med kort varsel kan tillhandahålla personal och materiel för sådana insatser. Beredskap för sådana insatser upprätthålls av landstingen i Stockholms, Västra Götalands, Skåne, Östergötlands, Uppsala och Västerbottens län. Hälso- och sjukvårdspersonalen från de utpekade landstingen kommer i huvudsak att ingå i de nationella förstärkningsresurserna stödstyrkan och SNAM. Landstingen har också en skyldighet att ta hand om drabbade som är skadade vid ankomst till Sverige.



**Informationsbehov vid en händelse**

Om omhändertagandet av de drabbade som anlämt till Sverige påverkar den ordinarie verksamheten inom hälso- och sjukvården behöver prioriteringar och omställning av verksamheter göras, vilket behöver kommuniceras.

Landsting/regioner behöver detaljerade lägesbilder:

- Vad har hänt?
- Hur många kan vara drabbade?
- Finns det svårt skadade bland de drabbade?
- Andra hot?
- När förväntas de drabbade och eventuella närstående komma till Sverige?
- Var i Sverige anländer de drabbade och eventuella närstående?
- I vilket landsting är de skadade hemmahörande?

**Åtgärder vid en händelse**

Berörda landsting har ansvar för att ta hand om drabbade som kommer till Sverige som har behov av hälso- och sjukvård, inklusive krisstöd. Krisstöd bör ges i samverkan med berörd kommun. Det landsting och den kommun där de drabbade anländer har ansvar för omhändertagandet och kontakterna med de drabbades hemmalandsting och hemkommun.

Om en person en tid efter en händelse mår dåligt eller känner oro bör man vända sig till en vårdcentral eller en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Gäller det barn eller ungdomar kan man även kontakta elevhälsan eller en ungdomsmottagning.

**LÄNSSTYRELSENA****Kontakt**

Nationella TiB-numret 0771-800 900

[www.lansstyrelsen.se](http://www.lansstyrelsen.se)



Lansstyrelserna

Under en kris samordnar länsstyrelsen verksamheten i länet mellan berörda kommuner, landsting och myndigheter, samt företag och organisationer, så att samhällets resurser i länet utnyttjas på bästa sätt.

Länsstyrelsen stöder samordningen mellan kommunerna och stöttar kommunerna i de fall resurserna inte är tillräckliga. Länsstyrelsen har också ett utpekat samordningsansvar för information på regional nivå

- samstämmiga budskap till allmänhet och media
- en regional lägesbild till MSB (för vidare förmedling till Regeringskansliet), kommuner och regionala aktörer – krishanteringsråd och eventuellt näringslivsråd.

Länsstyrelsen har ansvar för räddningstjänsten vid radioaktiva utsläpp från en kärnteknisk anläggning.

**Informationsbehov vid en händelse**

Behöver tidig information om

- i vilka kommuner det finns invånare som är drabbade eller närstående
- om skadade personer har flugits till andra sjukhus i andra län/landsting
- besked om vilka platser som de drabbade/närstående anländer till
- besked om förväntad dag/tid när de drabbade/närstående anländer.

**Åtgärder vid en händelse**

Länsstyrelsen orienterar sig om vilket informationsbehov som finns hos allmänhet och myndigheter för att på en regional nivå kunna samordna informationsbudskap och ge en korrekt lägesbeskrivning. Informationen samordnas i samverkan med kommunerna och andra regionala aktörer via hemsidan och sociala medier, samt länkar till [krisinformation.se](http://krisinformation.se).

Länsstyrelsen verkar för att kommunerna förser 113 13 med information. Länsstyrelsen öppnar om möjligt även sin egen upplysningscentral.

I forum såsom regionala krishanteringsrådet eller motsvarande kan man också flagga för att förenkla kontaktvägar för allmänheten in till myndigheter.



## POLISEN

### **Kontakt**

Nationella TiB-numret 0771-800 900

[www.polisen.se](http://www.polisen.se)

Polismyndigheten organiseras i sju polisregioner, ett antal nationella avdelningar samt ett kansli. Nationella operativa avdelningen (Noa) ansvarar bland annat för Polisens krishantering. De sju polisregionerna har helhetsansvar för polisverksamheten inom ett angivet geografiskt område. Ansvaret omfattar bland annat utredningsverksamhet, brottsförebyggande verksamhet och service. Regionen leds av en regionpolischef.

Som ett led i samhällets verksamhet för att främja rättvisa och trygghet ska polisens arbete syfta till att upprätthålla allmän ordning och säkerhet samt att i övrigt tillförsäkra allmänheten skydd och annan hjälp. Polisverksamhet bedrivs av Polismyndigheten och Säkerhetspolisen.

### **Polisens uppgifter**

Polismyndigheten ska förebygga, förhindra och upptäcka brottslig verksamhet och andra störningar av den allmänna ordningen eller säkerheten, övervaka den allmänna ordningen och säkerheten och ingripa när störningar har inträffat, utreda och beivra brott som hör under allmänt åtal, lämna allmänheten skydd, upplysningar och annan hjälp, när sådant bistånd lämpligen kan ges av polisen samt fullgöra den verksamhet som ankommer på Polismyndigheten enligt särskilda bestämmelser.

### **Särskild händelse/Polisiär riksangelägenhet**

Polisens hantering av händelser som är så eller förväntas bli så omfattande att Polismyndigheten, för att kunna lösa sina uppgifter, måste organisera, leda och använda sina resurser i särskild ordning benämns särskild händelse.

Med Nationell särskild händelse avses en särskild händelse som berör väsentliga samhällsintressen och där kravet på samordning mellan polisregioner är omfattande. Nationell särskild händelse leds av Polisens Nationella operativa avdelning (Noa). En särskild händelse kan vara planerad eller följden av ett hastigt uppkommet problem.

### **Katastrofregistrering**

#### *Katastrofregistrering nationellt*

Polismyndigheten ansvarar för katastrofregistrering vid en händelse i Sverige. Katastrofregistrering innebär att registrera uppgifter kring en händelse där många människor på olika sätt drabbats och där det kan förväntas ett stort tryck från allmänheten som anmäler sina närstående som efterfrågade eller anträffade.

#### *Katastrofregistrering internationellt*

Vid en särskild händelse som berör många svenskar i utlandet ansvarar Utrikesdepartementet för katastrofregistrering men kan vid behov begära stöd av Polismyndigheten.

### **Försvunna personer**

Polisen ansvarar för eftersök av försvunna personer. Polismyndigheten ska efterforska personer som har försvunnit under sådana omständigheter att det kan befaras att det föreligger fara för deras liv eller allvarlig risk för deras hälsa.

### **Svenska ID-kommissionen**

Polismyndigheten leder den svenska ID-kommissionen som har till uppgift att identifiera omkomna personer i samband med olyckor, katastrofer och terrordåd inom och utanför landet. Inom landet kallas kommissionen in när den lokala polismyndighetens resurser inte räcker till. Utomlands kallas kommissionen in efter begäran av myndigheterna i det drabbade landet.

### **Stödstyrkan**

Polismyndigheten ingår i stödstyrkan som finns för att Sverige snabbt ska kunna bistå personer med hemvist i Sverige som drabbas av en allvarlig händelse utomlands. I stödstyrkan ingår omkring 250 personer med den särskilda kompetens som krävs för dessa insatser. Stödstyrkan ska kunna lämna Sverige inom tolv timmar efter beslut, en första bedömningsstyrka redan efter sex timmar. I stödstyrkan ingår MSB, Socialstyrelsen, Polismyndigheten, Svenska kyrkan, Röda Korset och Rädda Barnen.

## RESEBRANSCHEN

### **Kontakt**

Vid händelse via Utrikesdepartementet konsulära journumret (se UD)

Resebranschens huvudkontakt till aktörerna är via UD.

Vi har här delat upp reseindustrin i tre olika grupper eftersom ansvar och skyldigheter varierar stort.

### **Resebyrå**

Resebyråer förmedlar flygresor, paketresor och andra resetjänster. Resebyrån är normalt sett inte part i avtalet med den enskilde resenären, men är ofta en första kontaktyta för hjälp och ändringar av resplaner och har vid tidigare katastrofer generellt varit mycket behjälpliga.

### **Researrangör**

En researrangör paketerar resor som säljs och marknadsförs till ett gemensamt pris och består av minst två tjänster, t.ex. en charterresa. En arrangör ansvarar för resans genomförande och blir automatiskt första kontaktyta vid en katastrof. Större arrangörer har ofta representation på plats för att bistå sina resenärer.

### **Flygbolag och andra transportörer**

Resenärer bokar och reser på olika typer av biljetter som har olika omboknings- och avbokningsregler. Den enskilda resenären ska i dessa fall kontakta transportören för hjälp och vidare information.

Aktörer inom resebranschen är ofta en av de första kontaktytorna med drabbade och närstående vid en katastrof utomlands. Ansvaret vid skador, sjukvård och transporter är normalt aldrig arrangörens utan resenärens eget ansvar.

Vid en utlandsresa är det alltid den enskilde individens ansvar att vara korrekt försäkrad för att täcka eventuella kostnader för sjukvård och sjuktransport hem.

## SKATTEVERKET

### **Kontakt**

TiB 020-19 85 00, Presstjänst och Pressjour 010-574 89 60  
[www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se)



Skatteverket har hand om folkbokföringen. I den ingår att

- registrera/avisera dödsfall
- behandla ansökan om dödförklaring
- registrera bouppteckning.

Skatteverket hanterar registrering av dödsfall, när dödsbevis inkommit från läkare på plats eller på annat sätt. Genom Skatteverkets registrering aviseras uppgiften ut till olika instanser i samhället och viktiga följdfunktioner träder ikraft såsom utbetalning av försäkringar, pensioner osv. I det fall dödsbevis inte kan fås fram från katastrofområdet kan man hos Skatteverket ansöka om dödförklaring. Efter att dödsfallet registrerats kan Skatteverket utfärda olika intyg som behövs i samband med dödsfallet.

Skatteverket ansvarar också för folkbokföringsregistret – den grundläggande registreringen av alla som bor i Sverige, deras civilstånd, relationer, födelseort, medborgarskap och adresser. Skatteverket hanterar även bouppteckningsverksamheten. När någon avlidit är dödsboet skyldigt att göra en skriftlig sammanställning av den avlidnes och de efterlevandes tillgångar och skulder och skicka in den till Skatteverket.

En registrerad bouppteckning

- fungerar som legitimationshandling för dödsboet (visar vem som har rätt att företräda dödsboet i förhållande till tredje man)
- krävs för att avsluta den avlidnes konton på banken
- krävs för att en ny ägare ska kunna få lagfart på den avlidnes fastighet.

### **Informationsbehov vid en händelse**

Behöver information om olyckans omfattning, beräknat behov av insats och formen för insatsen.

### **Åtgärder vid en händelse**

Skatteverket har särskilda resurser för att snabbt och effektivt utreda hur en uppkommen händelse påverkar verksamheten och kan också kalla in extra resurser till särskilt identifierade områden.



#### Skatteverket

- öppnar ett särskilt informationsnummer och kan vid behov öppna en ny linje med kort varsel
- har korrekt och adekvat information på sin hemsida – på svenska och vid behov på andra språk
- ger svar på frågor som ska besvaras av myndigheten
- hänvisar andra frågor till rätt instans
- värnar den enskildes integritet (förfrågningar från t.ex. media).

Skatteverket kan också bidra med resurser, till exempel myndighetsöverskridande telefonjour.

#### SOCIALSTYRELSEN

##### *Kontakt*

Nationella TiB-numret 0771-800 900

[www.socialstyrelsen.se](http://www.socialstyrelsen.se)

Socialstyrelsen arbetar för att stärka hälso- och sjukvården och socialtjänsten före, under och efter en kris. Socialstyrelsen har vid en inträffad händelse två roller, som aktör och som stöd till samordning.

Socialstyrelsen genomför beredskapsplanering i enlighet med förordningen (2006:942) om krisberedskap och höjd beredskap. Enligt denna förordning ska Socialstyrelsen ha en tjänsteman i beredskap (TiB) och omgående kunna sätta upp en ledningsfunktion i kris.

Socialstyrelsen kan vid en allvarlig händelse stödja landstingen med experthjälp och utrustning. Vid omfattande händelser då flera landsting/regioner berörs kan regeringen ge Socialstyrelsen mandat att omfördela resurser mellan landsting/regioner.

Socialstyrelsen har även, i enlighet med förordningen, i uppdrag att vid en allvarlig händelse hålla regeringen informerad om händelseutvecklingen, tillståndet, den förväntade utvecklingen och tillgängliga resurser inom respektive ansvarsområde samt om vidtagna och planerade åtgärder.

#### **Socialstyrelsen som aktör**

##### *Informationsbehov vid en händelse*

Kontakt med samverkansaktörer med anledning av SNAM-insats (MSB, SAS, Västerbottens läns landsting samt andra berörda landsting).

Kontakt med samverkansaktörer med anledning av stödstyrkeinsats (MSB, Rikskriminalpolisen, berörda landsting och kommuner).

Behöver veta

- omfattning av händelsen
- lokala myndigheters kapacitet
- uppskattat antal svenskar i området
- antalet drabbade svenskar och var de befinner sig
- antalet skadade, skadepanorama, de skadades tillstånd och var de befinner sig.

##### *Åtgärder vid en händelse*

Socialstyrelsen aktiverar sin krisledningsorganisation och samverkar med berörda aktörer enligt rutiner för SNAM och Stödstyrkan. Socialstyrelsen kommunicerar, efter samordning mellan aktörerna, sina egna aktiviteter.

#### **Socialstyrelsen som stöd till samordning**

##### *Informationsbehov vid en händelse*

Kontakt med samverkansaktörer för att identifiera behov av och medverka i samordningsaktiviteter:

- Lägesbild.
- Vidtagna och planerade åtgärder.
- Behov av ytterligare åtgärder.

**Åtgärder vid en händelse**

Socialstyrelsen aktiverar sin krisledningsorganisation och kontaktar berörda landsting och kommuner för att genom samverkan samordna insatserna genom att ta fram underlag för koordinerade beslut, bland annat genom att ge en samlad lägesbild av händelsen samt analysera och bedöma konsekvenser.

Är sammankallande vid samverkanskonferenser med landsting och kommuner.

Socialstyrelsen ingår i stödstyrkan och också i stödstyrkans bedömningsenhet – med medicinska experter för att bedöma behovet av katastrofmedicinska insatser.

**SOS ALARM****Kontakt**

Nationella TiB-numret 0771-800 900

[www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se)



Informationsnummer 113 13 kan allmänheten ringa till om man vill få eller lämna information vid olyckor och kriser i samhället. Det kan till exempel vara vid större stormar, influensaepidemier, större trafikolyckor, jordskalv och andra större händelser i samhället. Man kan dels få information, dels kan man lämna information om en pågående händelse.

SOS Alarm hänvisar framförallt vidare. En del grundläggande information finns förberedd i rutiner medan annat får sökas i anslutning till att en händelse inträffat. Därför informerar man aktuell myndighet om vilka frågor man får in. Personer ska även kunna ringa till 113 13 för att lämna information.

**Informationsbehov vid en händelse**

Den information som allmänheten efterfrågar.

**Åtgärder vid en händelse**

SOS Alarm etablerar direktkontakt med respektive myndighet, eller genom MSB.

SOS Alarm inhämtar därefter information om var samtal ska hänvisas för att få mer information. Exempel på detta är hänvisning till en kommuns utpekade telefonnummer för en viss händelse. SOS Alarm kan även informera en aktör, till exempel en kommun, om att det ringer många från deras region i ett visst ärende.

Den aktör som ärendet berör kan även förse informationsnumret 113 13 med en så kallad FAQ (frågor och svar) om man önskar att informationsnumret ska kunna besvara de vanligaste förekommande frågorna. För närvarande hanterar 113 13 enbart svenska, men SOS Alarm utreder möjligheten att ge information på andra språk än svenska.

**SVENSKA KYRKAN****Kontakt**

0771-38 40 00 TiB via SOS Alarm (Kyrkokansliets larmjour)

[www.svenskkyrkan.se](http://www.svenskkyrkan.se)



Svenska kyrkan finns med sina församlingar över hela landet och genom sina utlandsförsamlingar på ett stort antal platser över hela världen. Varje församling har ett pastoralt ansvar för dem som vistas inom församlingens område.

Svenska kyrkan har stor erfarenhet av och uthållighet för att möta och stödja människor i olika krissituationer. Enskilda samtal, själavård och diakonalt stöd är viktiga delar i församlingarnas vardagsverksamhet.

Svenska kyrkan samverkar genom sina församlingar med kommunerna och lokala samhällsfunktioner, frivilligorganisationer och andra trossamfund. På regional nivå upprättas kontakter mellan de tretton stiftet och respektive länsstyrelser och landsting och på nationell nivå samverkar Svenska kyrkan med myndigheter och organisationer i många olika sammanhang. I utlandsförsamlingarna arbetar Svenska kyrkan nära UD genom dess utlandsmyndigheter.

Svenska kyrkan har genom sina församlingar statens uppdrag att vara huvudman för begravningsverksamheten i alla kommuner utom Tranås kommun och Stockholms stad, där kommunen respektive staden själva ansvarar.

Personal från Svenska kyrkan ingår i MSB:s stödstyrka.

**Informationsbehov vid en händelse**

Svenska Kyrkan behöver veta

- var drabbade kommer ifrån, för att kunna ge information till deras hemförsamlingar\*
- vilka åtgärder andra aktörer vidtar som kan involvera kyrkans personal, exempelvis insats av stödstyrkan och SNAM.

\* en utestående fråga är här hur man hanterar sekretess kring de drabbade.

**Åtgärder vid en händelse**

Svenska kyrkan ger själavård, diakonalt stöd och krisstöd och svarar för minnesstunder, ceremonier och gudstjänster lokalt och nationellt

- kan fungera som kontaktlänk till andra trossamfund
- samverkar på plats genom utlandskyrkan, vars personalstyrka kan förstärkas vid behov
- kan sända ut ytterligare personalresurser vid behov
- på nationell nivå informerar och stöttar stift och församlingar inför hemkomst samt stöttar samverkan med andra trossamfund.

**SVENSKA RÖDA KORSET****Kontakt**

TiB 08-452 4650

[www.redcross.se](http://www.redcross.se)

Svenska Røde Korset har, som nationell rödakorsförening, en stödjande roll till myndigheterna. Svenska Røde Korsets uppdrag är att bistå myndigheterna på det humanitära området, såvitt det är förenligt med rödakorsrörelsens grundprinciper. Som rödakorsförening kan de agera antingen på förfrågan från myndigheterna eller på eget initiativ om behov så påkallar. I händelse av kris eller katastrof finns det en förberedd krisledningsfunktion som aktiveras på uppdrag av generalsekreteraren.

Røde korset har kompetens inom krisstöd enligt internationell standard (Sphere, IASC). Røde korsets frivilliga är utbildade i psykologisk första hjälpen och har beredskap att möta människor i utsatta situationer. Røde korset har särskilt fokus på målgruppens delaktighet i sin egen återhämtning. Det innefattar att främja dialog mellan drabbade och myndigheter, bistå vid ceremonier, uppmärksamma årsdagar, skapa stödgrupper och forum för drabbade att mötas. Røde korset kan även bistå med stöd i volontärsamordning.

Røde Korset ansvarar för att bemanna stödstyrkan med krisstödare, avlastare och samordnare av krisstödare och volontärer. Røde Korset har avtal med Swedavia för att tillhandahålla krisstödare, samordnare och avlastare till flygplatserna Arlanda, Bromma och Sturup och med Viking Line för att erbjuda samma tjänster vid färjeterminalerna.

Røde korsets första hjälpen-grupper har beredskap att bistå med akutomhändertagande. Røde korsets resurspool är redo att stötta lokal kapacitet vid en större samhällsstörning.

**SVENSK FÖRSÄKRING****Kontakt**

Pressjour – kontaktuppgifter på webbplatsen

[www.svenskforsakring.se](http://www.svenskforsakring.se)

Svensk Försäkring har såsom branschorganisation på de svenska försäkringsföretagens uppdrag en samordnande roll i samband med en kris eller annan större händelse som påverkar försäkringsbranschen. Samordningen omfattar informationsdelgivning och kontakter med myndigheter och media för en samlad försäkringsbransch räkning. Informationsdelgivning till allmänheten sker främst via Konsumenternas Försäkringsbyrå med vilka samarbete sker vid en krishändelse. Krissamordning hanteras normalt inom ramen för Svensk Försäkrings nätverk av krisansvariga, nätverk av kommunikation- och presschefer samt kontaktpersoner i varje medlemsbolag.

Vid behov upprättas en särskild referensgrupp med representanter för berörda försäkringsföretag. Svensk Försäkring har en utarbetad krisplan att använda vid alla typer av kriser. Krisplanen identifierar Svensk Försäkrings samordnande roll vid kris eller allvarlig händelse och innefattar följande moment:

- Att samordna och kommunicera övergripande information om försäkringsbranschens hantering av krisen/händelsen till media och andra intressenter.
- Att fungera som mötesplats och informationsforum för berörda medlemsföretag i syfte att underlätta praktisk samordning av den akuta krishantering.
- Att samordna branschens kontakter med berörda myndigheter, t ex Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, Regeringskansliet, Finansinspektionen och Riksbanken med flera.

De enskilda försäkringsföretagen svarar själva gentemot sina egna försäkringsföretagare i anslutning till ingångna försäkringsavtal. En viktig samarbetspartner vid händelser utomlands är larmcentralerna.

**SVERIGES KOMMUNER OCH LANDSTING (SKL)****Kontakt**[www.skl.se](http://www.skl.se)

SKL är en intresse- och arbetsgivarorganisation som har samtliga kommuner och landsting som medlemmar. SKL har ingen operativ roll under kris, såvida det inte avser att ge råd till kommuner och landsting avseende främst arbetsgivarfrågor. SKL har inte någon TIB-funktion.

**Åtgärder vid en händelse**

SKL kan i vissa fall bidra till att sprida information till kommuner och landsting. Generellt ska dock krisinformation spridas via krishanteringssystemets ordinarie kanaler.

**UTRIKESDEPARTEMENTET (UD)****Kontakt**

Konsulära journumret 08-405 50 05

[www.ud.se](http://www.ud.se)

REGERINGSKANSLIET

**Utrikesdepartementet**

Utrikesförvaltningen har en central roll som aktör i det operativa arbetet på plats i ett krisområde utomlands och som länk till myndigheter och aktörer som bistår drabbade och närstående vid hemkomsten till Sverige. Utrikesförvaltningen har det övergripande ansvaret för samordning av den konsulära krisinsats som sker utomlands. Det innebär bland annat att Stödstyrkan, i de fall den deltar i krisarbetet, ingår i utlandsmyndighetens krisorganisation. Utrikesförvaltningens operativa konsulära ansvar upphör när drabbade anländer till Sverige, där andra myndigheters ansvar tar vid.

Vid en kris eller katastrof utomlands utför utrikesförvaltningen en rad olika uppgifter till stöd för drabbade svenskar i den aktuella situationen. Stödet är sekundärt och ska komplettera åtgärder av andra aktörer, t.ex. lokala myndigheter, reseföretag och försäkringsbolag.

I UD:s konsulära uppdrag ingår bland annat att

- söka information om drabbade svenskar
- identifiera deras behov av konsulärt stöd
- bistå drabbade svenskar att få den hjälp de behöver av lokala myndigheter och andra ansvariga aktörer, försäkringsbolag, resebolag etc.
- ge information och råd till svenskar som befinner sig i det drabbade området
- ta emot och registrera information gällande ej avhörda eller drabbade svenskar
- förmedla kontakt till närstående och bistå med information och praktiska råd
- svara på frågor från media, med hänsyn till gällande sekretess och den enskildes integritet
- i förekommande fall förmedla vidare information till svenska myndigheter.

**Informationsbehov vid en händelse**

UD behöver veta

- omfattningen av händelsen
- lokala myndigheters och andra ansvariga aktörers kapacitet och åtgärder
- uppskattat antal svenskar i området
- antalet drabbade svenskar, deras behov och var de befinner sig
- de drabbades person-, kontakt- och försäkringsuppgifter.

### Åtgärder vid en händelse

En gemensam krisorganisation aktiveras på UD och aktuell utlandsmyndighet. Såväl UD som utlandsmyndigheterna har beredskap för att vid större händelser ta emot telefonsamtal, registrera uppgifter om ej avhörda och drabbade svenskar och förmedla information och kontakt mellan drabbade och närstående i enskilda konsulära ärenden. Vid en mycket omfattande händelse kan även Polismyndigheten på begäran från UD bistå med katastrofregistrering. I krisarbetet ingår att ta fram en konsulär lägesbild över krishändelsen, informera och ge råd till svenskar på plats och deras anhöriga. Informationsutbyte sker kontinuerligt med relevanta aktörer i det operativa krisarbetet på plats och mellan huvudstäder.

Förstärkningsstyrkor kan sändas ut vid behov. Utlandsmyndigheten och UD kan sända ett kristeam till platsen för händelsen för att stötta drabbade svenskar och deras närstående, exempelvis med utfärdande av nya resedokument samt i kontakter med lokala myndigheter.

Vid en större konsulär kris utomlands då många människor med anknytning eller hemvist i Sverige drabbas kan regeringen aktivera Lagen (2010:813) om konsulära katastrofinsatser som innebär att staten har möjlighet att bistå enskilda, t.ex. genom evakuering till säker plats. Lagen reglerar svenska statens ansvar för att bistå enskilda som drabbas av kris- eller katastrofsituationer utomlands utifrån de behov de drabbade har och om dessa inte kan tillgodoses på annat sätt.

Exempel på information, stöd och praktiska råd som UD eller utlandsmyndigheten vid en konsulär kris kan förmedla till närstående är

- information om eventuell evakuering, hemtransport etc.
- ge närstående besked om vad som hänt deras anhöriga, till exempel information om skadade som vårdas på sjukhus (besked om dödsfall lämnas i Sverige av Polismyndigheten)
- ge praktisk information och vägledning till anhöriga efter besked om dödsfall, bland annat om repatriering av avlidna
- vid behov, tillsammans med Polismyndigheten, bistå med så kallade "ante mortem"-uppgifter
- förmedla tillgänglig information om ansvariga lokala vårdgivare, sjuktransporter, kostnader för detta etc.
- under vissa omständigheter hjälpa till med medel för hemresa, mat och logi till drabbade utomlands
- informera om händelsen och krisarbetet på plats
- informera närstående om hur de kan ta sig till katastrofplatsen eller till exempel till sjukhus där drabbade befinner sig och om detta är möjligt,
- vid behov hänvisa vidare till andra svenska myndigheter.

UD kan förmedla kontakt till närstående och bistå med stöd och praktiska råd, till exempel

- informera de närstående om hemtransport med mera
- ge de närstående besked om vad som hänt deras närstående – före besked om dödsfall
- information om hur man kan ta sig till platsen för att se den avlidna
- informera de närstående om hemtransport av avlidna
- ansvara (tillsammans med Polismyndigheten) för förteckning över saknades signalement, "ante mortem"-uppgifter och information till närstående
- informera (tillsammans med försäkringsbolag och larmcentral) om sjuktransport och information till närstående om skadade som vårdas på sjukhus
- ha kunskap om ansvar för lokal vård, transporter, kostnader för detta etc.
- eventuellt hjälpa till med medel för hemresa, mat och logi till de som förlorat hem eller tillhörigheter utomlands
- informera de närstående om hur de kan ta sig till katastrofplatsen eller sjukhuset där den/de drabbade befinner sig
- svara på frågor från journalister, i den mån de inte berör sekretessbelagda uppgifter
- vid behov förmedla vidare information till svenska myndigheter.



**1177 VÅRDGUIDEN****Kontakt**

Kontorstid presstelefon 08-123 135 27 alternativt 070-001 72 34  
Utanför kontorstid 070-535 28 00 till Beredskap Invånartjänster  
[www.1177.se](http://www.1177.se)



1177 Vårdguiden är landstingen och regionernas samlade tjänst för information, råd och e-tjänster till invånare kring hälsa och vård.

1177 Vårdguiden på telefon är sjukvårdsrådgivning via telefon. Själva sjukvårdsrådgivningen sker med landstingen som huvudman, men verksamhetsstödet förvaltas nationellt. Samtal kopplas i första hand till det egna landstinget, men vid ett större antal inringande kan samtal ställas i gemensam nationell kö.

1177 Vårdguiden är också en webbplats med nationell grund, [1177.se](http://1177.se), med faktagranskad information där merparten av innehållet tas fram av en nationell redaktion. Varje landsting har också egna webbredaktioner som bidrar till innehållet, vilket medför att det går att göra regionala och lokala tillägg på den nationella sidan.

Vid en omfattande händelse som drabbar mer än ett landsting kan information – telefonnummer och länkar – läggas upp på [1177.se](http://1177.se). På detta sätt kan man nå många, eftersom fler personer besöker [1177.se](http://1177.se) än landstingens egna sidor.

Det finns också möjlighet att nå ut med information till samtliga sjuksköterskor som arbetar inom 1177 Vårdguiden på telefon, på både nationell och regional nivå. Den regionala informationen ansvarar alltid det egna landstinget för.

**BILAGA 3**  
**Stöd i arbetet**  
**med händelse- och**  
**aktörsanalys**

## BILAGA 3

# Stöd i arbetet med händelse- och aktörsanalys

*I arbetet med att utarbeta denna samverkansplan framkom behov av verktyg för att genomföra analys av händelsen och händelseutvecklingen. Nedan presenteras förslag på frågor som kan utgöra en checklista, frågorna ska endast ses som ett förslag, varje aktör har ansvar att utifrån sitt eget ansvar och behov utarbeta och färdigställa en egen checklista för att se hur händelsen påverkar den egna verksamheten.*

### Analys med fokus på drabbade och närstående

Checklistorna innehåller förslag på ett antal frågor som aktörer som kommer i kontakt med drabbade och närstående, kan behöva söka svar på. Här är det viktigt att komma ihåg att hela eller delar av svaren kommer att finnas hos de olika aktörerna i enlighet med deras ansvarsområde. Av den anledningen är det betydelsefullt, dels att känna till de centrala aktörernas olika uppdrag och mandat, dels att aktörer som har information sprider den, detta för att undvika dubbelarbete.

Checklistorna är inte kompletta utan ska ses som en utgångspunkt i analysen av en katastrof utomlands med syfte att effektivare samordna aktörernas hantering samt för att möta människors behov av stöd på bästa sätt.

Checklistorna kan integreras i det ordinarie krishanteringsarbetet som ett stöd för att säkerställa att hanteringen blir heltäckande trots att arbetet spänner över flera olika sak och ansvarsområden.

Checklistan kan användas i två syften:

- Snabbt kartlägga vilka behov som finns och utifrån dessa identifiera vilka åtgärder din organisation bör sätta in för att stötta de drabbade och deras närstående.
- Planera för samverkan och åtgärder med övriga ansvariga aktörer.

### Checklista

Förslag på frågor som kan ställas för att kartlägga händelsens omfattning och för att se vad berörda aktörer gör. Syftet är att se vad den egna organisationen kan och ska göra på kort och lång sikt.

- ✓ Krisarbetet utomlands: Vad säger UD, finns det svenskar i katastrofområdet?  
Är de få eller många? Vilka är UD:s generella råd och rekommendationer?
- ✓ Vart ska oroliga närstående hänvisas i Sverige?
- ✓ Vad är de inblandade drabbade av? Har UD delgivit information om avlidna, skadade, särskilt utsatta grupper?
- ✓ Vilka aktörer är på plats utomlands och vad gör aktörerna för de drabbade och deras närstående?
- ✓ Kan vår organisation bidra med stöd till drabbade på plats?  
Hur kan ett sådant stöd kanaliseras?
- ✓ Vilka åtgärder behöver vidtas omedelbart i egen organisation för att kunna stödja de drabbade och deras närstående när de kommer hem?
- ✓ Finns några behov som inte tillgodoses? Finns det några målkonflikter som aktörerna behöver lösa tillsammans?
- ✓ Vilka problem kan uppstå framöver för de drabbade? Hur kan de lösas?  
Hur ska vi samverka kring de drabbade och deras närstående på lång sikt?
- ✓ Finns det ytterligare aktörer som behöver bjudas in till samverkan,  
till exempel regionala och lokala, frivilligorganisationer eller privata?

*Förslag på frågor som kan ställas i arbete med att kartlägga händelsen.*

## Analys av behovet av informationssamordning

Nedan kommer förslag till frågor som bör ställas för att kartlägga vilken information som behövs samt vilken aktör som ansvarar för att förmedla informationen vid en händelse. Syftet är att kartlägga eventuella informationsgap som på något sätt påverkar eller kan komma att påverka de drabbade och deras närstående.

### Checklista

- ✓ Vilket informationsbehov har drabbade och deras närstående på kort och lång sikt?
- ✓ Vilka åtgärder måste vidtas för att möta informationsbehoven?
- ✓ Vem har ansvar för det myndighetsgemensamma informationsarbetet?
- ✓ Reflekterar det vi säger den samlade lägesbilden?
- ✓ Vilken information ger myndigheter respektive media?
- ✓ Vilken information kan vi dela innan bekräftad information delges? Exempelvis den egna aktörens mandat, resurser och uppdrag i vardagen (de som framkommer i bilaga 2).
- ✓ Vad vill vi uppnå med den egna kommunikationen och hur görs det bäst?
- ✓ Vilka kanaler ska vi använda för att informera de drabbade, deras närstående och allmänheten?
- ✓ Hur kan informationen utformas för att passa personer som är extra utsatta eller svåra att nå? Till exempel äldre, barn, ungdomar, personer som av olika anledningar har svårt att förstå svenska och personer med funktionsnedsättning.
- ✓ Hur påverkas informationsbehovet av vidtagna åtgärder?
- ✓ Vad gör vi framöver och när stämmer vi av vidtagna åtgärder och nya informationsbehov?
- ✓ Vilka frågor har inte ställts ännu? Vem ansvarar för att svara på dessa frågor?
- ✓ Hur följs kommunikationen upp och av vem?

*Förslag på frågor som kan ställas i arbetet med att kartlägga informationsbehovet.*

**BILAGA 4**  
**Stöd inför möte  
med drabbade och  
närstående**

## BILAGA 4

# Stöd inför möte med drabbade och närstående

*Vid utarbetandet av denna samverkansplan framkom ett behov av information och råd för vad myndighetspersoner och andra aktörer som normalt inte kommer i kontakt med drabbade och närstående bör tänka på vid möten och vid utformningen av information. Nedanstående är bara generella råd. Socialstyrelsen är en expertmyndighet på området och kan vid behov förmedla mer detaljerad information och råd inom detta område. Vid en händelse kommer MSB att föra en löpande dialog med Socialstyrelsen kring frågorna.*

Stöd till drabbade och närstående bör utformas utifrån förutsättningen att de har rätt att

- mötas av respekt för sina upplevelser
- mötas av en accepterande och orädd hållning oavsett reaktioner och beteende
- få stöd och information.

Kunskap om vanliga reaktioner vid svåra händelser kan underlätta i mötet med drabbade och deras närstående. Det är viktigt att komma ihåg att hur en människa reagerar vid en allvarlig händelse är individuellt. Det finns inga känslomässiga reaktioner som är rätt eller fel och det är viktigt att bli bemött med respekt. Här följer exempel på några vanliga reaktioner efter att ha varit med om en allvarlig händelse:

- **Känslor och tankar** – den drabbade och/eller närstående kan uppleva rädsla, ilska, hjälplöshet, skuld, sorg, ångest, oro, otålighet eller sårbarhet. Händelsen kan väcka en känsla av hopplöshet eller leda till avstängdhet. För barn kan hot mot t.ex. en förälder uppfattas på samma sätt som hot mot den egna personen.
- **Förändrade och försämrade kognitiva förmågor** – den drabbade och/eller närstående kan bli förvirrad, få sämre minne, koncentrationssvårigheter, påträngande minnen och tankar, återupplevande eller försämrade planerings- och beslutsförmåga. Detta drabbar även barn vilket inte alltid förstås av vuxna kring barnet.
- **Beteenden** – den drabbade och/eller närstående kan uppleva sömnproblem och mardrömmar, utveckla riskbeteende (missbruk) eller ilska riktad mot andra.
- **Kroppsliga reaktioner** – den drabbade och/eller närstående kan uppleva förändrad aptit, värk, fumlighet, yrsel eller trötthet. Barn kan få ont i magen eller huvudet.

I mötet med de drabbade och deras närstående är det viktigt att komma ihåg att

- det är vanligt och normalt att drabbade personer reagerar starkt under den första tiden efter en allvarlig händelse
- reaktionerna kan variera och är individuella
- reaktionerna kan växla snabbt (övergång från arg till ledsen till avstängd)
- reaktionerna kan vara skrämmande och främmande för de drabbade själva
- för de allra flesta kommer reaktionerna att avta eller försvinna så att man mår bra igen genom egen bemästring och socialt stöd (familj, vänner, normala aktiviteter, rutiner)
- för en mindre del kommer reaktionerna att kvarstå och man kan behöva professionellt stöd för sin återhämtning.

För vissa kan händelsen utgöra en extra risk. Det handlar exempelvis om barn och ungdomar, om personer med funktionsnedsättningar som riskerar att inte få tillgång till information (se punkt 2.3), och om vuxna personer som

- varit kraftigt utsatta under själva händelsen, upplevt livshot, blivit allvarligt fysiskt skadade och/eller drabbats av stora förluster
- har med sig erfarenheter av sådant som kan innebära en ökad sårbarhet, exempelvis psykisk sjukdom, tidigare traumatiska upplevelser, missbruk
- har ett svagt socialt nätverk.

#### RÅD FÖR HUR MAN BÖR BEMÖTA EN DRABBAD PERSON ELLER EN DRABBADES NÄRSTÅENDE:

- ✓ Var lugn och vänlig.
- ✓ Tala om vad du har för funktion och vad du heter.
- ✓ Lyssna noga på personen – vilka behov har personen?
- ✓ Ge tydlig och korrekt information på ett inklämmande sätt.
- ✓ Ge personen möjlighet att delta i beslut och överenskommelser.
- ✓ Rekommendera/uppmuntra kontakt med närstående för stöd.
- ✓ Vid behov rekommendera/uppmuntra kontakt med professionellt stöd.
- ✓ Var professionell. Fokusera på den drabbades och närståendes upplevelser och behov och inte på dina egna tankar och reaktioner.
- ✓ Lova aldrig mer än vad du kan hålla.





**BILAGA 5**  
**Scenario: Brandolycka**  
**i Chamonix**

## BILAGA 5

# Scenario: Brandolycka i Chamonix

Använd detta scenario<sup>8</sup> som ett diskussionsunderlag i din organisations interna förberedelse och utvecklingsarbete för att stärka er samverkan med övriga aktörer kring stöd och information till drabbade och närstående vid en kris eller katastrof.

Scenariot är indelat i två faser. Läs fas 1 och fundera över de tillhörande frågorna innan ni går över till fas 2. Syftet är att fundera över händelseförloppet i olika skeden med olika mycket information.

### FAS 1

Lördagen den 2 januari 2011 bjuder på ett fantastiskt väder och skidorten Chamonix i Frankrike fullkomligt badar i sol. Soltörstande skidåkare sitter i backarna och på uteserveringarna i den lilla alpbyn och njuter av värmen.

Under julferierna anordnar samtliga stora researrangörer gruppresor till Chamonix. Orten är ett mycket populärt semester mål för svenska skidfantaster, totalt kommer ca 60 000 turister till orten under vintern från hela världen. Faktum är att den lilla byn ända sedan OS 1924 har varit en av Europas populäraste skidorter. Researrangörerna har sedan 90-talet marknadsfört sig på landets gymnasieskolor och många svenskar tillbringar även en hel säsong på skidorten och jobbar extra som skidinstruktörer, i barer och som "afterski"-musiker.

Under lördagseftermiddagen den 2 januari hålls ett flertal "afterski" som samlar svenskar som bor utspridda på de många hotellen i byn. Alla laddar upp inför kvällens stora händelse, "Viking Party". Festen anordnas av säsongsarbetande svenskar och är tänkt att samla svenska ungdomar som åkt till orten med olika researrangörer. Festen ska hållas i en särskilt inhyrd lokal som i vanliga fall fungerar som lagerlokal för diverse kontorsmateriel.

Klockan 02.00 är festen i full gång och det är mellan 200 och 300 svenskar i lokalen som festar till tonerna av det svenska coverbandet "Skiing Fanatics". Lokalens brandföreskrifter uppger ett maxantal på 150 personer i lokalerna men vakterna har svårt att stå emot när fler och fler svenskar dyker upp med giltiga biljetter. Arrangörerna har i sin iver att fylla lokalen sålt för många biljetter till festen. Ungdomar från andra skandinaviska länder lockas också till festen.

Lokalen ligger i källaren av ett kontorshus. Gästerna når ingången till lokalen genom att gå nerför en slingrande ramp. Lokalens enda nödutgång finns bakom scenen och leder upp i ett trapphus i kontorsbyggnaden och en utväg på huset baksida i marknivå.

Utomhus är det nu -15° C och överförfriskade gäster köar och tränger på i den trånga rampen för att komma in till festen och värmen. Klockan 02.30 öppnar en av gästerna nödutgången bakom scenen där coverbandet uppträder, luften har blivit mycket dålig p.g.a. all rök från rökmaskinen framför scenen. Han möts av en kraftig brand i trapphuset där man ställt undan delar av det kontorsmateriel som vanligen finns i lokalen. Den nya syretillförseln till branden gör att den får ett explosionsartat förlopp. Rökgaser sprids längs med innertaket tvärs över lokalen. Den kraftiga hettan av elden gör att det snart sker en s.k. övertändning, rökgaserna börjar brinna. Elden sprids mycket snabbt genom lokalen.

8. Scenariot är baserat på Göteborgsbranden 29–30 oktober 1998.

De närmast nödutgången förstår vad som hänt och trycker på för att komma bort från nödutgången och ut mot den ordinarie ingången. De två vakterna har tillfälligt låst dörren ut p.g.a. svårigheter att hantera de många gästerna som vill in i lokalen. Panik och förvirring utbryter när hela lokalen övertänds. Dörren forceras och på väg ut fastnar många av gästerna i trängseln i den smala rampen och många faller omkull och trampas på.

Det första samtalet till larmcentralen i Chamonix kommer från en lokal bybo boende mittemot huset. Den första brandbilen kommer till platsen oförberedd på vad som väntar. Resurserna för *La Protection Civile*, räddningstjänsten, räcker inte till för att hantera branden och räddningsarbetet tar tid.

Förtvivlade gäster samlas i stor grupp utanför lokalen. Några försöker att ta sig in för att rädda kompisar som är kvar i lokalen. Panikslagna ungdomar ringer till ambassaden i Paris, som är stängd på söndagar. Ytterligare andra videofilmar händelsen med sina mobiltelefoner och inom loppet av 15 minuter finns den första filmen med bilder från katastrofen på Facebook och Youtube. Den snabba kommunikationen med sociala medier gör att ryktet om branden sprids fort bland närstående hemma i Sverige. Hundratals förtvivlade närstående i Sverige och drabbade på plats ringer nu till Regeringskansliet, ambassaden i Paris, Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap i Stockholm och 112 för att få veta var deras närstående är, hur de mår och vad som görs för att ta hand om dem.

#### FRÅGOR TILL FAS 1

1. Vilka åtgärder behöver ni vidta och vilka kontakter tar ni i syfte att ge stöd till drabbade och närstående från er i detta läge?
2. Vilken beredskap har er organisation för att ta emot samtal från media, allmänhet och andra berörda myndigheter vid detta tillfälle?

## FAS 2

När brandkåren till slut får kontroll över elden och fått ut alla överlevande har det gått tre timmar. Utanför lokalen råder stor förvirring. Våldigt få av gästerna talar franska och kan inte kommunicera med räddningstjänsten. Förtvivlan är stor och handgemäng uppstår när chockade ungdomar hamnar i konflikt med de stressade räddningsarbetarna. I staden finns bara ett sjukhus som inte har tillräckliga resurser och de skadade ungdomarna tas till olika sjukhus runt om Chamonix i regionen *Haute Savoie* och närliggande regioner såsom *l'Ain*, *l'Ardèche*, *La Drôme* och *La Loire*.

Transporter sker med ambulans, helikopter och av privatpersoner som hjälper till. Det är mycket svårt att veta var alla drabbade tas om hand. Många är mycket svårt brännskadade. Flera lider också av kraftig nedkylning efter att ha stått tunt klädda i den minusgradiga natten. De överlevande evakueras till en gymnastiksal i byn. Behovet av psykosocialt stöd är mycket stort. Det råder stor osäkerhet om de listor som upprättats över skadade och omkomna verkligen stämmer, bland annat eftersom många av de överlevande saknar pass. På Facebook upprättas parallella "Facebook-grupper" där överlevande kan anmäla sig.

En första presskonferens hålls klockan 06.00 söndagen den 3 januari i det lokala stadshuset, medverkar gör borgmästaren, brandmän, poliser och representanter från stadens sjukhus. Man vet inte hur många som skadats eller omkommit men räddningsledaren uppger att så många som 80 personer kan ha omkommit, ytterligare 100 har förts till sjukhus varav 20 till landets olika specialistmottagningar för brännskador.

Söndagen den 3 januari rapporterar media om ”hundratals svenskar döda i Alperna”. Tusentals närstående ringer på måndag morgon till ambassaden, reseföretagen och Försäkringskassan. Upp till 20 närstående ringer myndigheterna med frågor och upplysningar om samma personer. Många ringer gråtande och vill veta var deras nära och kära är, vad gör den svenska staten?

Listorna på plats i Frankrike är ännu mycket bristfälliga och Facebook-listorna stämmer inte överens med de franska myndigheternas listor. Flera närstående bestämmer sig för att åka till Frankrike för att själva leta. Journalister kontaktar i ett tidigt skede närstående och erbjuder sig att bekosta deras resa till Frankrike i utbyte mot exklusiva reportage. Sjukhusens sekretessbestämmelser gör det emellertid svårt att kunna genomföra den typen av eget letande som närstående hoppats på. Samtalen till polisen ökar; jag vet att min dotter har omkommit, var är hon? Många ringer till Skatteverket, försäkringsbolag och Försäkringskassan för att få veta vilken rätt de har till sjukpenning för att söka efter sina barn, bekostas egna resor till Frankrike?

Drabbade på plats som åkt till Frankrike med buss och flyg vill så snabbt som möjligt komma hem; de vänder sig till resebolagen, ambassaden och till UD och söker hjälp för att kunna komma hem till sina familjer.

EU-systemets regler ställer också till problem för vissa av de drabbade; ett vanligt problem är att flera saknar EU-kortet och sjukhusen har därför krävt att de ska betala vården själva.

Samtalen är många och tunga till landets kommuner. Hur ska de omkomna tas om hand vid ankomst till Sverige? Kommer de att tas emot av någon på landets flygplatser, av vem?

Många frågor uppstår efter krisens akuta skede. De som lånat ut pengar till hotellboende för drabbade som blivit av med sina pengar söker ersättning, närstående som bekostat egna flygbiljetter för att åka ner till Chamonix likaså. Många frågor uppstår om hur efterarbetet ska hanteras i landets olika kommuner avseende krav på skolgång, samtal med psykologer, ska utbetalning av studiemedel ske trots att högskolepoäng inte tas? Måste jag sjukanmäla mig om jag uppbär studiestöd, vad händer om jag inte kunnat sjukanmäla mig p.g.a. allvarlig skada?

Lokala hotellägare menar att de länge pekat på att ”skandinaver dricker för mycket” och att det bara var en tidsfråga innan något allvarligt skulle hända, uttalanden som upprör de många drabbade och närstående i Sverige. Katastrofen resulterar i att 55 svenskar i framförallt åldrarna 17–20 omkommer. 40 svenskar blir mycket svårt brännskadade med besvär för resten av livet. Ytterligare 100 blir svårt traumatiserade och uppvisar lång tid efter händelsen koncentrations-svårigheter i skolan och på arbetsplatser och i vissa fall djup depression.

## FRÅGOR TILL FAS 2

1. Hur berörs er organisation av händelsen – vilka åtgärder vidtar ni i ett kort och långt perspektiv?
2. Hur organiserar ni er för att hantera krisen?
3. På vilket sätt kommer ni i kontakt med drabbade och närstående i Sverige och utomlands?
4. Hur lång tid har ni beredskap att ge stöd och ta hand om drabbade och närstående?
5. Vilka är era främsta kontaktpunkter (myndigheter och andra organisationer) vid en liknande händelse?
6. Vilka eventuella problem ser ni kan uppstå i samverkan med andra myndigheter eller organisationer?
7. Har händelseutvecklingen påverkat er organisations inblandning sedan fas 1 och varför?





i samarbete med



Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)

651 81 Karlstad Tel 0771-240 240 [www.msb.se](http://www.msb.se)

Publ.nr MSB831 - reviderad december 2017 ISBN 978-91-7383-768-2