

BEHOVET AV SNABB och korrekt information är stort i dagens samhälle. Den massmediala bevakningen av olyckor har blivit intensivare. Massmedierna är en viktig resurs i arbetet med att varna och informera människor när något allvarligt har hänt.

När en olycka inträffat är det av största vikt att allmänhet och massmedier får information om händelsen och dess konsekvenser. Information är en mycket viktig del av räddningsinsatsen och bidrar riktigt hanterad till att följderna av en olycka begränsas.

Denna handbok handlar om informationsuppgiften vid olyckor, som kan bli stora, långvariga och allvarliga. Vi vill få räddningstjänstansvariga att inse hur väsentligt det är med snabb och rak information vid insatser för att minska risken för desinformation och ryktesspridning.

Läget just nu Information till allmänhet och massmedier

Eva-Lena Lindbäck
Mats Oscarsson

Läget just nu

Information till allmänhet och massmedier



Eva-Lena Lindbäck är doktorand i journalistik vid Stockholms universitet, forskningsområdet är journalistik vid stora olyckor. Hon undervisar vid Räddningsverkets skola Sandö, utbildar journalister i Sverige och internationellt samt skriver bland annat för Räddningsverkets tidning Sirenen.



Mats Oscarsson har arbetat på Räddningsverket sedan 1986, först som informationschef, nu som presschef. Han har en bakgrund som radio- och TV-journalist och undervisar ofta inom området massmediehantering och information vid Räddningsverkets skolor.



651 80 Karlstad
telefon 054 13 50 00
telefax 054 13 56 00
www.raddningsverket.se

Beställningsnummer U30-640/04
ISBN 91-7253-241-6

Beställ från Räddningsverket
Telefon 054 13 57 10
Telefax 054 13 56 05



Eva-Lena Lindbäck
Mats Oscarsson

Läget just nu

**Information till allmänhet
och massmedier**

Räddningsverket

Ersätter Räddningsverkets handbok *Information till allmänheten – före, under och efter allvarliga olyckor* (1996). Innehållet i denna handbok är reviderat, uppdaterat och delvis nyskrivet 2004.

Att mångfaldiga innehållet i denna bok, helt eller delvis, utan medgivande av Räddningsverket är förbjudet enligt lagen (1960:792) om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk. Förbudet gäller varje mångfaldigande genom tryckning, kopiering, bandinspelning etc.

Läget just nu,

Information till allmänhet och massmedier

Författare *Eva-Lena Lindbäck och Mats Oscarsson*

Redaktör *Anna-Lena Göransson*

Formgivare *Karin Rehman*

Foto omslag samt s. 7: *Patrick Persson*, s. 55: *Pär Eliasson/Pressens Bild*, s. 65: *Eva-Lena Olsson*.

Tryck *AB Danagårds Grafiska*

Utgivningsår 2004

Beställningsnummer U30–640/04

ISBN 91-7253-241-6

© 2004, Eva-Lena Lindbäck, Mats Oscarsson och Räddningsverket

Innehåll

Inledning 7

Bokens innehåll och målgrupp 8

1. Informationens stora betydelse 11

Informationen är en del av räddningsinsatsen 11

Informationens funktioner 12

2. Räddningstjänstens ansvar att informera 14

Räddningsledarens ansvar 14

Länsstyrelsens ansvar 15

Samordning av statlig och kommunal räddningstjänst 16

Snabbhet före fullständighet 16

Information direkt och kontinuerligt 17

Gemensamma mål 17

Räddningsledaren och informationsbehovet 18

Information som varning, vägledning och upplysning 19

Hur når informationen ut till allmänheten? 20

Vad ska informationen innehålla? 20

Att starta informationsarbetet 21

Information under stress 21

Information vid utrymning 22

Upplysningscentral 23

3. Information till allmänheten 25

Varning och information till direkt berörda 25

Information till närboende och andra indirekt berörda 26

Myndighetsmeddelande 26

Varnings- och informationssystemet VMA 27

Varnings- och informationsmeddelande 28

Meddelandets innehåll 28

Behörighet att begära sändning av VMA 28

VMA-kedjan 29

Information när faran är över 29

Massmediernas roll efter det akuta skedet 30

Information till myndigheter 31

Överlämnandet av informationsansvaret 31

4. Information till särskilda grupper 32

Information på andra språk 32

Ta hjälp av nyckelpersoner 32

Skriv på lätt svenska	33
Bygg upp ett kontaktnät	33
Information till människor med funktionshinder	33
Övriga grupper	33
5. Intern information och dokumentation	35
Information till deltagare i räddningsinsatsen	35
Information till myndigheter	36
Återkoppling av information	36
Att återföra erfarenheter inom den egna organisationen	37
Dokumentation	37
6. Sekretess inom räddningstjänsten	39
7. Information via internet	42
Riktlinjer för nätinformation	43
Nätinformationens utformning	43
Allmänhetens informationsbehov	45
8. Information till massmedier	46
Varför blir olyckor så ofta stora nyheter i medierna?	46
EXEMPEL: Tankbilsolycka	47
Det journalistiska uppdraget	48
Tre vanliga frågor från räddningstjänsten om mediebevakning	49
1. Varför blir det fel när medierna rapporterar?	49
2. Varför är det så viktigt att vara snabb och ge medierna bra service?	49
3. Varför vinklas alla nyheter?	49
Kontinuerlig nyhetsförmedling	50
Pressmeddelande	51
Presskonferens	53
Förberedelser inför presskonferensen	53
"Läget just nu"	54
Intervju med räddningsledaren eller informationsbefälet	56
Intervjuer med olycksdrabbade	57
Massmedieservice	57
Besök innanför avspärningar	57
Skyddsutrustning och säkerhet	58
Informationsbefäl	59
Informationsbefälets arbetsuppgifter	59
Presscentrum	60

Återkoppling och analys av nyhetsförmedlingen	61
Om räddningsledaren ensam informerar	61
Kom ihåg vid mediekontakter	62
Erfarenhetsutbyte	62
EXEMPEL: Erfarenheter av information vid svår trafikolycka	63
9. Förberedelse och samverkan	69
Informationens fem skeden	70
Riktlinjer och mål för informationsarbetet	70
Informationsresurser	71
Informationssamverkan	71
Journalistträffar	72
10. Utbildning och övning	73
Övning och utvärdering	73
Litteratur- och källhänvisning	75
Internet, källor och hänvisningar	76

Inledning

Det inriktningsbeslut som räddningschefen Åke Jacobsson fattade vid Göteborgsbranden 1998 bestod av tre delar: prioritering av informations- och massmediekontakter, att återställa beredskapen för andra eventuella räddningsinsatser och att förbereda för krishantering och debriefing av personalen.

”Tar man inte själv informationsinitiativet, kan det verkliga kaoset bryta ut,” säger Leif Fällman, ställföreträdande räddningschef i Sundsvall-Timrå räddningstjänstförbund, i en kommentar efter den svåra olyckan med kollision mellan skolbuss och timmerbil på hösten 2001.

Vid saneringsarbetet efter oljeutsläppet på Skånes sydostkust i juni 2003 bedömde räddningschefen Bengt-Arne Nebrelius i Ystad informationsbehovet så stort att resurser på detta område måste hämtas från polisområdet södra Skåne.

Detta är några exempel som tydligt visar hur väsentligt det är att allmänhet och massmedier får information om det som inträffat och dess konsekvenser. Behovet av snabb och korrekt information är stort i dagens samhälle. Det kan vara livsviktigt att personer, som befinner sig i närheten av en olycka med farliga ämnen, omedelbart får information om vilka åtgärder som ska vidtas. Mot bakgrund av massmediernas betydelse som informationskanal vid olyckor är radio och TV genom sin snabbhet ovärderliga aktörer i den informationsspridningen. Genom snabb, entydig och trovärdig information kan kommuner och andra myndigheter bidra till att minska följderna av en inträffad allvarlig händelse.

Massmedierna har skärpt sin bevakning av händelser, där samhällets räddningstjänst gör insatser. Kraven på de ansvariga räddningstjänstorganen ökar i takt med nya medier, som är aktiva dygnet runt. Detta förhållande kan uppfattas negativt, men ger egentligen goda förutsättningar att snabbt komma ut med varning och information till nytta för de människor, som kan hamna i kritiska situationer. Tidig information från en ansvarig räddningsledare undanröjer dessutom risken för desinformation och ryktesspridning.

Därför är informationen en självklar del i räddningsinsatsen.



Bokens innehåll och målgrupp

Denna handbok i informationsarbete vid stora olyckor är utarbetad för räddningstjänstens behov och verksamhetsområde. Boken vänder sig främst till elever och lärare vid Räddningsverkets Centrum för risk- och säkerhetsutbildning och personal inom den kommunala räddningstjänsten, såsom räddningsledare, befäl och andra som har eller kan komma att få ansvar för information och mediekontakter vid räddningsinsatser.

Handboken kan användas som underlag för utbildning, men även som stöd för räddningstjänsten vid planering, och till viss del även genomförande, av informationsarbete vid operativa insatser.

Bokens innehåll vilar på tre hörnstenar:

- Informationens stora betydelse vid allvarliga olyckor: externt till allmänhet och till massmedier, internt till den egna personalen samt samverkande myndigheter, företag och organisationer.
- Informationens funktion och syften.
- Informationsarbetet i praktiken.

Innehållet är koncentrerat till det praktiska informationsarbetet i det akuta skedet av en större olycka eller allvarlig händelse, och faserna närmast därefter.

Förebyggande information och att kommunicera risker i människors vardag är också en mycket viktig uppgift. Men sådan verksamhet sker under delvis andra omständigheter och andra villkor än informationsförmedling vid en akut händelse. Därför ägnas denna bok enbart åt det senare – vilket inte hindrar att mycket av innehållet också är användbart vid information till allmänhet och massmedier i andra sammanhang.

Boken handlar om information till allmänhet och massmedier vid olyckor som är eller kan bli stora, långvariga och allvarliga. Det gäller också andra olyckor som väcker stort intresse och informationsbehov.

Begreppen *stor olycka* respektive *allvarlig händelse* används parallellt i boken och omfattar även extraordinära händelser som störningar i infrastrukturen, naturkatastrofer, terrorhandlingar och andra påfrestningar i samhället. Karaktäristiskt för dessa händelser är att de inträffar plötsligt, berör många och

utsätter samhället för stora påfrestningar – ofta över dess normala förmåga. Beslut måste fattas snabbt, under osäkerhet och tidspress och ofta med bristande informationsunderlag, samtidigt som informationsbehovet hos allmänhet och massmedier är extremt stort.

Det krävs utbildning, planering, samordning och övning för att organisationen ska fungera tillfredsställande i sådana situationer.

Syftet med denna bok är att bidra till en ökad förståelse för informationens stora betydelse vid räddningsinsatser och vikten av att ta informationsinitiativet.

1. Informationens stora betydelse

Alla människor i Sverige har rätt att få korrekt och allsidig information om sådant som gäller deras liv, miljö och egendom. Information om samhällets risker och hot är nödvändig för att den enskilde ska kunna fatta välgrundade beslut i sin egen vardag. Information är i ett fritt och öppet samhälle en demokratisk grundval som anses så viktig att yttrandefrihet och tryckfrihet är grundlagsskyddade rättigheter.

Många skador och olyckor orsakas eller förvärras av okunskap eller slarv. Med goda kunskaper ökar människors möjlighet till ett beteende som motverkar olyckor. Hur informationen hanteras är av stor betydelse vid alla händelser och olyckor. Stora som små. Allvarliga som lindriga.

Informationen är en del av räddningsinsatsen

Information är en väsentlig del av räddningstjänstarbetet vid alla slags olyckor. Den är ett viktigt hjälpmedel under och efter själva insatsen och skapar rätt hanterad, internt och externt, förutsättningar för ett framgångsrikt räddningsarbete. Omvänt kan en dåligt skött informationsverksamhet förvärra konsekvenserna av olyckan.

Vid en större olycka är informationsbehovet stort och erfarenheten visar att en stor del av räddningsledningens tid används till att informera, både internt och externt. En väl förberedd, planerad och övad informationsfunktion kan avlasta räddningsledaren och är en viktig del av staben.

Informationen rymmer flera uppgifter som var för sig och tillsammans har betydelse för räddningsarbetet.

Informationsbehov finns *internt* hos:

- den egna personalen; både den som är direkt inblandad i insatsen och övriga medarbetare,

Med räddningsledning avses i denna bok räddningsledaren och dennes stab.

- övrig räddningspersonal; polis, sjukvårdare, sjö-/flygräddare, militär, frivilliga,
- övriga berörda i insatsen; myndigheter, företag, organisationer som ingår eller kommer att ingå i arbetet kring olyckan.

Informationsbehov finns *externt* hos:

- allmänheten; direkt berörda och övriga,
- andra intressenter; massmedier, myndigheter, företag och organisationer.

En väl fungerande intern information är grunden för en god extern information. Både den interna och den externa informationen behöver samordnas mellan de olika aktörerna i en större räddningsinsats (exempelvis räddningstjänst, polis och sjukvård). Den externa informationen bör spridas internt. Det kan ske genom till exempel regelbundna genomgångar med räddningsledningen, via det egna intranätet och genom att pressmeddelanden distribueras även internt.

Informationens funktioner

Informationen vid en räddningsinsats har flera funktioner:

- Livräddande och skadebegränsande
- Upplysande och förklarande
- Förebyggande

Högst prioriterat för räddningsledaren är livräddande och skadebegränsande information. Snabbhet och tydlighet kan vara avgörande för händelseutvecklingen.

Skador kan begränsas på människor, egendom och miljö. Det kan gälla vid exempelvis olyckor med farliga ämnen, gasutsläpp, översvämning, akut rasrisk, förgiftat vatten eller farlig rök från en storbrand. Information kan också bidra till att underlätta räddningstjänstens insats.

Allmänhetens informationsbehov varierar före, under och efter en olycka. Denna handbok behandlar det operativa informationsarbetet under en pågående insats. Men den förebyggande informationen (innan olyckan inträffar) inverkar förstås också på hur den information som ges under ett akut olycksskede tas emot och omsätts i handling.



I det akuta skedet prioriteras information som är saklig, konkret och ger användbara upplysningar för dem som behöver känna till hur de ska agera och hur olyckan påverkar dem.

I de följande faserna av stabilisering och återhämtning behövs förutom upprepade sakliga upplysningar även mer av förklaringar till olyckan och fördjupad information om dess orsaker och konsekvenser.

När livet börjar återgå till det normala väcks ofta frågor om vilka förebyggande åtgärder som vidtagits och vilket ansvar som samhället respektive den enskilde har. Här drar också både myndigheters och mediers granskning av olyckan igång.

Snabb information kan rädda människor vid olyckor med farliga ämnen.

2. Räddningstjänstens ansvar att informera

Lagen om skydd mot olyckor slår fast allmänhetens rätt till information om kommunens beredskap för och resurser vid olyckor, hur varning och information ges vid allvarliga olyckor och hur den enskilde kan fullgöra sina skyldigheter.

Räddningschefen har det övergripande ansvaret för den kommunala räddningstjänstens informationsverksamhet. Det är räddningstjänstens uppgift att planera för information vid allvarliga olyckor och informera allmänheten om innehållet i den planen. Sådan information bör, förutom akuta och vägledande upplysningar vid en olyckshändelse, även omfatta hur allmänheten kommer att varnas och informeras om en olycka inträffar.

Räddningsledarens ansvar

Under en räddningsinsats är det räddningsledaren som är ansvarig för informationen. Om informationsarbetet är omfattande bör räddningsledaren delegera uppgifterna till ett särskilt informationsbefäl. Den som utför uppgifterna organiserar och samordnar informationsverksamheten och lämnar information till allmänhet och massmedier. Räddningsledaren behåller fortfarande det yttersta ansvaret för den information som lämnas.

Händelser som kräver akut information till allmänheten, eller som har stort nyhetsvärde, förekommer även inom andra kommunala områden än räddningstjänstens. Vid till exempel elavbrott eller föroreningar i det kommunala dricksvattnet är informationen en uppgift för den förvaltning som ansvarar för verksamheten. Den kommunala räddningstjänsten ansvarar för informationen vid de händelser som leder till räddningsinsatser.

Det är sannolikt att flera av kommunens förvaltningar blir

inblandade vid en räddningsinsats om olyckan är stor eller av allvarlig karaktär. Varje förvaltning ansvarar för information om sin verksamhet och de råd som kan vara aktuella att ge allmänheten. I en sådan situation är det synnerligen viktigt att informationen samordnas, och att räddningsledarens information om händelseutvecklingen når samverkande förvaltningars experter och informationsansvariga.

Länsstyrelsens ansvar

Vid en omfattande räddningsinsats kan länsstyrelsen ta över ansvaret för räddningstjänsten i en eller flera kommuner. I en sådan situation utser länsstyrelsen en räddningsledare, som också ansvarar för att information lämnas till allmänheten. Det kan vara lämpligt att länsstyrelsens informationsorganisation för regional räddningstjänst bistår räddningsledaren.

Lag om skydd mot olyckor (2003:778)

Lagtexter som innefattar kommunens skyldighet att informera:

1 kap. Inledande bestämmelser

7§ Kommunerna och de statliga myndigheter som ansvarar för räddningstjänst ska se till att allmänheten informeras om vilken förmåga att göra räddningsinsatser som finns. Dessutom skall de lämna upplysning om hur varning och information till allmänheten sker vid allvarliga olyckor.

3 kap. Kommunens skyldigheter

2§ En kommun skall genom rådgivning, information och på annat sätt underlätta för den enskilde att fullgöra sina skyldigheter enligt denna lag.

8§ En kommun skall ha ett handlingsprogram för räddningstjänst. I programmet skall anges målet för kommunens verksamhet samt de risker för olyckor som finns i kommunen och kan leda till räddningsinsatser. I programmet skall också anges vilken förmåga kommunen har och avser att skaffa sig för att göra sådana insatser. Som en del av förmågan skall anges vilka resurser kommunen har och avser att skaffa sig. Förmågan skall redovisas såväl med avseende på förhållandena i fred som under höjd beredskap.

10§ När en räddningsinsats är avslutad skall kommunen se till att olyckan undersöks för att i skäligen omfattning klarlägga orsakerna till olyckan, olycksförloppet och hur insatsen har genomförts. Den som utför en undersökning enligt första stycket har rätt att få tillträde till olycksplatsen. Polismyndigheten skall lämna den hjälp som behövs.

Samordning av statlig och kommunal räddningstjänst

Om räddningsinsatserna i de fall länsstyrelsen övertagit ansvaret även innefattar statlig räddningstjänst, till exempel sjöräddning eller fjällräddning, ska länsstyrelsen svara för att räddningsinsatserna samordnas. Länsstyrelsen svarar därmed också för att informationsverksamheten samordnas. Varje räddningsledare svarar dock fortfarande för informationen inom sitt ansvarsområde.

Snabbhet före fullständighet

Det inledande skedet av en allvarlig olycka är ofta det mest kritiska, både vad gäller själva insatsen och informationsflödet till och från skadeplatsen.

Inom katastrofmedicinen definieras en katastrof som en situation när behandlingsbehovet i hög grad överstiger den existerande behandlingskapaciteten. Likadant är det under det inledande skedet av informationsarbetet vid en allvarlig olycka; en situation när informationsbehovet i hög grad överstiger möjligheten att ge fullständig information.

Denna informationsparadox kan leda till problem som ofta blir svåra att rätta till i ett senare skede. Det är därför synnerligen viktigt att informationen till allmänhet och massmedier ses som en del av insatsen och planeras, inleds och genomförs med lika stor omsorg som det övriga räddningsarbetet.

Behovet av information vid en allvarlig olycka är stort och uppstår snabbt hos stora grupper av människor samtidigt. De behöver tidig och fortlöpande information om olyckan, hur den påverkar dem och hur de bör agera. Samtidigt måste räddningsledaren få tid att sätta sig in i den komplexa händelsen och besluta om åtgärder.

Från det att ett informationsbehov uppstår hos allmänheten och till dess samhället eller räddningsledningen har möjlighet att lämna information, uppstår ett informationsvakuum. Detta skapar osäkerhet och oro och kan ge upphov till irrationella beslut och handlingar. Det öppnar för ofullständig, felaktig eller rent av vilseledande information från olika källor och kan bidra till ryktesspridning. Därför har snabb information från trovärdiga och väl insatta uppgiftslämnare – till exempel räddningsledaren – högsta prioritet. I detta läge är snabb och korrekt, om än ofullständig, information bättre

Medierna är en resurs för att sprida information till allmänheten om olyckan.

"Inta scenen omedelbart. Det handlar om sekunder, inte minuter."

Clas Cassel,
Polisen i pressen

än ingen information alls. Räddningsledaren, eller det informationsbefäl som utses, måste alltså redan i insatsens första skede, parallellt med det övriga operativa arbetet, planera för och genomföra informationsinsatser.

I det här läget är det inte fråga om utförliga pressmeddelanden utan om kort faktainformation, först och främst till dem som direkt berörs av olyckan och till de journalister som anländer till platsen.

Information direkt och kontinuerligt

Snabb information motverkar oro, felaktigheter, desinformation och ryktesspridning. Fortlöpande – korrekt och praktiskt användbar – information ger trygghet och sammanhang.

Kommunens räddningstjänst bör fastställa riktlinjer för informationsverksamheten vid olyckor och andra händelser av stort allmänt intresse. De som medverkar i informationsarbetet ska givetvis vara insatta i dessa riktlinjer.

Gemensamma mål

Några gemensamma mål för den myndighetsinformation som lämnas till allmänheten vid en större olycka är att den ska:

- varna människor vid akut fara,
- ge råd och anvisningar om hur människor ska agera för att inte komma till skada,
- hjälpa den enskilde att fatta beslut som rör den egna säkerheten,
- ge besked om räddningstjänstens åtgärder,
- redovisa händelseförlopp och konsekvenser för dem som berörs.

En grundförutsättning för att informationen ska kännas trovärdig, uppfattas och förstås av så många som möjligt är:

- att den utgår från människornas behov,
- att den är öppen och sann,
- att den lämnas snabbt och upprepas ofta,
- att den är enkel och lättillgänglig,
- att den är entydig, vilket underlättas av att den så långt möjligt samordnas mellan olika myndigheter och andra samverkande organ.

Tänk på att informationen också ska nå dem som inte förstår svenska, är funktionshindrade eller av annan anledning har svårt att tillgodogöra sig den.

Räddningsledaren och informationsbehovet

Det är räddningsledaren som ansvarar för informationen till allmänheten under en räddningsinsats. Om informationsbehovet är mycket stort kan det vara lämpligt att organisera en särskild informationsenhet för att sköta kontakterna med allmänhet, massmedier, andra myndigheter och organisationer.

Information är mycket mer än varningsmeddelanden och meddelanden på hemsidan om hur människor ska agera för att skydda sig. Den riktar sig också till många fler än de som är direkt berörda.

Det kan hända att informationsinitiativet försenas då de akuta räddningsinsatserna inledningsvis tar räddningsledarens hela uppmärksamhet. Därför måste räddningsledaren redan tidigt i insatsen vidta åtgärder för att informationsarbetet ska komma igång så snabbt som möjligt.

Ett ständigt nära samarbete mellan räddningsledaren och informationsbefälet om informationens innehåll och omfattning är givetvis en förutsättning för ett bra informationsarbete.

Informationsverksamheten består av flera olika delar och riktar sig till olika grupper. Den externa informationen innebär att allmänheten ska varnas och informeras och massmedier förses med uppgifter om det inträffade. Internt handlar det om att sprida information till dem som deltar i räddningsinsatsen och till myndigheter och organisationer, som är samverkande.

På begäran av räddningsledaren sänder radio och TV meddelanden till allmänheten enligt VMA-systemet. Räddningsledaren beslutar också om varningssignalen *Viktigt meddelande* ska utlösas.

Massmedierna kommer att ställa krav på nyhetsinformation från räddningsledaren. Det är lämpligt att ge samlad information till medierna i form av pressmeddelanden och vid presskonferenser. Räddningsledaren beslutar i samråd med informationsbefälet om tid och plats för presskonferensen och vilka som ska medverka. Räddningsledaren har en central roll vid presskonferensen. (Se vidare kapitel 8: Information till massmedier.)

**Bra information
skapas genom
ledning och
samordning!**

"I krislägen är behovet av information som störst – och vår förmåga att ge den ofta som mest begränsad. Samtidigt vet vi att allmänheten vill ha information från till exempel ledningsläkare, räddningsledare och poliser. Allmänheten vet att dessa uttalar sig kunnigt och under ansvar och litar därför på informationen. Detta har stor betydelse för att öka tryggheten."

**Clas Cassel,
Polisen i pressen**

Extern information:

- Information till allmänheten
- Information till massmedier

Intern information:

- Information till deltagare i räddningsinsatsen
- Information till samverkande myndigheter och organisationer

Information som varning, vägledning och upplysning

Information i olika former har en viktig funktion vid alla räddningsinsatser. Vid större olyckshändelser är informationen en mycket viktig del av räddningsarbetet och måste ges hög prioritet för att rädda liv och förhindra skador.

Under hot- och akutskedet måste i första hand hotet göras synligt. Informationen ska också ge upplysningar om orsaker och verkan för att tydliggöra risker. Den måste kunna motivera människor att sätta sig i säkerhet, om de befinner sig i akut livsfara utan att veta om det. Människor ska varnas och få omedelbar information om hur de ska göra för att skydda sina liv och sin egendom. De måste också få veta vilka åtgärder som räddningstjänsten vidtar eller tänker vidta.

Den information som lämnas ska så långt möjligt vara samstämd och bör därför planeras i samverkan med berörda myndigheter och organisationer, i första hand polis och sjukvård. Det ska klart framgå vilken myndighet som lämnar informationen.

Ett varningsmeddelande i radio och TV måste följas av vägledande information med råd och anvisningar om hur människor som bor eller vistas i det drabbade området ska agera, men också hur egendom och miljö kan skyddas från påverkan.

Vid överhängande fara eller vid en olycka finns det flera grupper som behöver informeras:

- Direkt berörda personer som drabbats och som ska varnas eller utrymmas. Information till denna grupp prioriteras inledningsvis.
- Närboende och andra indirekt berörda, som är oroliga och vill veta mer.
- Personer som inte är berörda av händelsen, men som har krav på allsidig nyhetsinformation. Massmediernas

bevakning täcker oftast dessa personers informationsbehov.

- Berörda myndigheter och deltagare i räddningsinsatsen. (Information till denna grupp beskrivs närmare i kapitel 5: Intern information och dokumentation.)

Inom de tre första grupperna kan dessutom finnas personer som inte förstår svenska, är syn- eller hörselskadade eller har andra funktionshinder, och därför ställer särskilda krav på informationens innehåll och utformning. (Se även kapitel 4: Information till särskilda grupper.)

Hur når informationen ut till allmänheten?

Meddelanden i radio och TV och information på kommunala hemsidor på internet är det snabbaste sättet att nå allmänheten. Information lämnas också av den upplysningscentral som inrättas, på informationsmöten, via flygblad eller annonser i dagspressen. I vissa fall kan informationen lämnas muntligt och personligen, exempelvis genom dörrknackning.

En öppen attityd gentemot allmänhet och massmedier liksom sanna och samstämmiga uppgifter är förutsättningar för att skapa och behålla allmänhetens förtroende för räddningstjänsten. Ibland kan kraven på både snabba och fullständiga uppgifter vara svårförenliga. Ett råd är att snabbt lämna de uppgifter som finns, för att sedan återkomma och komplettera med mer information.

Vid svåra olyckor kan räddningsledaren överväga att utnyttja utomhusvarningen och signalen *Viktigt meddelande* för att varna allmänheten.

Vad ska informationen innehålla?

Informationen vid en olycka ska alltså varna, ge råd och anvisningar och hjälpa den enskilde att vidta lämpliga åtgärder. Den ska även beskriva och förklara händelsen och redovisa samhällets åtgärder.

Informationen ska vara saklig, kortfattad, korrekt, koncentrerad på det viktigaste och ge nödvändiga upplysningar med utgångspunkt från människors behov för att kunna fatta rationella beslut i den rådande situationen.

Svaren på frågorna: *Vad skulle jag som berörd av denna olycka behöva veta, och vad skulle jag vilja att räddningsled-*

”Det är bättre att förekomma än att förekommas. Att vara först ut ger en större möjlighet att förmedla sin version. Att reagera, i motsats till att agera, innebär ofta att du hamnar i försvarsposition och måste ägna en massa tid och kraft till att bemöta eller dementera något som andra sagt, gjort eller påstått.”

**Peter Andréasson,
Möte med
massmedier**

ningen informerade om? ger en vägledning om vad informationen bör innehålla i ett inledande skede.

Efter den akuta fasen av en stor olycka, och när tillvaron för de berörda börjar återgå till det normala, kvarstår informationsbehovet som då omfattar delvis andra frågor. De handlar om orsaker till och konsekvenser av olyckan, risker och säkerhet, miljöfrågor och samhällets åtgärder för att återställa och förebygga. I detta skede övergår samtidigt informationsansvaret från räddningsledningen till andra förvaltningar och myndigheter.

Att starta informationsarbetet

Starten på informationsarbetet vid en allvarlig olycka är oerhört betydelsefull för att nå framgång. Om inte informationen lämnas snabbt under inledningsskedet är risken stor att man förlorar initiativet och därmed tappar förtroende och trovärdighet.

Eventuella VMA-meddelanden följs så snabbt som möjligt av direkt, muntlig information av informationsbefälet eller räddningsledaren till journalister på skadeplatsen. Uppgifter om händelsen ges successivt i pressmeddelanden och genom information på kommunens eller räddningstjänstens hemsida.

Av information på hemsidan bör framgå vem som är informationsbefäl och hur denna person kan nås. Lämna snarast information om när första presskonferensen äger rum, om ett presscentrum har inrättats och annat väsentligt.

Information under stress

Gemensamt för alla kris- och katastrofsituationer är människors stora behov av information. Informationsbehovet ökar, men samtidigt minskar ofta människors förmåga att tolka informationen rätt. Stress och yttre omständigheter kan leda till att informationen blir svår att omsätta i rationella handlingar.

Utsätts människor för stark stress påverkas sinnena. Man uppfattar och tar till sig bara delar av den information som lämnas. Den första reaktionen är ofta präglad av överklighet; det är svårt att ta in och förstå vad som hänt. Man vill inte, eller kan inte tro, att det är sant.

Ändå handlar människor mera rationellt i stressituationer än vad många i allmänhet tror. Föreställningen om panik är en myt. Det är inte så att de flesta hotade eller drabbade människor grips av skräck och det förekommer bara sällan att de flyr panikartat från en katastrofplats. Ofta är det i stället mycket svårt att övertyga människor om att de behöver skydda sig. All erfarenhet visar att människor i de flesta fall ogärna vill utrymma.

Myten om panik kan skapa problem om myndigheter och andra ansvariga tror att den är sann, och planerar sin verksamhet som om panik vore det stora problemet vid en katastrof. Kommunikationens problem är vanligen det omvända: det är svårt att få människor att engagera sig och vidta åtgärder, om de inte känner sig berörda av det inträffade.

Information vid utrymning

Allmänt sett är det alltså ett större problem att motivera människor att utrymma, än att förhindra utbrott av panik. Det kan istället vara svårt för människor att ta till sig situationens allvar. De behöver saklig och trovärdig information om vad som hänt eller kan hända, och vilka konsekvenser som är sannolika. De kan behöva övertygas om det nödvändiga i att utrymma. De som ska utrymma måste därför tidigt varnas för den hotande faran, så att de hinner förbereda sig.

Beroende på utrymningens omfattning och varaktighet behöver de som ska utrymma information om olika saker vid olika tidpunkter:

- orsak till utrymningen; vad som hänt eller kan hända, när det beräknas hända och vilken fara som kan uppstå,
- vilket område som ska utrymmas,
- när utrymningen måste påbörjas, när den ska vara genomförd och hur länge man beräknas vara borta,
- råd om vad man bör ta med sig, vad man ska göra med husdjur, annat man bör tänka på innan man lämnar bostaden och hur den lämnade egendomen bevakas under utrymningstiden,
- vart man ska bege sig, utrymningsvägar, transportsätt och vilka risker eller faror som kan uppkomma under utrymningen,
- var utrymnings- och mottagningsstationer finns, mottagningsområdets resurser, inkvarteringsmöjligheter m.m.

- vart man kan vända sig med frågor för att få ytterligare information och vem som lämnar den.

Det kan vara aktuellt att ge särskild information till vissa personer, institutioner, företag och andra, vilkas verksamhet påverkas av utrymningen. Det är också viktigt att anhöriga får kontakt med varandra. Risken finns annars att människor återvänder till det utrymda området för att söka efter sina närstående.

Behovet av information kvarstår även sedan de utrymda fått återvända. De behöver bland annat få veta vart de kan vända sig för att få stöd och råd i olika frågor. Vid en omfattande utrymning är det lämpligt att upprätta en särskild upplysningscentral för allmänheten.

Upplysningscentral

När informationsbehovet förväntas bli stort bör en upplysningscentral inrättas dit allmänheten kan vända sig med frågor. Upplysningscentralen bör bemannas med personal med erfarenhet av att informera och som helst har viss kunskap om det aktuella sakområdet. Experter kan knytas till centralen och finnas tillgängliga för rådfrågning. Ta också hänsyn till informationsbehovet för invånare som inte talar eller förstår svenska.

De vanligaste frågorna till upplysningscentralen kan besvaras exempelvis på hemsidan, i radiointervjuer och eventuellt i ett pressmeddelande. Allmänheten får på så sätt snabba svar, och belastningen på upplysningscentralen minskar.

Den som är informationsansvarig bör ha kontinuerliga genomgångar med upplysningscentralens personal.

Om informationsbehovet förväntas bli långvarigt bör verksamheten på ett tidigt stadium organiseras i olika grupper som arbetar i skift.

Lokaler och utrustning för upplysningscentralen måste förberedas om man snabbt ska få igång en fungerande verksamhet. Helst bör hela upplysningscentralen rymmas i en och samma lokal, gärna vid räddningstjänsten, hos kommunen eller länsstyrelsen.

Telefonnumret till upplysningscentralen bör läggas ut väl synligt på kommunens eller räddningstjänstens hemsida och spridas via radion och övriga medier.

Det är kommunens räddningschef som ansvarar för att räddningstjänsten har tillgång till en upplysningscentral. I de kommuner som har en sådan central organiserad för andra ändamål bör denna kunna samordnas med räddningstjänsten eller vice versa.

Upplysningscentralens uppgift är bland annat:

- att svara på frågor från allmänheten,
- att ta emot och vidarebefordra upplysningar från allmänheten,
- att förmedla de vanligaste frågorna till informationsansvariga,
- att koppla samtal vidare eller hänvisa till andra för ytterligare information (till exempel sjukvården, socialtjänsten, försäkringsbolag, jourhavande medmänniska).

3. Information till allmänheten

Det finns i dagens samhälle ett stort behov av snabb och tillförlitlig information. Behovet ökar när det händer olyckor, som kan ge svåra konsekvenser för människor, miljö och egendom. Många människor, både nära och på avstånd från en olycksplats, vill veta vad som hänt och hur de eventuellt kan bli drabbade. Lika viktigt är det också att allmänheten får information om när faran är över och livet kan återgå till det normala.

Varning och information till direkt berörda

De som har drabbats eller sannolikt kommer att drabbas eller bli direkt inblandade i själva händelsen måste omedelbart varnas. Varning av allmänheten i områden runt kända riskobjekt, till exempel kemiska industrier och kärnkraftverk, ska förberedas och de som berörs ska känna till hur de kommer att varnas.

Människor som är direkt berörda behöver också fortlöpande information om vad som hänt, och råd och anvisningar för sitt fortsatta agerande. Upplysningar bör också lämnas om vilka åtgärder som vidtagits och varför, vad som närmast kommer att ske samt vart man kan vända sig för att få vidare information. Lämpligen slussas alla sådana frågor till en särskilt upprättad upplysningscentral.

Specialinformation måste vid behov lämnas till exempelvis lantbrukare med djurbesättningar, vårdinrättningar, skolor, förskolor, transportföretag, industrier med flera. Beroende på händelsens karaktär kan den normala verksamheten helt eller delvis tvingas att upphöra. Sådan specialinformation kan, om den inte är akut, exempelvis ges vid offentliga möten, via hemsidan, flygblad eller annonser i pressen.

Information till närboende och andra indirekt berörda

Personer som inte är direkt inblandade i händelsen men som ändå berörs är till exempel:

- de som bor i närheten av det drabbade området,
- de som är oroliga för anhöriga eller egendom och miljö,
- anställda vid företag i området,
- trafikanter,
- anhöriga till räddningspersonalen.

Dessa personer har ungefär samma informationsbehov som de direkt berörda. De behöver också veta vad som hänt och vilka förändringar som gäller. De behöver upplysas om tillfälliga trafikomläggningar och vart de kan vända sig för att få svar på sina frågor. Informationen kan lämnas via en upplysningscentral, på internet, genom medierna och i annonser i dagspressen.

Myndighetsmeddelande

I de sändningstillstånd som regeringen utfärdar för Sveriges Radio och Sveriges Television står inskrivet att public service-företagen kostnadsfritt ska sända meddelanden som är av vikt för allmänheten. Förutsättningen är att det är en myndighet som begär att få sända ett sådant meddelande. Det är SR och SVT som ser till att meddelandet får en lämplig utformning och att det inte stör programverksamheten.

Myndigheter kan begära att få sända ett sådant meddelande när normal verksamhet inte längre kan bedrivas. Det kan röra sig om inställda skolskjutsar på grund av snöoväder, störningar i vatten- och elförsörjning eller liknande situationer, som inte bedöms livsfarliga i ett kort perspektiv. Det är radio- och TV-företagen som själva avgör hur snabbt ett så kallat myndighetsmeddelande ska sändas.

Myndigheter som har behov att få ut ett myndighetsmeddelande kontaktar SRs lokala kanal i sitt län/sin region. Under den tid på dygnet som SRs lokalkanal inte sänder, är SRs sändningsledning i Stockholm kontaktpunkt.

För ett meddelande i SVT tar myndigheterna kontakt med SVTs regionala nyhetsredaktioner. Under den tid på dygnet

när SVT inte sänder regionalt kan kontakt tas med SVTs sändningsledning i Stockholm.

Varnings- och informationssystemet VMA

För akuta situationer där det kan vara fara för liv finns varnings- och informationssystemet *Viktigt meddelande till allmänheten*. Det har tillkommit för att samhällets räddningsorgan snabbare ska kunna nå allmänheten med varning och information. VMA-systemet utgörs av dels utomhuslarm, dels meddelanden i radio och TV. Signalen består av sju sekunder långa ljudstötter med 14 sekunders paus emellan. Den ska ljudas under minst två minuter. När faran upphört ska signalen ”faran över” sändas: en 30 sekunder lång, sammanhängande signal. Signalen Viktigt meddelande betyder att man ska gå inomhus, stänga fönster och dörrar samt eventuell ventilation, och lyssna på radio för mera information.

I de flesta tätorter finns larmaggregat för utomhusvarning. När aggregaten styrdes över telefonnätet var det många kommuner, som av kostnadsskäl avstod från att använda sig av möjligheten att varna folk utomhus. Numera är ett nytt radiostyrt manöversystem installerat över hela landet. Det nya manöversystemet innebär också att signalen kan avgränsas geografiskt till just det område där faran finns.

Utomhuslarmen testas fyra gånger per år, första helgfria måndagen i mars, juni, september och december klockan 15.00. Information ges i Sveriges Radios samtliga radiokanaler strax före detta klockslag och när provet är avslutat.

Det är räddningsledaren eller övriga behöriga som avgör om signalen ska utlösas i ett skarpt läge. Det är mycket viktigt att tiden mellan ljudsignal och meddelande i radio och TV blir så kort som möjligt. Motsatsen kan orsaka hög belastning på bland annat SOS-centralen. I sämsta fall kan 112-numret blockeras av människor som saknar information och känner oro.

Om signalen ljuder av misstag är det nödvändigt att räddningstjänsten snabbt förser etermedieföretagen med information om att ingen olycka inträffat.

Den som fått ett meddelande sänt är också ansvarig för att i samma kanaler meddela när faran är över och allmänheten inte längre behöver vidta några skyddsåtgärder.

Varnings- och informationsmeddelande

Inom VMA finns två typer av meddelanden: varnings- och informationsmeddelande.

Varningsmeddelande sänds omedelbart i situationer där det finns risk för skada på liv, egendom eller i miljön. Har signalen Viktigt meddelande utlösts ska den alltid följas av ett varningsmeddelande. Meddelandet ska upprepas inom fem minuter och sänds alltid i samtliga radio- och TV-kanaler, som omfattas av systemet.

Informationsmeddelande sänds så snart som möjligt och används för att förebygga och begränsa skador på människor eller egendom eller i miljön. Meddelandet ska upprepas inom tio minuter och kan sändas i alla radio- och TV-kanaler.

Överenskommelser om VMA har träffats mellan Räddningsverket och Sveriges Radio, Radioutgivareföreningen, Sveriges Television, TV 3, TV 4, Kanal 5, TV 8 och ZTV. SVT Text ger också utrymme för textmeddelanden på sidan 599. Sedan hösten 2002 sänds alla meddelanden i SR med automatik ut i de kommersiella radiokanalerna.

Radioutgivareföreningen är en sammanslutning av de kommersiella radiokanalerna.

Meddelandets innehåll

Den som begär ett VMA ansvarar för informationens innehåll och för att de uppgifter som lämnas är korrekta. Genom att lämna korta, precisa fakta till SOS-centralen minskar risken för att SRs sändningsledning omedvetet förändrar budskapets innehåll.

Meddelandet bör innehålla kort, saklig information om

- vad som har hänt,
- vad som utgör det akuta hotet mot liv, hälsa och miljö,
- anvisningar om vad människor ska göra för att skydda sig och
- vad allmänheten kan göra för att eventuellt underlätta räddningsarbetet.

Behörighet att begära sändning av VMA

Möjligheten att sända meddelanden enligt VMA var ursprungligen kopplad enbart till räddningstjänst. Sedan 2002 omfattar systemet också situationer, som riskerar att utvecklas till allvarliga störningar i viktiga samhällsfunktioner. Fortfarande är

Förteckning över instanser med rätt att begära VMA

Följande har behörighet att begära utsändning av meddelande enligt gällande VMA-överenskommelse:

1. Räddningschef/räddningsledare
2. Polismyndigheten, enligt myndighetens beslut
3. Länsstyrelsen, enligt myndighetens beslut
4. Kustbevakningen, enligt myndighetens beslut
5. Luftfartsverket, enligt myndighetens beslut
6. Rikspolisstyrelsen, enligt myndighetens beslut
7. Sjöfartsverket, enligt myndighetens beslut
8. Räddningsverket, enligt myndighetens beslut
9. Anläggningar som fått kommunens tillstånd att själva utlösa signalen *Viktigt meddelande*.

jourhavande befäl i kommunal räddningstjänst eller polismästare/polischef i beredskap de funktioner, som hos etermedieföretagen kan begära ett meddelande. Behöriga att begära att få meddelanden sända är räddningschef, räddningsledare, polismästare och samtliga räddningstjänstansvariga myndigheter på regional och central nivå. De anläggningar som fått kommunens tillstånd att själva utlösa signalen Viktigt meddelande har också rätt att begära att få ett varnings- eller informationsmeddelande uppläst.

VMA-kedjan

SOS-centralerna och SRs sändningsledning har nyckelpositioner i kedjan för att få denna varning och information till allmänheten att fungera snabbt och effektivt. De regionala SOS-centralerna vidarebefordrar en begäran till sändningsledningen på SR via SOS-centralen i Stockholm. Sändningsledningen ser till att SRs alla kanaler sänder meddelandet och distribuerar meddelandet till medverkande TV-företag. Sändningsledningen tjänstgör dygnet runt året runt och är garanterad för att meddelandet når alla som ingår i VMA-systemet.

Information när faran är över

Formellt upphör räddningsledarens ansvar för informationen och dess samordning när räddningsinsatsen är avslutad. En del olyckor ställer mycket stora krav på information även

efter en räddningsinsats. Det finns ingen anledning att forcera överlämnandet av informationsansvaret så länge frågor om händelseförlopp och orsaker till olyckan är frekventa. När situationen har stabiliserats kommer människor bland annat att vilja ha förklaringar till händelsen. Det kan vara lämpligt att räddningsledaren, informationsbefälet och andra personer som haft nära kontakt med medierna under insatsen aktivt deltar i informationsarbetet även sedan det formella informationsansvaret upphört. Om informationen hanterats rätt under räddningsarbetet har allmänheten fått förtroende för dessa personer och den trovärdigheten är värdefull att utnyttja även efter det akuta skedet.

Det direkta ansvaret för att informera allmänhet och massmedier övergår dock till de myndigheter, förvaltningar eller företag som berörs. Behovet att samordna informationen kvarstår så länge flera myndigheter eller förvaltningar är inblandade.

Information efter avslutad insats ska:

- ge ytterligare förklaringar till händelsen och upplysa allmänheten om förebyggande åtgärder,
- ge god service till dem som har behov av fortsatt information.

Allmänheten behöver ofta ytterligare information som förklarar det inträffade, om det kan hända igen, hur liknande olyckor kan förebyggas och hur omgivningen påverkats. Det är lämpligt att räddningstjänsten följer upp och kompletterar den information som getts under insatsen. Om inte detta sker kommer många människor att kontakta räddningstjänsten eller andra som de tror har upplysningar.

Att avsätta resurser för att aktivt lämna förklarande information och hänvisa till webbsidor med information och/eller telefonnummer dit allmänheten kan, ringa avlastar den ordinarie personalen.

Massmediernas roll efter det akuta skedet

När faran upphört börjar i allmänhet medierna granska och analysera olyckan och ifrågasätta vidtagna eller inte vidtagna åtgärder från myndigheternas sida.

Det ska aldrig råda någon oklarhet om vem som har till uppgift att informera allmänheten och massmedierna eller vem som har samordningsansvaret.

Under insatsen har den informationsansvarige sannolikt byggt upp ett förtroende hos allmänhet och massmedier. Det är bra om den eller de som tjänstgjort som informationsbefäl eller räddningsledare kan finnas tillgängliga för att informera även en tid efter händelsen.

Information till myndigheter

Myndigheter kan av olika anledningar vilja ha kompletterande upplysningar. En allvarig olycka utreds vanligen av Statens haverikommission, Arbetsmiljöverket med flera. Resultatet av en sådan utredning kan dessutom, när utredningen blir offentlig, kräva kommentarer från räddningstjänsten och ytterligare information både externt och internt.

Överlämnandet av informationsansvaret

När räddningsledaren eller den räddningstjänstansvariga myndigheten bedömer att informationsansvaret kan upphöra eller överlämnas till annan myndighet bör detta göras tydligt. Den myndighet eller förvaltning som ska överta ansvaret för informationen ska givetvis vara medveten om övertagandet. Andra deltagande eller berörda myndigheter, organisationer och företag ska också informeras liksom SOS-centralen, radio och TV. Klargör också från vilken tidpunkt informations- och samordningsansvaret överlämnas.

4. Information till särskilda grupper

Alla som är berörda av en händelse har rätt att få korrekt och användbar information. Räddningstjänstens informationsplan bör också ange riktlinjer för hur informationen ska spridas till invandrargrupper och andra, som kan vara svåra att nå med hjälp av de vanliga informationskanalerna.

Information på andra språk

I informationsplanen bör finnas en aktuell kontaktlista på tolkar som finns tillgängliga genom till exempel kommunens tolkservice eller Migrationsverket. Tolkhjälp via telefon eller e-post är ett sätt att spara tid, och möjliggör också samverkan över kommungränser.

Ta hjälp av nyckelpersoner

Ett effektivt sätt att nå ut med myndighetsinformation till invandrargrupper är genom nyckelpersoner i till exempel lokala föreningar och skolor. Många människor från andra länder har dåliga erfarenheter av myndigheter, som kanske inte åtnjuter trovärdighet på samma sätt som i Sverige. Nyckelpersonerna fyller i en krissituation flera funktioner: dels har de breda kontaktytor mot och kanaler ut till sina respektive grupper, dels förstärker deras medverkan trovärdigheten i det budskap som lämnas.

Nyckelpersoner kan till exempel vara religiösa ledare, åldermannen i ett bostadsområde eller lärare i SFI (svenska för invandrare). De senare har ofta goda kontakter med nyanlända flyktingar, introducerar dem i det svenska samhället och är dessutom vana att formulera sig på lättförståelig svenska.

Ta hänsyn till informationsbehovet för invånare som inte förstår svenska!

Skriv på lätt svenska

Om möjligt bör den viktigaste informationen som förmedlas på kommunens eller räddningstjänstens hemsida, via upplysningscentralen och i eventuella flygblad vara översatt till de vanligaste invandrarspråken i kommunen. Ett alternativ som kan spara tid är att informationen ges på enkel och lättförståelig svenska. I de flesta familjer och grupper finns åtminstone någon som förstår svenska och kan sprida budskapet vidare.

Bygg upp ett kontaktnät

Kommunens invandrarkontor, socialtjänsten eller Migrationsverkets regionkontor vet vilka språk som är aktuella i kommunen. Eftersom nya språkgrupper tillkommer och andra blir inaktuella bör planeringen för information på andra språk ske i samverkan med de nämnda institutionerna.

De kan förmedla kontakter med nyckelpersoner i sina egna organisationer och i bostadsområden, föreningar och annat. Förutom att dessa kontakter etableras och förs in i informationsplanen, kan räddningstjänsten bjuda in till samverkansmöte. Nyckelpersonerna bör få information om kommunens beredskap för olyckor, om sin roll vid en akut händelse och gärna även om skadeförebyggande åtgärder.

Information till människor med funktionshinder

Kommunens socialtjänst har vanligen egna handlingsplaner som gäller informationsarbetet vid en allvarlig olycka eller extraordinär händelse. Räddningstjänstens informationsplan bör innehålla namn och kontaktvägar till de personer vid socialtjänsten som har till uppgift att aktivera den interna krisberedskapsorganisationen. Genom den kan räddningsledaren eller informationsbefälet få hjälp att nå ut med viktig information till grupper som har behov av särskilt stöd.

Övriga grupper

Det finns andra som också behöver specialinformation i samband med en allvarlig olycka. Det kan vara enskilda personer eller institutioner och företag.

Många kommuner besöks under semesterperioder av tusentals turister. Människor, som normalt inte bor eller vistas

i området och inte har kunskaper om till exempel risker och skyddsmöjligheter, kan också behöva särskild information.

Hur informationen till dessa och andra grupper med särskilda behov kan ges, bör beskrivas i informationsplanen.

Den interna informationen ska ge personalen i den egna organisationen och i samverkande organ korrekta upplysningar före, under och efter en insats.

5. Intern information och dokumentation

En fungerande information inom räddningstjänstens organisation och mellan samverkande myndigheter och andra som medverkar under räddningsinsatsen har betydelse för själva insatsen, men också för den information som lämnas till allmänhet och massmedier.

Den interna informationen ska ge personalen i den egna organisationen och i samverkande organ korrekta upplysningar före, under och efter en insats.

Väl fungerande intern information:

- bidrar till att den externa informationen blir entydig och korrekt,
- förhindrar ryktesspridning och spekulationer,
- återför erfarenheter till personalen i räddningstjänstorganisationen,
- bidrar till att förtroendet för ledningen bibehålls.

Information till deltagare i räddningsinsatsen

Personal inom räddningstjänsten kan räkna med att bli utsatt för mångtydig, kanske till och med motsägelsefull information. Uppgifter från massmedier stämmer inte alltid överens med den information som ges inom organisationen eller med egna observationer.

I en räddningsinsats med många inblandade är det angeläget att informationen inom och mellan organisationerna fungerar väl. De som har direkta informationsuppgifter måste naturligtvis vara uppdaterade, men det finns starka skäl att fortlöpande informera även övrig personal som deltar i insatsen om olycksförlopp och annat.

Utöver räddningstjänstens personal kan detta gälla bland annat personal inom sjukvården, andra kommunala förvalt-

ningar, samverkande myndigheter, företag och organisationer.

Vid omfattande insatser är det nödvändigt att på bestämda tidpunkter hålla korta orienteringar om informationsläget, till exempel vid stabsgenomgångar.

Vad den interna informationen ska innehålla avgör räddningsledaren eller informationsbefälet i samråd med samverkande organisationer, till exempel polis och sjukvård.

Personalen i den egna organisationen måste få ta del av VMA-meddelanden och information till medierna vid presskonferenser och genom pressmeddelanden.

Alla som kommer i kontakt med allmänhet eller massmedier ska helst kunna ge korrekta upplysningar om händelsen i stort, åtminstone känna till var ytterligare information kan hämtas. Felaktiga uppgifter som får spridning kan vara svåra att senare rätta till.

Information till myndigheter

Myndigheter och organisationer som inte aktivt deltar i själva räddningsarbetet kan ha behov av information om händelsen. Observatörer från t.ex. Haverikommissionen, Arbetsmiljöverket, Räddningsverket, Strålskyddsinstitutet och Kärnkraftinspektionen kan också ha intresse av att besöka skadestplatsen.

Dessa observatörer bör få tillgång till information som berör deras respektive verksamhetsområde. Observera att informationsbehov också kan gälla myndigheter vars verksamhet inte har direkt med räddningstjänst att göra.

Återkoppling av information

Räddningsledaren och de som har till uppgift att lämna information till allmänheten måste få veta om informationen nått fram och hur den uppfattats. Det är också värdefullt att få reda på vilka frågor som människor är mest angelägna om att få svar på. Detta gäller framför allt om informationen är riktad till en speciell grupp och förväntas leda till ett visst beteende eller någon form av handling.

De som deltar i räddningsarbetet och har nära kontakter med allmänheten har därför en viktig uppgift som observatörer. De kan rapportera om sådant som tyder på att informa-

tionen inte nått fram, inte haft avsedd effekt eller att informationsbehov inte blivit tillgodosedda.

Ofta försöker människor själva skaffa sig ytterligare upplysningar. Många ringer SOS-centralen, polisen och andra källor som man tror kan ha besked att ge. De som får sådana förfrågningar bör rapportera detta till räddningsledaren/informationsbefälet.

Om kommunen har inrättat en upplysningscentral dit allmänheten kan vända sig för att få svar på sina frågor ska man dokumentera de vanligaste frågorna. Dessa kan sedan snabbast möjligt besvaras till exempel i radion och via internet. På så sätt får allmänheten information om de mest angelägna frågorna, och trycket på upplysningscentralen och övriga medverkande i räddningsinsatsen kan lätta.

Dokumentera och besvara snabbt de vanligaste frågorna.

Att återföra erfarenheter inom den egna organisationen

Att utnyttja de erfarenheter som räddningspersonalen får i samband med insatsen och olycksundersökningar är en del av den interna informationen.

Det är väsentligt att dessa erfarenheter tas tillvara och bearbetas för att sedan återföras till räddningstjänsten och samverkande organisationer. Personalens erfarenheter är värdefulla för inriktningen av den fortsatta verksamheten.

Även erfarenheter från dem som arbetat med informationen bör tillvaratas och analyseras. Har allmänheten fått förberedande information som kan ha påverkat agerandet eller hur situationen uppfattats under insatsen, bör uppföljningen omfatta även denna.

All berörd personal på olika nivåer bör få ta del av erfarenheterna och vilka åtgärder som beslutas. Även positiva erfarenheter bör uppmärksammas!

De olycksundersökningar som ska göras enligt lagen om skydd mot olyckor, ger ytterligare underlag för erfarenhetsutbytet.

Dokumentation

Den dagbok med lägesuppföljning som räddningsledaren för under insatsen är det naturliga underlaget för all information – både intern och extern.

Råd för intern information och dokumentation

Samordna information med övriga myndigheter.
Sprid pressmeddelanden också internt.
Håll korta, regelbundna genomgångar med den egna personalen.
Följ upp och analysera nyhetsförmedlingen.

För att den fortlöpande informationens innehåll ska vara konsekvent och entydigt är det nödvändigt att hela tiden följa, dokumentera och analysera det som sägs i TV och radio, skrivs i tidningarna eller på annat sätt når allmänheten.

Dokumentationen gör det möjligt att kontrollera om informationen har nått ut till allmänheten. Den antyder också om det finns behov av att förtydliga och komplettera informationen. Uppgifter som av någon anledning är missvisande eller felaktiga kan relativt snabbt rättas till. Samtidigt skaffar man sig kunskap om hur och vad massmedierna rapporterar om händelsen. Det är värdefulla kunskaper när informationsverksamheten senare följs upp.

Den interna informationen bör samordnas mellan medverkande myndigheter. Med övriga insats- och informationsansvariga kan uppgifter stämmas av så att den information som lämnas är korrekt och entydig. Pressmeddelanden sprids också internt, bland annat på hemsidan. Det är värdefullt att hålla korta, regelbundna genomgångar om informationsläget för den egna personalen. Uppföljning och analys av nyhetsförmedlingen är nödvändig för att skaffa en bild av hur massmedierna behandlat informationen från olyckan. Uppföljningen ger underlag för att rätta till felaktig information och missförstånd och för att komplettera brister.

6. Sekretess inom räddningstjänsten

Bestämmelserna om sekretess måste förstås mot bakgrund av att huvudprincipen för kommunal och statlig förvaltning är att inkomna och upprättade handlingar är offentliga. Detta innebär alltså att var och en har rätt att ta del av innehållet i de dokument och liknande som finns hos en myndighet. Myndigheterna får bara neka att lämna ut sådana handlingar om de omfattas av sekretess. Skyldigheten att lämna ut handlingar omfattar dock inte information som exempelvis en brandman får kännedom om vid en insats, om inte informationen införts i en handling av något slag.

I samband med att lagen (2003:778) om skydd mot olyckor trädde i kraft skärptes också sekretessen inom räddningstjänstens område. Sedan tidigare fanns sekretessregler som skyddade företagshemligheter vid tillsyn. Numera omfattas även de som utför räddningsinsatser och olycksutredningar av sekretessregler och dessutom har tillsynssekretessen blivit mer omfattande.

Enligt 9 kap 30 § sekretesslagen (1980:100) gäller sekretess hos kommuner och statliga myndigheter i verksamhet enligt lagen om skydd mot olyckor som avser:

1. utförande av räddningsinsatser
2. undersökningar av olyckor, eller
3. tillsyn för uppgift om enskilds personliga eller ekonomiska förhållanden, om det kan antas att den enskilde eller någon närstående till den enskilde lider skada eller men om uppgiften röjs. I fråga om uppgift i allmän handling gäller sekretessen i högst tjugo år.

I korthet går bestämmelsen ut på att man inte får lämna uppgifter om någons personliga eller ekonomiska förhållanden, om det kan antas att denne eller någon närstående lider skada. Med ”personliga förhållanden” avses i stort sett allt som

Sekretesslagen omfattar alla som utför räddningsinsatser, olycksundersökningar eller tillsyn enligt lagen om skydd mot olyckor.

rör den personliga sfären, till exempel sjukdomar, missbruk och familjeförhållanden. Men även uppgifter om att en person har begått brott eller handlat på ett olämpligt sätt vid en olycka kan hänföras till personliga förhållanden. Vad som menas med ”ekonomiska förhållanden” är mer uppenbart. Med skada avses inte bara ekonomiska förluster utan även kränkningar av den personliga integriteten, andras ringaktning och liknande förhållanden.

Viktigt att notera är att tillägget till sekretesslagen inte bara gäller brandmän i tjänst. Det omfattar alla som för stat eller kommun utför räddningsinsatser, olycksundersökningar eller tillsyn enligt lagen om skydd mot olyckor. De personer som tas ut med tjänsteplikt för att hjälpa till vid en räddningsinsats omfattas därmed också av reglerna och likaså personal från andra kommunala förvaltningar som utför uppgifter enligt lagen om skydd mot olyckor.

Att en uppgift omfattas av sekretess innebär inte att det är omöjligt att lämna uppgifter om en olycka. Sekretessen gäller bara om de lämnade uppgifterna går att sätta i samband med en viss person eller ett visst företag. Sekretessen hindrar alltså inte att man ger generell information om antal skadade och liknande vid en olycka. Vidare så kan naturligtvis uppgifterna vara av sådan karaktär att de inte kan anses skada någon om de lämnas ut.

Ett viktigt undantag från sekretessen är den så kallade *meddelarfriheten*. Meddelarfriheten innebär att en sekretessbelagd uppgift får lämnas ut till en journalist om denne avser att publicera uppgiften. Man är dock inte skyldig att lämna ut uppgifter till journalister utan var och en får själv avgöra i vilken mån det är lämpligt. Sekretessbestämmelserna i 9 kap 30 § sekretesslagen omfattas av meddelarfriheten vilket dock inte den så kallade hälso- och sjukvårdssekretessen gör. Detta medför att en brandman får lämna ut sekretessbelagda uppgifter rörande en olycka till massmedierna, trots att inte ambulanspersonalen får göra det!

Sekretesslagen innehåller ett flertal andra undantag som medger att annars sekretessbelagd information förs vidare. Räddningstjänsten kan till exempel lämna ut uppgifter till polisen angående en person som har begått brott, om fängelse är föreskrivet för brottet och detta kan antas föranleda annan påföljd än böter. En sekretessbelagd uppgift kan även lämnas

Anlita kommunens sakkunniga i sekretessfrågor.

till myndighet, om det är uppenbart att intresset av att uppgiften lämnas har företräde framför det intresse som sekretessen ska skydda. Ett exempel på det senare är att en brandman vid en insats får kännedom om att ett barn misshandlas eller far illa på något sätt och berättar detta för socialtjänsten.

Att tillämpa reglerna om offentlighet och sekretess på rätt sätt kräver i många fall djupare kunskaper än vad som kan ges i denna bok. Till detta kommer att en begäran om att få ta del av allmänna handlingar ska behandlas skyndsamt av myndigheten. För att räddningstjänsten ska kunna klara av att tillämpa reglerna rätt rekommenderas att all personal får grundläggande utbildning i vad reglerna innebär, och att det finns klara rutiner för hur frågorna ska hanteras inom förvaltningen. Det finns i regel sekretesskunnig personal inom alla kommuner och räddningstjänsten kan med fördel utnyttja denna kompetens.

Generell information om antal skadade och liknande vid en olycka kan lämnas om uppgifterna inte kan sättas i samband med en viss person.

7. Information via internet

Myndighetsinformation via internet har många fördelar. Internet är ett snabbt medium som når många samtidigt, utrymmet är obegränsat, avsändaren styr själv innehållet och mottagaren kan välja när och vilken information han eller hon vill ta del av. En webbsida för olycksinformation avlastar både räddningsledare/informationsbefäl och upplysningscentral, och ger möjlighet för berörda myndigheter att publicera information utan att vara beroende av massmedier. Vid behov kan man på hemsidan också korrigera eller lämna en annan bild av händelsen än den som medierna förmedlar.

Till nackdelarna hör att internet är sårbart. Det är beroende av fungerande el- och telenät, och fungerar inte alls som informationskanal om något av eller båda näten slås ut. Dessutom kan vissa grupper vara svåra att nå den vägen. Många människor har inte tillgång till dator eller använder av annan anledning inte internet.

Det finns också skillnader mellan storstad och landsbygd. På mindre orter och vid en olycka som berör färre antal människor, kan det vara lättare och gå snabbare att nå ut med information personligen, direkt till de berörda.

Internet som informationskanal är lämplig främst:

- vid olyckor som berör många människor direkt eller indirekt,
- vid hot mot liv, hälsa eller miljö,
- när många människor behöver upplysningar om hur de ska agera för att undvika skador och/eller underlätta räddningsarbetet,
- när olyckan har ett utdraget eller komplicerat händelseförlopp,
- då det inträffade kan förväntas väcka intresse även utanför lokalsamhället, i hela landet eller internationellt,
- när olyckan kan väntas vara av stort intresse för medierna.

Erfarenheten från olyckor där informationsbehovet varit stort visar att allmänheten vanligen använder kommunens hemsida som informationskanal i ett något senare skede. Den akuta informationen om olyckan hämtas fortfarande främst från nyhetsmedierna – radio och TV. Nyhetsmediernas hemsidor på internet är också ett snabbt medium för information och har en stadigt växande skara besökare. Även där är journalisten en länk mellan räddningstjänstens informationsansvariga och allmänheten.

Riktlinjer för nätinformation

Precis som det övriga informationsarbetet vid olyckor måste information via internet förberedas, planeras och övas för att fungera vid en akut händelse. Information på räddningstjänstens hemsida bör ingå som en central del i informationsplanen.

Hemsidan kan förberedas med bakgrundsinformation om bland annat räddningstjänstens organisation, resurser och ansvarsområden. Delar av informationsplanen liksom kommunala handlingsprogram kan vara lämpliga att lägga ut på nätet. Vid en större olycka är det bra att snabbt kunna erbjuda journalister sådan fördjupad information.

Många kommuner har även särskilda krishemsidor förberedda för information vid olyckor och risker. Ett exempel är Stenungsunds kommun som inom sitt område har flera stora petrokemiska industrier (se www.stenungsund.se/vma).

Nätinformationens utformning

Den information som lämnas på nätet bör vara:

Enkel och entydig. Enkelheten gäller såväl den digitala tekniken och dess användning som utformningen av själva informationen. Det är en fördel om information kan läggas in oberoende av plats – via bärbar dator och modem. Språket ska vara rakt och okomplicerat, utan facktermer och svåra ord. Informationen vid en allvarlig olycka ska inte kunna missförstås.

Kort och saklig. Prioritera korta notiser och lägesrapporter med konkret information om sådant som allmänhet och massmedier behöver veta.

Lättillgänglig. Sidan bör vara överskådlig, lättnavigerad och med tydliga rubriker för olika områden. Även här är enkelhet i den grafiska utformningen att föredra. Var sparsam med fär-

Undersök
möjligheten att få
kommunens stora
arbetsgivare att
på sina intranät
länka till räddnings-
tjänstens hemsida.

ger och alltför många olika typsnitt, och undvik sådant som drar uppmärksamheten från själva budskapet.

Lätt att hitta. Om informationen om olyckan finns på räddningstjänstens hemsida bör en tydlig hänvisning och länk finnas på kommunens webbadress, som allmänheten sannolikt först uppsöker.

Återkommande och med tydlig avsändare. Information på nätet kan och ska uppdateras ofta, annars tappar allmänheten snabbt intresse för att söka upplysningar den vägen. Ny information som läggs ut bör dateras med klockslag. Det är viktigt att avsändaren anges. Om det är räddningstjänsten, polisen eller annan myndighet som informerar ökar det allmänhetens förtroende för de uppgifter som lämnas. Avsändaren är också viktig för den som söker mer information, och för medierna som vill ange källan till uppgifter som citeras.

Samordnad och hanterad av få personer. Ofta samverkar kommunens informationsavdelning, räddningstjänsten och eventuellt även polis, länsstyrelse, andra myndigheter och företag om en krishemsida. När flera parter är inblandade ökar vikten av samordning och entydighet liksom att avsändaren är tydlig. Det är dock en fördel om ett fåtal personer är ansvariga för informationsförmedlingen på nätet. Det gör det lättare att behålla överblick och kontinuitet och undvika upprepningar eller att viktig information faller bort.

Planerad och övad. Mallar för hemsidan och riktlinjer för informationen bör vara klargjorda i förväg. Vid övningar av större olycksscenarier ska informationsförmedling på nätet ingå som en del av informationsansvarigas uppgifter.

Uppdaterad och korrekt. Var noga med att uppdatera länkar till andra hemsidor och viktiga telefonnummer som kan ligga ute på krishemsidan. Det är en fördel om räddningstjänsten kan få populära nyhetsmedier att på sina hemsidor länka till kommunens hemsida.

Översatt till de vanligaste minoritetsspråken i kommunen. Även vid tidsbrist bör åtminstone de viktigaste upplysningarna översättas som rör läget, anvisningar om hur människor ska agera liksom var ytterligare information lämnas.

Ansvar för att lägga ut information om olyckan på nätet kan ligga hos olika aktörer i olika skeden av händelsen. Räddningstjänsten kan ansvara för informationsförmedlingen i det

akuta skedet. Uppgiften kan därefter övergå till kommunens eller länsstyrelsens informatörer, till annan statlig myndighet eller till berört företag.

Allmänhetens informationsbehov

Informationen på nätet bör alltså vara enkel, entydig, korrekt, saklig och kortfattad. Informationen bör ges tydliga, korta rubriker och hänvisningar så att besökarna lätt kan hitta den information de söker eller snabbt komma vidare för att läsa mer om ett särskilt område.

Internet är ett bra hjälpmedel även för fortsatt informationsförmedling när det akuta läget är över och situationen stabiliserats. Här finns plats för uppföljningar och förklaringar, och det informationsbehov som kan kvarstå efter en olycka innebär också ett tillfälle för räddningstjänsten att nå ut med förebyggande information.

Internetsidan bör innehålla information om:

- Läget just nu – ständigt uppdaterad kortfattad lägesrapport, eventuellt med prognos för den förväntade händelseutvecklingen några timmar framåt.
- Praktiska råd till berörda: Hur ska de agera? Hur kan de förebygga ytterligare skador? Vad gäller vid en eventuell evakuering?
- Riskområden
- Var allmänheten kan få hjälp – hänvisning för den som behöver akut hjälp och för särskilda grupper.
- Ytterligare information – vart man kan vända sig om man behöver upplysningar om allmänna eller specifika frågor.
- Räddningsinsatserna: Vad gör räddningstjänst, polis, sjukvård med flera för att avhjälpa skadorna?
- Vanliga frågor och svar. Här kan upplysningscentralen lämna besked om vilka de vanligaste frågorna är. Sådan information på nätet kan avlasta trycket på upplysningscentralen.
- Pressinformation. Internet erbjuder stora möjligheter att lägga ut fördjupad information till journalister, förutom aktuell information som pressmeddelanden och kallelser till presskonferenser och pressvisningar.
- Eventuella bilder från skadeplatsen, som en service till medierna om området är avspärrat. Digitala bilder måste vara högupplösta för att fungera i tryck.
- Länkar till andra aktörer i räddningsarbetet, andra berörda myndigheter och företag.

8. Information till massmedier

Räddningstjänstens information till massmedierna kan vara dels ren myndighetsinformation, dels information som underlag för nyhetsförmedling.

Endast en liten del av den totala informationsmängden i nyhetsmedierna vid en allvarlig olycka är meddelanden från myndigheterna. Radio, TV och dagstidningarnas hemsidor fungerar bäst som snabba nyhetsförmedlare till allmänheten.

Den bild som allmänheten får av olyckan formas i hög grad av mediernas rapportering. Medierna är alltså en viktig samarbetspartner för räddningsledaren. Erfarenheter från informationsförmedling vid stora olyckor och påfrestningar på samhället – exempelvis snökaos och översvämningar – visar att samarbetet mellan räddningstjänsten och framför allt de lokala/regionala medierna ofta fungerar mycket bra.

Varför blir olyckor så ofta stora nyheter i medierna?

Svaret hänger bland annat samman med redaktionernas nyhetsvärdering. En händelse är en nyhet om den:

- är oväntad,
- är annorlunda och spektakulär, sensationell, dramatisk,
- berör många,
- har kända personer inblandade,
- sker nära i tid och rum,
- är bildmässig,
- har ett i tid avgränsat händelseförlopp.

En olycka av relativt måttlig omfattning uppfyller i stort sett alla dessa kriterier. Medierna är dessutom snabbt på plats – de får oftast reda på att en olycka har inträffat i samma ögonblick som räddningstjänst, polis och ambulans larmas ut. Om inte

EXEMPEL: Tankbilsolycka

En tankbil med 23 ton farligt kemiskt ämne kör av vägen. Tankarna håller, ingen fara för läckage.

För räddningstjänsten blir det som först låter mycket allvarligt en ganska beskedlig insats. Det största trycket kommer från massmedierna som undrar: Vad kunde ha hänt? Det blir många hypotetiska frågor – ”om ...”

Räddningstjänsten informerar medierna så länge händelsen är räddningsinsats, och kan hänvisa frågor om kemikalier och farligt gods till Räddningsverket.

Räddningsledaren understryker också för industrin som äger lasten att det för att undvika oro är viktigt att informera kontinuerligt och inte hålla inne med information om det fortsatta bärgningsarbetet.

räddningsledaren är förberedd på att hantera reportrar och fotografers närvaro vid en stor olycka, kan det bidra till att skapa förvirring och kaos på skadeplatsen.

Nyhetsrapporteringen från olyckor skiljer sig mellan lokala/regionala nyhetsmedier respektive riksspridda eller internationella medier. De förra, som ju verkar i lokalsamhället, tar ofta ett större informationsansvar gentemot sina läsare, lyssnare och tittare. Detta gäller kanske särskilt SRs lokala kanaler, som i det akuta skedet av en olycka ofta blir mer en förmedlare av information än en journalistisk granskare av händelsen och samhällsaktörerna (Norling 2001). Lokala medier tenderar också att visa större återhållsamhet i sin bevakning av olycksoffren och deras familjer, vid en katastrof som drabbat många i spridningsområdet (Hadenius 1996).

De pressetiska reglerna, *Etiska regler för press, TV och radio* (Pressens Samarbetsnämnd 2001), föreskriver att medierna ska visa offer för brott och olyckor stor hänsyn: ”Visa alltid offren för brott och olyckor största möjliga hänsyn. Pröva noga publicering av namn och bild med hänsyn tagen till offren och deras anhöriga.”

Den verkliga krisen behöver inte vara vad som har hänt, utan vad människor tror har hänt.

Journalisterna är på platsen i allmänhetens ställe.

Det journalistiska uppdraget

Räddningspersonal frågar sig ibland vad mediernas representanter har på skadeplatsen att göra. Att få platsen avspärrad och hänvisa journalisterna till ett presscentrum skulle ibland kunna underlätta räddningsarbetet, och det kanske även skulle välkomnas av dem som är inblandade i olyckan. Men frågan om mediernas bevakning av olyckor handlar om mer än det direkta arbetet på skadeplatsen. Det är, som tidigare berörts, en demokratifråga. Att journalister får i uppdrag att ta sig till en skadeplats och rapportera därifrån, hänger ytterst samman med mediernas roll som en fri och oberoende samhällsfunktion i ett demokratiskt samhälle. Mediernas informerande, kommenterande, granskande och kommunikationsfrämjande funktion har bland annat framhållits av offentliga utredningar (se t.ex. SOU 1975:79).

Som medborgare i ett alltmer komplext samhälle har vi rätt att få information om vilka risker och faror vi utsätter oss för. Hur brandsäker är min radhuslänga? Hur mycket farligt gods transporteras genom min kommun? Hur får jag veta om det sker en olycka vid den kemiska industrin någon kilometer bort?

Att vara på plats och se med egna ögon är en grund för att värdera information. Att reportern kan se, lyssna, fråga och dra slutsatser är viktigt för att rapporteringen ska bli allsidig. När reportern själv är på plats blir de egna iakttagelserna ett komplement till myndigheters och andra källors uppgifter. Att kunna värdera och verifiera informationen från källorna är viktigt för att bedöma trovärdigheten i alla de uppgifter som ofta cirkulerar vid en stor olycka. Det är i det sammanhanget viktigt att reportern har tillräckliga kunskaper för att rätt kunna tolka sina observationer.

Journalisten är på plats för att få viktig information av dem som är närmast det operativa räddningsarbetet. Korrekt och snabb information kan förmedlas till berörda, och hjälpa dem att fatta rätt beslut om den egna säkerheten.

Journalisten följer händelseutvecklingen. Utifrån en allsidig bild av det inträffade ska reportern kunna analysera, granska och undersöka samhällets förmåga att hantera stora olyckor, upprätthålla trygghet och säkerhet, förebygga liknande katastrofer och så vidare.

Tre vanliga frågor från räddningstjänsten om mediebevakning

1. Varför blir det fel när medierna rapporterar?

Vid en stor olycka som det snabbt ska rapporteras från finns inte mycket tid att kontrollera uppgifter och fakta. Få allmänreportrar har ingående kunskaper om räddningstjänst. Risken för missförstånd och feltolkningar är stor.

Räddningsledaren/informationsbefälet har allt att vinna på att snabbt förmedla tillgänglig information. Måste reportern gå till andra källor ökar risken för att han eller hon blir felinformerad.

Chanserna för att artikeln eller inslaget blir korrekt ökar ytterligare, om den som lämnar informationen får möjlighet att faktakontrollera före sändning eller tryckning. Av tidsskäl är det dock osannolikt att radio och TV kan erbjuda denna möjlighet. Därför ökar vikten av att uttrycka sig enkelt och entydigt. Reportern kan också få viktiga fakta skriftligt: genom ett pressmeddelande, faktablad eller på räddningstjänstens hemsida.

2. Varför är det så viktigt att vara snabb och ge medierna bra service?

Journalister arbetar under tidspress. Internet- och dygnet-runtnyheter har gjort att senaste nytt ska levereras ständigt. Att vara först med det senaste är ett av mediernas främsta konkurrensmedel. Det nyhetsmedium finns inte som väntar med att rapportera om en stor olycka tills alla fakta finns tillgängliga. Det är också skälet till att ofullständig information är att föredra framför ingen alls i ett inledande skede. Reportern måste rapportera om nyheten är tillräckligt stor. Om inte räddningsledaren ger sin bild av det inträffade söker medierna upp andra källor. Konsekvensen kan i värsta fall bli att dessa förmedlar rykten och felaktiga uppgifter.

3. Varför vinklas alla nyheter?

Alla nyhetsmedier har begränsat utrymme för inslag och artiklar. Det innebär att det viktigaste måste lyftas upp, och att nyanser och detaljer ofta stryks. I detta ligger en vinkling och förenkling som kan uppfattas negativt av informationsansvariga. Det är inte ovanligt att reporter och uppgiftsläm-

nare inte är överens om vad som ska prioriteras av det som sagts i exempelvis en intervju. Därför är det viktigt att den som informerar själv lyfter fram det väsentligaste, med målgruppen, dvs. allmänheten, för ögonen.

Kontinuerlig nyhetsförmedling

Informationen från räddningsledningen vid en stor olycka eller katastrof ska vara snabb och oavbruten. Vi har redan betonat vikten av att omgående komma igång med informationsarbetet, parallellt med övriga åtgärder i insatsen. En fortlöpande nyhetsförmedling ger inte bara medierna service och svar på läsarnas, lyssnarnas och tittarnas frågor. Den ger också räddningstjänsten en värdefull kanal för information ut till allmänheten. Medierna är en resurs för att nå ut med viktig information.

Med det synsättet blir kontakterna med medierna inte främst en ytterligare påfrestning för en redan pressad räddningsledare, utan ett verktyg för att nå ut med uppgifter som kan underlätta insatsen och minska risken för ytterligare skador.

Informationsbehovet varierar under och efter en stor olycka. I ett senare skede kommer frågor att ställas om orsak, ansvar och samhällets åtgärder. Vid stora olyckor kan dessa generera nyhetsinslag flera år efter händelsen. I det akuta skedet är sakliga fakta det väsentligaste. Det är den sorts information som allmänheten kan använda för sitt eget agerande.

Medierna är en resurs för att nå ut med viktig information.

I den information som lämnas kan du utgå från vad du själv som drabbad skulle vilja veta:

- Vad har hänt?
- Var?
- När hände det?
- Vilka är berörda, på vilket sätt?
- Hur gick det till?
- Vad gör räddningstjänsten?
- Behöver jag sätta mig i säkerhet?
- Varför har olyckan inträffat?

Dessa frågor om vem, var, vad, när och hur är enkla och raka och kan för det mesta ges korta sakliga svar. Orsaken till olyckan kanske inte kan ges förrän efter en utredning.

Pressmeddelande

Med pressmeddelanden kan massmedierna kontinuerligt informeras. Genom pressmeddelanden når räddningsledaren snabbt, enkelt och samtidigt ut till många medier med samma information. I ett pressmeddelande kan räddningsledaren också kalla till en presskonferens och därmed delvis styra pressinformationen till en tid och plats som passar räddningsarbetet.

Ett pressmeddelande ska inte vara långt, högst en A4-sida. Koncentrera uppgifterna till nuläget och viktiga fakta. Använd ett enkelt språk utan facktermer. Förklara om nödvändigt. Skriv ut förkortningar, till exempel på kemikalier.

Några av uppgifterna kan förberedas i en mall för pressmeddelande. Att datera pressmeddelandet underlättar för redaktionerna, som då kan se vilket i ordningen av flera meddelanden man har framför sig. Det måste också tydligt framgå vem som skickat meddelandet.

Av ett pressmeddelande ska framgå:

- Datum och klockslag,
- Avsändare: namn, titel, organisation, telefonnummer,
- Sändlista: vilka som fått meddelandet,
- Korta svar på frågorna: Vad har hänt, när, var, vilka är inblandade/berörda, hur gick olyckan till?
- Vem som kan lämna ytterligare information: namn, titel, mobiltelefonnummer,
- Hänvisning till webbadress/hemsida.

Faktainnehållet i pressmeddelandet utgörs av en kort beskrivning av nuläget och vad som inträffat. Utgå från frågorna *vad, vem, var, när, hur* (och eventuellt *varför*).

- Skriv så konkret och kort som möjligt.
- Lyft upp den information du anser viktigast för tillfället.
- Pressmeddelandet bör utformas så att det kan fungera som underlag för ett nyhetstelegram eller en nyhetsartikel.
- Sätt en rubrik som förstärker det viktigaste i meddelandet och väcker intresse.
- Skriv i aktiv, pågående form – här och nu – och undvik facktermer och förkortningar, eller förklara om de måste vara med.

Pressmeddelandet från Södertörns brandförsvaret berör översvämningar pga. kraftiga regn. Förutom att beskriva vad man arbetar med i det akuta skedet beskrivs också hur man själv kan täta sin golvbrunn. Från den avslutande texten finns en länk till en pdf-fil med bilder som illustrerar hur man går tillväga.



- Ange vem som lämnar ytterligare information, med namn och telefonnummer till denna person – som sedan måste vara tillgänglig på det numret.

Om en presskonferens är planerad ska detta framgå av pressmeddelandet. Det finns medier som kanske inte kan närvara vid presskonferensen. De bör informeras på annat sätt men i så fall efter presskonferensen, så att alla medier behandlas rättvist. På hemsidan kan ytterligare information och eventuella bilder läggas ut. Dit kan man också hänvisa för länkar till andra berörda myndigheter och aktörer, liksom för fördjupad faktainformation.

Alla medier ska ges chansen att få ta del av pressmeddelandet: lokala, regionala och nationella beroende på olyckans omfattning. Medierna avgör själva om publicering eller inte. Grundregeln är öppenhet, tillgänglighet och att behandla alla medier lika.

I informationsplanen bör ingå en sändlista med telefonnummer och e-postadresser till redaktioner vid lokala och regionala medier. Vid större händelser bör även nyhetsbyrån TT meddelas och eventuellt också andra riksredaktioner.

Presskonferens

I samband med olyckor kan presskonferens anordnas

- när informationsbehovet till allmänheten och intresset från medierna är stort,
- när något allvarligt har inträffat,
- vid en utdragen händelse,
- när man har något intressant att berätta om räddningstjänsten.

Räddningstjänsten kan i andra sammanhang kalla till presskonferens för att vid ett och samma tillfälle berätta något nytt och väsentligt.

En presskonferens är ett rationellt sätt att informera medierna. Den avlastar räddningsledaren och övrig räddningspersonal och låter dem arbeta ostörda på skadeplatsen. Presskonferensen är också ett sätt för räddningsledningen att skaffa sig en uppfattning om vilka frågor som tycks mest aktuella för medierna – som allmänhetens ställföreträdare – för tillfället. Men medierna låter sig sällan nöja med enbart den information som lämnas vid presskonferensen. Radio och TV vill gärna få möjlighet till enskilda intervjuer med räddningsledaren eller andra ansvariga efter själva konferensen. Det är klokt att vid planeringen avsätta extra tid för sådana intervjuer. Medierna kommer också att söka upp andra källor och eventuellt göra sina egna vinklingar på rapporteringen från olyckan: bland ögonvittnen, kringboende och ansvariga vid företaget. En presskonferens ger räddnings- och insatsledningen möjlighet att lämna sin information och ge sin syn på det inträffade.

Det är viktigt att de som ska medverka vid en presskonferens träffas innan den äger rum och stämmer av gemensam information. Vem ska svara på vilka frågor? Hur lång tid kan man avsätta för intervjuer? Siffror, fakta- och bildmaterial och annat bör vara klargjort innan man möter medierna.

Förberedelser inför presskonferensen

- Förbered utifrån allmänhetens informationsbehov. Tänk igenom ditt budskap och vilka frågor som kan komma.
- Kalla medierna i god tid före presskonferensen. Minst två timmars varsel är rimligt. Anpassa om möjligt tider för presskonferenser och pressinformation till mediernas sändningstider och pressläggning.

- Förlägg presskonferensen till en lämplig lokal, så nära skadeplatsen som möjligt.
- Förbered tillsammans med övriga aktörer. Vilka som ska delta styrs av ämnet för presskonferensen. Vid en olycka bör till exempel räddningsledare, polisinsatschef och medicinskt ansvarig vara närvarande. Kanske också någon ansvarig för berört företag eller myndighet.
Medierna kommer även att vilja träffa någon som varit inblandad i olyckan. När allmänintresset är mycket stort kan informationsansvariga överväga att bistå med att förmedla sådana kontakter. I så fall bör man också hjälpa till med förberedelser och stöd till personer som kan tänka sig att ställa upp.
- Utse en ledare/moderator för presskonferensen med uppgift att hälsa välkommen, presentera de medverkande, fördela ordet och hålla ett öga på klockan. Det tillåter räddningsledaren och övriga som medverkar att koncentrera sig på att svara på frågor. God ordning och ett positivt tonläge ger bra förutsättningar för en lyckad presskonferens.
- Förbered kartor, skisser, bilder, skyltar. De medverkande bör ha tydliga skyltar med namn och titel/ansvarsområde vid sina platser. En karta eller skiss över skadeplatsen underlättar för både medverkande och åhörare att följa med i vad som sägs.
- Presskonferensen är enbart för mediernas representanter. Planera för att eventuellt kontrollera vilka som är på plats (de flesta journalister har presslegitimation). Intern information och information direkt till allmänheten ges vid andra tillfällen.

”Läget just nu”

- Håll angivna tider. Undvik att skjuta på presskonferensen och framför allt – tidigarelägg den inte.
- Dela ut faktaunderlag med de viktigaste uppgifterna. Det minskar risken för faktafel i inslag och artiklar.
- Inled presskonferensen med att räddningsledaren ger en kort sammanfattning av nuläget. Redogör för *vad som har hänt* och *vilka som är berörda*. Berätta om räddningstjänstens åtgärder: vilka beslut som fattats, vilka resurser som satts in och kort om den förväntade lägesutvecklingen.

Räddningschef Tore Lundmark under den presskonferens som anordnades efter varuhusbranden i Landskrona i december 2002.

Använd den omvända kronologiska ordningen: börja med det senast inträffade. Börja med att redovisa skador och effekter på människor och miljö, ge därefter fakta om ekonomiska konsekvenser och olyckans inverkan på exempelvis den egna organisationen. Efter lägesgenomgången lämnas utrymme för mediernas frågor. Se till att ordet fördelas rättvist mellan deltagarna; tiden är alltid begränsad.

- Tala så att alla förstår. Undvik fackuttryck och förklara speciella termer om de måste användas. Tänk på att det inte är enbart journalister som ska begripa vad som sägs utan främst de läsare, lyssnare och tittare som du vill informera.
- Ta initiativet! Ge information aktivt, vänta inte på frågor. Försök aldrig att undanhålla uppgifter som ändå uppenbart kommer ut. Det är bättre att ta initiativet och informera öppet, än att i efterhand bli kritiserad för att undanhålla information.
- Använd tolkhjälp vid behov. Om händelsen berör utländska intressen i Sverige – exempelvis ett multinationellt företag eller en olycka med en grupp turister – är det lämpligt att förbereda pressinformation också på andra

språk. Eventuellt kan en del av presskonferensen ges på engelska, eventuellt kan tolkhjälp erbjudas för utländska journalister.

- Avsluta och ange eventuell tid för nästa information eller presskonferens. Avbryt inte presskonferensen tvärt, varsko när fem minuter återstår och ge tid för några sista frågor. Om händelsen blir långvarig kan det vara lämpligt att återkomma med information på bestämda tider. Det ger också räddningsledaren och staben arbetsro mellan tillfällena.

Intervju med räddningsledaren eller informationsbefälet

Innan bilden av olyckan helt har klarnat för räddningsledaren, vill reportrar på skadeplatsen få svar på frågor om vad som inträffat. Det är värdefullt för det fortsatta informationsarbetet, och för hela insatsen, om räddningsledaren eller ett informationsbefäl kan avsätta några minuter på skadeplatsen för en kort intervju eller pressinformation.

Gör redan från början klart att tiden är begränsad och att all information ännu inte är tillgänglig. Att ta initiativet till att nå ut med viktig information till allmänheten, och samtidigt visa förståelse för mediernas arbetsuppgifter, skapar en god grund för ett fortsatt gott förtroende och samarbetsklimat. Dessutom minskar risken för ryktesspridning av det informationsvakuum, som uppstår när uppgifter från ansvarigt håll dröjer.

Radio- och TV-journalister vill ofta göra enskilda intervjuer. Ställ upp på sådana och medverka gärna i direktsändning för att förmedla räddningstjänstens information till allmänheten.

Försök att ge korta intervjusvar och ta initiativ under intervjun. Tänk igenom vad som är viktigt och vad du vill nå ut med. Vilket är ditt budskap?

Innan du ger en intervju: uppdatera dig med de senaste siffrorna och lägesuppgifterna. Berätta det viktigaste som allmänheten bör veta, vad som just nu görs och vilka riskerna eventuellt är. Tänk också igenom vilka frågor som kan komma och vad som eventuellt kan ifrågasättas. Ge fortlöpande, regelbunden information till medierna även mellan presskonferenserna.

Ge fortlöpande, regelbunden information till medierna.

Intervjuer med olycksdrabbade

För journalister är ögonvittnen och människor som själva varit med i olyckan viktiga källor för information. De har förstahandskunskap om vad som inträffat och kan berätta i det självupplevda form. Deras vittnesbörd behövs i rapporteringen som komplement till myndigheternas redogörelser. Det kan vara en hjälp för allmänheten att få insikt om vad som hänt och förstå de humanitära aspekterna av olyckan. Det är dessutom viktigt att de som varit på platsen får komma till tals och vittna om eventuella risker och fel som kan ha vållat olyckan.

Men att ställa upp i medierna kan utsätta olycksoffer för ytterligare stress och obehag som de kanske inte är förberedda på. Närgången mediebevakning av drabbade upplevs ofta av de flesta, både allmänhet och räddningspersonal, som påfrestande. Det här är ett dilemma som informationsbefälet eller en informationsenhet kan bidra till att lösa. Samtidigt som skadade och olycksdrabbade ibland kan behöva skyddas från trycket från massmedier, kan den informationsansvarige hjälpa till att förmedla kontakt mellan journalister och personer som faktiskt är beredda att ställa upp för en intervju. Om en olycksdrabbad, anhörig eller vän berättar kan det minska medietrycket på de övriga i den gruppen.

Den som blir intervjuad bör få hjälp och stöd inför, under och efter mötet med medierna. Dels praktiskt av någon informationskunnig, dels psykologiskt stöd av krishanterare.

Massmedieservice

Det är angeläget att journalister ges tillfälle att så nära som möjligt följa arbetet och händelserna på skadeplatsen. Samtliga nyhetsmedier måste behandlas rättvist och ges samma möjligheter.

En speciell *samlingsplats* för medierna är nödvändig i sådana fall. Platsen bör märkas ut och vara lätt att hitta. Anvisningar om samlingsplatsen kan lämnas i pressmeddelanden eller via internet. Räddningspersonalen ska veta om att en sådan plats är utsedd och kunna hänvisa journalister dit.

Besök innanför avspärningar

Om reportrarna och fotograferna är många, eller omständigheterna kring olyckan är speciella, kan eventuellt särskilda

Exempel på riktlinjer för informationsarbetet vid en stor olycka

Brittiska inrikesministeriet Home Office (1998) ger följande riktlinjer för informationsarbetet vid en stor olycka:

Omedelbart efter händelsen ska myndigheterna:

- Kontrollera tillträde till området.
- Upprätta en samlingsplats för medierna – information om foto, intervjuer, ID-kontroll etc.
- Utse pressansvarig omgående.
- Skapa möjlighet till korta intervjuer och uttalanden från ansvariga redan under krisens första skede.
- Koordinera budskapet – ansvariga uttalar sig inom sitt eget kompetensområde
- Behandla alla medier rättvist.

Efter det första skedet:

- Inrätta en enhet för mediekontakter.
- Övergå till professionella informatörer – nära krisledningen.
- Upprätta ett presscentrum.
- Organisera egen mediebevakning och analys.
- Ge stöd åt intervjupersoner.
- Säkerställ skydd för olycksdrabbade.
- Fortsatt koordination och samordning av den externa informationen mellan myndigheter och andra aktörer.

”visningar” ordnas innanför avspärningarna. Att bereda tillfälle till sådana visningar, och i god tid informera om att det kommer att ske, är ett sätt att organisera mediernas arbete på skadeplatsen och visa förståelse för deras villkor.

Skyddsutrustning och säkerhet

Medieföretagen är själva ansvariga för sin personals säkerhet och skyddsutrustning enligt arbetsmiljölagstiftningen. Många medier har också försett sina medarbetare med västar eller jackor med företagets namn och logotyp. Dessa kläder används av reportrar och fotografer i tjänst och underlättar för andra att skilja dem från till exempel nyfiken allmänhet.

Informationsbefäl

Vid en större händelse med ett stort informationsbehov och ett utdraget förlopp, kan räddningsledaren utse en person – ett informationsbefäl – som har till uppgift att sköta informationsarbetet under räddningsinsatsen.

Det är lämpligt att informationsbefälet rekryteras inom räddningstjänstens organisation eller i annat fall har goda kunskaper om räddningstjänst. Det kan mycket väl finnas personer i närliggande organisationer som passar för rollen som informationsbefäl. Den som tar uppdraget måste också ha goda kunskaper i informationshantering och i övrigt vara stresstålig och helst ha erfarenhet av mediekontakter.

Ett informationsbefäl måste arbeta mycket nära räddningsledaren. Han eller hon ska vara väl insatt i hela händelseförloppet och ha mandat att uttala sig på räddningsledarens vägnar. Det är lämpligt att informationsbefälet ingår i räddningsledarens stab. Ett informationsbefäl bör ha stora befogenheter att själv bedöma och besluta om informationsåtgärder.

Många små och medelstora kommuner har inte resurser inom den egna räddningstjänsten att utse ett informationsbefäl. För att klara informationstrycket vid en större olycka är praktisk informationssamverkan av stor betydelse. (Se även kapitel 9: Planering, organisation och samverkan.)

Inom en räddningsregion eller ett kommunalförbund bör diskuteras olika samarbetsformer för att gemensamt klara informationen. Det kan till exempel vara hur jour eller beredskap ska organiseras för ett gemensamt informationsbefäl. I de regioner som har ett särskilt ledningsfordon kan det vara lämpligt att knyta informationsbefälet till ledningsfordonets organisation och bemanning.

Informationsbefälets arbetsuppgifter

Den som är informationsbefäl ska lätt kunna hittas av journalisterna. Till informationsbefälets uppgifter hör bland annat att:

- fungera som länk mellan räddningsledaren och medierna,
- ge massmedierna kort information på skadeplatsen för att möta informationsbehovet, snabbt nå ut med upplysningar om olyckan och löpande förse medierna med information,
- samla information till, skriva, samråda om och distribuera pressmeddelanden,

- ta fram fakta, bilder och annat material som service till medierna,
- upprätta och märka ut en speciell samlingsplats för massmediernas utsända,
- samordna den information som lämnas internt och externt: till allmänhet och massmedier,
- anordna presskonferenser,
- vid behov upprätta presscentrum,
- ordna organiserade ”visningar” av skadeplatsen för reportrar och fotografer om området är avspärrat,
- se till att medierapporteringen följs upp och analyseras som återkoppling till räddningsledaren/staben.

Informationsbefälet kan ha god hjälp av bland andra kommunens informatörer. De har sannolikt inte de fackkunskaper om räddningstjänst som krävs av ett informationsbefäl, men är däremot vana att informera inom andra områden. Ansvar mellan informationsbefälet och dessa informatörer bör klaras ut i ett tidigt skede, helst redan vid planeringen.

Informationsansvaret vilar, så länge händelsen är räddningstjänst, hela tiden ytterst på räddningsledaren.

Presscentrum

När olycksförloppet och informationsbehovet blir långvarigt kan det också vara nödvändigt att upprätta ett presscentrum. En förutsättning är att antalet journalister är stort. Ett presscentrum ska kunna fungera under lång tid och gärna ligga i anslutning till den lokal som används för presskonferenser.

Tänk på att:

- Journalister inte är motparter som befinner sig i överläge,
- Journalister behöver dig som uppgiftslämnare och kunskapskälla,
- Journalister arbetar oftast under tidspress,
- Informationen till både allmänhet och massmedier ska kännetecknas av öppenhet, tillgänglighet och trovärdighet.

Presscentret tjänar dubbla syften: dels får reportrar och fotografer en plats varifrån de kan sköta sina arbeten, dels kan räddningsledaren och staben bli mindre störda av journalister och fotografer på olycksplatsen.

Återkoppling och analys av nyhetsförmedlingen

Allmänhetens bild av olyckan formas till stora delar av vad och hur medierna rapporterar om händelsen. Missvisande eller felaktig information i medierna kan snabbt få stor spridning och leda till missuppfattningar, irrationella beslut och handlingar hos allmänheten. Det är också genom medierna som en förändring av omständigheterna kring olyckan eller den allvarliga händelsen först kan komma att speglas.

Därför är det synnerligen viktigt att räddningsledaren, staben eller kommunens informationsansvariga följer upp och analyserar hur informationen om händelsen förmedlas. Felaktigheter kan då snabbt bemötas och korrigeras, informationsinsatser kan riktas till särskilda grupper och aktuella frågor följas upp med ytterligare pressinformation.

Om räddningsledaren ensam informerar

Räddningsledaren har ett informationsansvar också vid mindre olyckor och händelser som hör till det dagliga arbetet vid räddningstjänsten. I kontakter med medier på skadeplatsen gäller kärnan i det som hittills sagts också vid sådana tillfällen:

Ge snabb information så snart det är möjligt – även om den till en början är ofullständig. Avsätt tid för en kort pressträff och återkom med uppgifter när läget klarnar. Ange en tidpunkt för nästa pressinformation och håll den.

Informera med målgruppen – allmänheten – för ögonen. Ta initiativet och ge räddningstjänstens bild av det inträffade. Efter en olycka, exempelvis en brand i ett bostadsområde, är de närmast berörda intresserade för det inträffade stort. Hur kunde det hända? Vad kan jag göra för att det inte ska upprepas? Hur skyddar jag mitt hem? Förebyggande information har i detta läge goda utsikter att nå fram.

Kom ihåg vid mediekontakter

En räddningstjänst känd för öppenhet tar egna initiativ till aktiv information och hänvisar till andra aktörer för uppgifter som ligger utanför räddningstjänstens område. Även ofullständig information är att föredra framför ingen alls. Om du inte kan eller får svara – säg det. Svara aldrig ”inga kommentarer”.

Räddningsledaren/informationsbefälet ska vara tillgängliga för att lämna information i så stor utsträckning som möjligt med hänsyn till andra arbetsuppgifter. Telefonnummer, adresser till hemsidor och andra kontaktvägar ska vara tillgängliga och göras kända för massmedier och allmänhet. Om du är förhindrad att informera vid ett visst tillfälle, be att få återkomma vid en angiven tid och håll denna överenskomelse.

Bilden av räddningstjänsten som en trovärdig källa byggs upp i det dagliga arbetet genom räddningstjänstens insatser i samhället. Kontakterna med allmänhet och massmedier och den information som sprids påverkar trovärdigheten. Trovärdigheten kan förstärkas – eller skadas – under arbetet med en stor olycka eller allvarlig händelse.

Erfarenhetsutbyte

Ett sätt att ta vara på erfarenheter av informationsarbetet i fråga om mediekontakter, kan vara att räddningstjänsten och/eller andra myndigheter, som varit inblandade i arbetet med en stor olycka, tar initiativ till ett möte med de medier som rapporterade från platsen.

Vid en händelse som varit utsatt för intensiv mediebevakning uppstår ibland spänningar mellan mediernas och räddningstjänstens intressen. Även i det avseendet kan mycket vinnas genom att bjuda in ansvariga medierepresentanter till dialog med räddningstjänsten några veckor efter en stor olycka. Man kan då diskutera hur båda sidor ser på hur informationen sköttes, utvärdera båda parter insatser och dra slutsatser som kan komma till nytta vid framtida händelser.

EXEMPEL: Erfarenheter av information vid svår trafikolycka

Den 17 september 2001 inträffade en olycka som djupt berörde invånarna i det lilla samhället Indal, några mil väster om Sundsvall. En skolbuss kolliderade strax efter klockan nio på morgonen med en fullastad timmerbil nära Indal. I bussen fanns 42 barn som var på väg till Stige skola. Bussens och timmerbilens förare liksom tre skolbarn omkom. Många skadades allvarligt vid kollisionen.

Sedan drygt en vecka tillbaka var räddningstjänsten upptagen av arbete med de översvämningar som uppstått efter en lång period av kraftigt regn. Vattnet stod högt, fastigheter och broar förstördes och under cirka ett dygn befarades att en damm nära centrala Sundsvall skulle rämna. Bara några dagar efter att de höga flödena nått sin kulmen inträffade bussolyckan.

Kort efter händelsen utvärderade Sundsvalls kommun insatsen genom en enkät till alla som deltagit i arbetet: räddningstjänsten, polisen, sjukvården, skolan, kommunen och kyrkan.

De flesta synpunkter på vad som kunde ha fungerat bättre gällde information och kommunikation, främst internt mellan de kommunala aktörerna: räddningstjänst, skola, socialtjänst med flera.

Stor uppskattning mötte räddningstjänstens informationsarbete bland alla skolelever i Indal och Liden dagarna efter olyckan: ”Leif Fällman gick runt i alla klasser och berättade om räddningsarbetet. Barnen fick ställa frågor. Det upplevdes toppen!” (Sundsvalls kommun/Utredningsenheten 2001).

Stf räddningschef Leif Fällman vid Sundsvall-Timrå räddningstjänstförbund kom till platsen som räddningsledare. Så här beskriver han sina erfarenheter av informationen till allmänhet och massmedier under och efter Indalsolyckan:

Vad som var bra vid det tillfället var att vi hade folk på fötter redan, på grund av översvämningarna. De hade pågått i drygt en vecka och var på väg att avta. Vårt arbete hade börjat trappas ned, men fortfarande fanns en bakre stab med informationsfunktion på plats och i beredskap. Räddningsstyrkorna var däremot inte belastade, de höga flödena medförde mest lednings- och stabsarbete.

Nyckelorden vid allt informationsarbete:

Öppenhet

Tillgänglighet

Trovärdighet



Vi hade alltså resurser att sätta in när larmet om bussolyckan kom. En av våra brandingenjörer befann sig på Midlanda flygplats på väg upp i helikopter för att inspektera vattendrag. Han kunde snabbt ta sig till skadeplatsen och ge en första rapport om läget. Jag fick larmet via SOS och förstod både av larmet, och senare av rapporterna från platsen, vidden av olyckan. Jag fick direkt klart för mig att det var stort.

Min första tanke vad gäller informationen var att informera kommunen. Att få ut information om olyckan till dem, för att de skulle kunna starta arbetet kring krishantering, omhändertagande och även information med anknytning till detta genom POSOM-gruppen. Den organisationen har vi, den har fungerat i många år.

Pressinformation på skadeplatsen

Vår bakre ledning var som sagt igång redan. Den tog egna initiativ och ett informationsbefäl åkte ut till platsen i stort sett omgående.

Den brandingenjör som kommit i helikoptern tog den första kontakten med medierna. När jag som räddningsledare kom fram var lokalradion genast på mig med frågor. De ville få uppgifter snabbt, eftersom de skulle gå ut med olyckan i nästa nyhetssändning som var nära förestående. Jag hänvisade till pressbefälet som ju var på väg – måste först bilda mig en egen uppfattning om situationen.

Kontakt mellan räddningsledaren och pressbefälet hölls sedan via radio. Dessutom träffades vi ofta eftersom området var litet.

Inledningsvis var lokalradion, som snabbt ville få fram uppgifter som jag då ännu inte hade, något av ett bekymmer. Men det besvärligaste var att få siffrorna att stämma med antal elever på bussen, antal skadade och så vidare. En del barn hade redan åkt från platsen. Våra uppgifter stämde inte hur vi än räknade. Samtidigt ville journalisterna snabbt ha det exakta antalet skadade, oskadade och omkomna. Det var inte förrän vid presskonferensen på sjukhuset tre timmar senare som vi hade fått alla siffror i ordning.

I mötet med massmedier är det enligt min erfarenhet framför allt två saker som är viktiga:

Man måste för det första vara helt ärlig. Till exempel tala om att man inte vet vad som hänt, hur många som är skadade och liknande, innan man själv hunnit skaffa sig information och överblick. I samma stund måste man även tala om hur man har tänkt lösa informationsfrågan. Säga något som: ”Ett pressbefäl är på väg, det dröjer inte många minuter innan han är på plats, sedan tar vi hand om er. Hoppas att ni har möjlighet att vänta. Vi ber er respektera räddningsarbetet till dess...”

För det andra: Om man inte tar mediernas informationsbehov på allvar vid en stor olycka, och inte agerar eller säger någonting så väller journalisterna in. Det bara växer. Tar man inte själv initiativet så har man dem till slut överallt i olyckan.

Då bryter det verkliga kaoset löst.

Även om man har ont om folk måste man styra upp medierna. De tar inte hänsyn till att man är en liten organisation som saknar resurser att sätta in, eller att räddningsledaren har

fullt upp med annat. Jag tror att en brandman i ett sådant läge gör mer nytta avdelad att ta hand om medierna, än sysselsatt med något annat i insatsen.

Avspärrningar och visning av området

Vid framkomsten till Indal fanns medierna cirka tio meter från skolbussen. Det var för nära, tyckte många i utvärderingen. Journalisterna stod alldeles intill när jag som räddningsledare gick igenom läget med polisinsatschefen och medicinskt ansvarige.

Men när avspärrningar lite senare kom upp löste det sig. Ett informationsbefäl kan också hindra medierna från att komma inpå de skadade, och nära uppsamlingsplatserna. Vi ordnade i ett senare skede visning av området innanför avspärrningarna så att fotograferna kunde komma närmare fordonen.

Information till anhöriga

Tänkvärt är att alla anhöriga var mycket snabbt på plats. I dag har så gott som alla en mobiltelefon, även barn. Man får vara beredd på att information om att en olycka inträffat sprids mycket snabbt.

Informationen till de anhöriga sköttes av socialtjänsten, skolpersonalen och kyrkan. Vid samlingsplatsen för de lätt skadade och oskadade, dit vi även hänvisade de anhöriga, fanns POSOM-personal. Den skötte sitt arbete självständigt och tog även hand om sin del av informationen.

Information till allmänheten

Allmänheten, det vill säga de som inte var direkt berörda av händelsen, fick information via massmedierna. Det fanns ju inga risker eller hot mot allmänheten. I detta läge informerade vi enbart utifrån det allmänintresse som olyckan väckte.

Det fanns inte så mycket att informera om, det som skulle sägas kunde i stort sett sägas vid ett tillfälle. Det är annat med en händelse som utvecklas, där det tillkommer nya saker och kanske även risker för allmänheten.

Detta var en statisk olycka, det som hänt hade hänt. Efter den första informationen ville medierna bara uppdatera sig, höra om något nytt tillkommit. Intresset avtog också förvånansvärt snabbt. Vi hade avsatt två tider för pressinformation, men behövde bara utnyttja den första.

Presskonferens tre timmar efter olyckan

Bakre staben fattade beslut om att hålla en presskonferens. De hade ju tryck också från andra massmedier än de som var ute på skadeplatsen. En presskonferens var bästa sättet att på ett rationellt vis lämna samlad information till alla. Bakre staben skötte arbetet med de praktiska arrangemangen, bestämde tid och plats, vilka som skulle vara med och liknande. De sammanställde också information om olyckan. Jag åkte in och fick ett underlag liknande en insatsrapport, med klockslag och styrkor och andra siffror svart på vitt.

Vi som skulle medverka – räddningsledare, polisinsatschef, sjukvårds- och POSOM-ansvariga samt kommunens informationschef – träffades en stund innan för att stämma av vår information och lägga upp ett körschema för presskonferensen.

Information efter det akuta skedet

En klasslärare från en av skolorna hörde av sig till räddningstjänsten via kommunens krishanteringsorganisation. Eleverna hade frågor och skolorna undrade om vi hade möjlighet att ställa upp med information.

Därför träffade jag alla klasser i alla skolor i Indal och Liden efter olyckan. Vi avsatte cirka en vecka för detta och ungefär en timme per klass.

Det var mycket enklare att berätta för de yngre, från förskoleklass till årskurs två och tre. De hade betydligt mer frågor än de äldre eleverna. För de yngre gällde det mer att berätta om olyckan på ett ärligt sätt, men utan att det blev obehagligt.

I högstadiet var det tvärtom. De ställde i stort sett inga frågor, utan satt bara tysta efter genomgången. Man fick hoppas att informationen ändå gjorde nytta.

Jag lade inte upp mötet med klasserna på något avancerat sätt. Berättade bara hur vi jobbat, förklarade insatsen: vad som hänt, vad vi gjorde, svarade på frågor. Det var inte avsett som lärande eller förebyggande, utan som en bearbetning av händelsen.

Denna händelse och även andra har lärt oss att det är viktigt att sådan information ges i så nära anslutning till händelsen som möjligt. Det ska göras direkt, helst redan dagen efter.

Det kan även vara viktigt för anhöriga att få information, besöka olycksplatsen och liknande långt efter olyckan. Räddningstjänsten har här en viktig roll.

Den interna informationen

En synpunkt i utvärderingen var att informationen inte alltid nådde ända ut till alla som berördes av olyckan. Det är en sak att informera inom räddningstjänstens väggar, en annan att nå ut med snabb information till bland andra skolan, dit barnen var på väg.

Jag förstår om skolan tycker att de fick information sent, men sådant bör gå genom kommunens informationsberedskap. Det är något som det måste finnas rutiner för i den kommunala informationsplanen.

Som räddningsledare måste man dra gränsen för sitt informationsansvar någonstans. Man kan sätta bollen i rullning, men det är fler som måste se till att den når ända fram. Annars får räddningsledaren en enorm uppgift. Det bör räcka med att informera ansvariga i kommunen, sedan måste man kunna lita på att deras organisation går igång.

Planering, övning och erfarenheter

Det har gjorts och görs regelbundet övningar med den här inriktningen. Vi övar konkret med till exempel mediekontakter och informationsfunktionen i ett större sammanhang med rutiner, planer, kontaktvägar.

Det är viktigt att informationsfunktionen ingår i all övning, att den finns med i helheten.

Sammanfattningsvis är mina erfarenheter från Indals-olyckan att:

1. snabbt få ut ett informationsbefäl när något större inträffar,
2. snabbt dra igång kommunens egen informationsfunktion, som kan avlasta räddningsledaren och nå ut med information i en större krets av berörda, både internt och externt,
3. kommunens informationsverksamhet samordnas, och gärna samlokaliseras, med räddningstjänsten i en gemensam informationscentral på brandstationen.

9. Förberedelse och samverkan

Informationsarbetet vid en större olycka eller allvarlig händelse måste förberedas, planeras och organiseras med tanke på de extraordinära påfrestningar det kommer att innebära på den egna organisationen. Det kommer att krävas samverkan med andra aktörer för att insatsens information till allmänhet och massmedier ska fungera på bästa sätt.

Erfarenheter från stora olyckor och påfrestningar visar att informationssamverkan mellan myndigheter kan fungera mycket bra. Ett exempel på detta är oljeutsläppet efter tankfartygshaveriet utanför den skånska sydkusten i juni 2003. Där fungerade polisens presstalesman som gemensamt informationsbefäl för polis och räddningstjänst, med mycket gott resultat (Ljungqvist 2003).

Efter tågolyckan i Borlänge i april 2000 när fem gasolvagnar spårade ur på bangården utvärderades informationsarbetet av Styrelsen för psykologiskt försvar (Spf). Rapporten redovisar några viktiga slutsatser. Det gäller att vara väl förberedd för informationsarbetet, att ha övat och för att snabbt kunna möta informationsbehovet. Vid urspårningen i Borlänge 2000 samverkade dessa faktorer till att informationsarbetet vid olyckan fungerade väl. Information om olyckan nådde ut snabbt och samordningen av informationsarbetet kom igång tidigt. I rapporten konstateras att erfarenheterna av järnvägsolyckan två år tidigare på samma plats gett de informationsansvariga värdefulla erfarenheter.

- Var förberedd med handlingsplaner, informationsplaner och i förväg uppgjorda kontaktvägar som etablerats via personliga möten i det dagliga arbetet.
- Kom igång tidigt – möt snabbt informationsbehovet. Upprätta informationsvägar. Samordna informationen genom en gemensam informationscentral. Var noga med

att samma uppgifter går ut till alla (exempelvis pressmeddelanden både internt och externt).

- Öva. Övningar, liksom verkliga olyckor och tillbud, ger rutin, avslöjar eventuella brister, ger tillfälle att pröva den egna och andras organisationer och ger underlag för analyser och förbättringar.

Informationens fem skeden

Sydöstra Skåne och Borlänge är bara ett par exempel på att planering, samordning och övning är avgörande för en väl fungerande intern och extern information vid ett skarpt läge.

Informationsarbetet kan ta sin utgångspunkt i samma synsätt som det skadeförebyggande och skadeavhjälpande arbetet i ”olyckans fem skeden” (se t.ex. Uneram 2003):

1. Analysera informationsbehov och samordna tillgängliga resurser.
2. Dra upp riktlinjer och mål för informationsarbetet.
3. Fastställ informationsplan/riktlinjer för informationsverksamheten.
4. Genomför informationsinsatser, operativt informationsarbete/öva.
5. Följ upp, analysera, utvärdera insatserna och återkoppla till informationsplanen med eventuella justeringar.

Varje räddningstjänstansvarig myndighet bör utse en person som planerar och ansvarar för informationsverksamheten. Denna person bör ha till uppgift att utarbeta en informationsplan, etablera kontakter med samverkande myndigheter, förvaltningar och med kommunens och regionens massmedier. Det är också lämpligt att planera och förbereda hur informationsarbetet ska gå till vid en olyckshändelse tillsammans med berörda företag. Viss planering sker med fördel regions- eller länsvis.

Riktlinjer och mål för informationsarbetet

De kommunala handlingsprogrammen ska upplysa om hur varning och information till allmänheten sker vid allvarliga olyckor. Detta krav kan anses tillgodosett om det finns en *informationsplan* med följande innehåll:

- Räddningstjänstens informationsansvar och organisation för informationsverksamheten vid räddningsinsatser.
- Checklistor/insatsstöd för informationsarbetet vid olika slags större räddningsinsatser.
- Checklistor för informationsbefälet.
- Uppgifter om tillgängliga informationsresurser.

Uppgifterna måste regelbundet uppdateras så att de är aktuella vid behov.

Informationsresurser

Avtal om samverkan inom kommunförbund eller räddningstjänstregion bör även omfatta informationsresurserna. Informationsbefäl kan till exempel vara jourhavande räddningsledare i grannkommunen.

Det bör dock påminnas om att det i inledningsskedet av en större händelse snabbt sker en anstormning av massmedier. Det måste finnas en beredskap för att redan från början kunna hantera detta informationsbehov med den personal som finns på plats.

Samverkande myndigheter och andra kommunala förvaltningar kan ha informationsresurser som vid räddningsinsatser kan anlitas för informationsuppgifter.

Vid vissa tillfällen kan det bli aktuellt att begära hjälp av informatörer från näringslivet, central statlig myndighet eller annan organisation. Räddningsverket kan ge informationsstöd genom verkets informationsberedskap.

Informationssamverkan

När informationsbehovet är stort krävs samverkan mellan berörda myndigheter, organisationer och företag. Olyckans art avgör vilka myndigheter och organisationer som är aktuella. Varje myndighet informerar inom sitt ansvarsområde, men informationen bör alltid samordnas. Planera därför informationen tillsammans med polis, sjukvård och andra som kan beröras, till exempel andra kommunala förvaltningar.

Likartad inriktning och rutiner för informationsarbetet vid annan räddningstjänst än den kommunala är en fördel. Det främjar samarbetet mellan myndigheterna och massme-

dierna och ökar möjligheterna till trovärdig och tydlig information till allmänheten.

Journalistträffar

Ju kunnigare journalisterna är desto större är chansen till korrekt bevakning av räddningstjänsten såväl i det dagliga arbetet som vid den stora olyckan. Räddningstjänsten kan ta initiativ till att regelbundet ordna informationsmöten dit alla medier i kommunen bjuds in. Man kan kanske passa på att informera om räddningstjänsten samtidigt som man presenterar en nyhet – exempelvis den nya hemsidan eller den senaste aktiviteten på det förebyggande området.

Det kan också vara värdefullt att inom en region arrangera seminarier för journalister i syfte att öka kunskaperna om varandras arbetsområden, journalisternas kunskaper om räddningstjänsten i stort och verksamheten i den aktuella regionen. Journalisternas intresseorganisationer, exempelvis regionala avdelningar och lokalklubbar av Svenska journalistförbundet (SJF), eller Pressfotografernas klubb (PFK) liksom Kriminaljournalisternas klubb (KJK) anordnar regelbundet utbildningsdagar för sina medlemmar.

Ytterligare ett område där räddningstjänsten och de lokala medierna kan söka samarbete är kamratstöd och avlastande samtal. Här ligger räddningstjänsten i många fall långt före medierna – vars personal ofta är utsatt för liknande påfrestningar – och kan erbjuda både utbildning och kunskapsutbyte.

10. Utbildning och övning

Väl fungerande information kräver kunnig personal, fungerande rutiner och förberedelser. Räddningsledarens ansvar för informationsverksamheten kan kräva särskild utbildning, och den som ska fungera som informationsbefäl ska vara väl insatt i de uppgifter som rör informationsverksamheten.

All personal inom räddningstjänsten bör vara förtrogen med gällande informationsrutiner.

Utbildning och erfarenhetsutbyte kan ske läns- och regionvis. Rapporter om informationsinsatser vid större olyckor bör varje informationsbefäl ta del av.

Övning och utvärdering

För att informationsverksamhet ska bli en naturlig del av räddningstjänstarbetet måste all berörd personal öva regelbundet. Också de som ska bemanna till exempel upplysningscentral och dokumentationsfunktion behöver öva för sin uppgift. Övning ger även tillfälle att testa och utvärdera informationsplanen och bygga upp kontakter mellan samverkande myndigheter och medier. Med goda kunskaper ökar förståelsen för information som ett taktiskt instrument i den operativa verksamheten.

Erbjud gärna reportrar och fotografer från lokala medier att delta i övningar. Det är ett övningstillfälle även för medierna. Goda personkontakter mellan räddningspersonal och medier har i flera undersökningar av informationen vid större olyckor visat sig ligga till grund för en väl fungerande kommunikation.

Ta vara på alla tillfällen till övning! Testa informationsrutinerna vid såväl små och vardagliga övningar som stora totalövningar.

Förslag till utbildningsprogram:

- Ta del av och använd erfarenheter från olika större händelser i Sverige samt i den egna regionen.
- Följ den regionala mediebevakningen av räddningstjänsten. Granska vad som skrivs/sänds och tänk igenom vad och hur räddningstjänsten eventuellt kan bidra till en bättre rapportering från olyckor.
- Bjud in representanter för andra räddningstjänster eller myndigheter som har erfarenhet inom området.
- Ordna en utbildningsdag för regionens reportrar och fotografer om hur räddningstjänsten arbetar.

Låt informationsverksamhet bli en rutin i det dagliga räddningstjänstarbetet. Planera för informationen på samma sätt som för utbildningar, övningar och insatser.

Varje övning och informationsinsats bör utvärderas och följas upp. Den personal som övats eller varit delaktig i insatsen måste få tillfälle att ta del av utvärderingen, dela med sig av sina erfarenheter och göra de förändringar som krävs, så att informationsverksamheten kontinuerligt kan utvecklas och förbättras.

Litteratur- och källhänvisning

- Andréasson, Peter: *Möte med massmedier*, Liber, 2003.
- Bech-Carlsen, Jo & Blix, Arne: *Hva har vi der å gjøre? Metoder og etikk i katastrofe- og ulykkesjournalistikk*. Institutt for journalistikk, Oslo, 1990.
- Cassel, Clas: *Polisen i pressen*. Rikspolisstyrelsen, RPS, 2000.
- Dyregrov, Atle: *Katastrofpsykologi*, Studentlitteratur, 2002.
- Englund, L: *Medier på olycksplatsen. En studie av samspel mellan journalister och räddningspersonal under arbete i kris*. Karlstad, Räddningsverket, FoU-rapport, 2002.
- Flodin, Bertil: *Planlagd kriskommunikation*. Styrelsen för psykologiskt försvar, Utbildningsserie nr. 2. Stockholm, 1999.
- Hadenius S, Hedman L, Nowak K (1969): *Estonia i nyheterna*. Styrelsen för psykologiskt försvar: rapport 168, Stockholm. I: Jarlbro, Gunilla: *Krisjournalistik eller journalistik i kris*. KBM:s temaserie 2004:1, Stockholm, 2004.
- Hedman L, Nowak K och Hadenius S: *Estonia i nyheterna*. Styrelsen för psykologiskt försvar, rapport 168: del 3. Stockholm, 1996.
- Home Office (brittiska inrikesministeriet), *Dealing with disaster*, revised 3rd edition (plan för krishantering, antagen 1998).
- Liljeström Magnus och Heine, Sophie: *Kommunens hemsida vid en kris*. Styrelsen för psykologiskt försvar 2002/Krisberedskapsmyndigheten. Utbildningsserie nr. 13.
- Ljungqvist, Eva: *Oljesanering på Österlenkusten efter Fu Shan Hai:s haveri 2003*. Rapport från Sydöstra Skånes Räddningstjänstförbund, Ystad, 2003.
- Morge, Sara: *Krisinformation på Internet*. Styrelsen för psykologiskt försvar 1999/Krisberedskapsmyndigheten. Utbildningsserie nr. 3.
- Nohrstedt, Stig-Arne: *Kommunikationsproblem i samband med katastrofer och allvarliga samhällsstörningar*. En forskningsöversikt. I: Lidskog R, Nohrstedt S A och Warg L-E (red.): *Risker, kommunikation och medier. En forskarantologi*. Studentlitteratur, Lund, 2000.

Norling, Anna: *Olycksplats Borlänge bangård*. Styrelsen för psykologiskt försvar 2001, Meddelande 158.

Pressens Samarbetsnämnd: *Etiska regler för press, radio och TV*. Stockholm 2001.

Räddningsverket: *Kärnenergiberedskap*. Karlstad, 2000.

Sundsvalls kommun/Utredningsenheten: *Utvärdering av arbetet kring bussolyckan i Indal 17 september 2001*.

Uneram, Cecilia: *Skydd mot olyckor. Handbok i brandskydd för räddningstjänstpersonal*. Karlstad, Räddningsverket, 2003.

Whitbread, Peter, Training and rehearsals. I: Harrison, Shirley (red.): *Disasters and the Media*, Macmillan Press, London, 1999.

Internet, källor och hänvisningar

Krisberedskapsmyndigheten:
www.krisberedskapsmyndigheten.se

Räddningsverket:
www.raddningsverket.se

Stenungsunds kommun: www.stenungsund.se/vma

Ystads kommun: www.ystad.se (länk Räddningstjänsten/
Dokumentation om oljeolyckan 2003) 2004-08-24

BBC:s medieguide, *Connecting in a Crisis*:
www.bbc.co.uk/connectinginacrisis

Brittiska inrikesministeriet: www.homeoffice.gov.uk

Danska beredskabsstyrelsen: www.beredskabsstyrelsen.dk

Federal Emergency Management Agency, USA:
www.fema.gov