

Orkan över Skåne

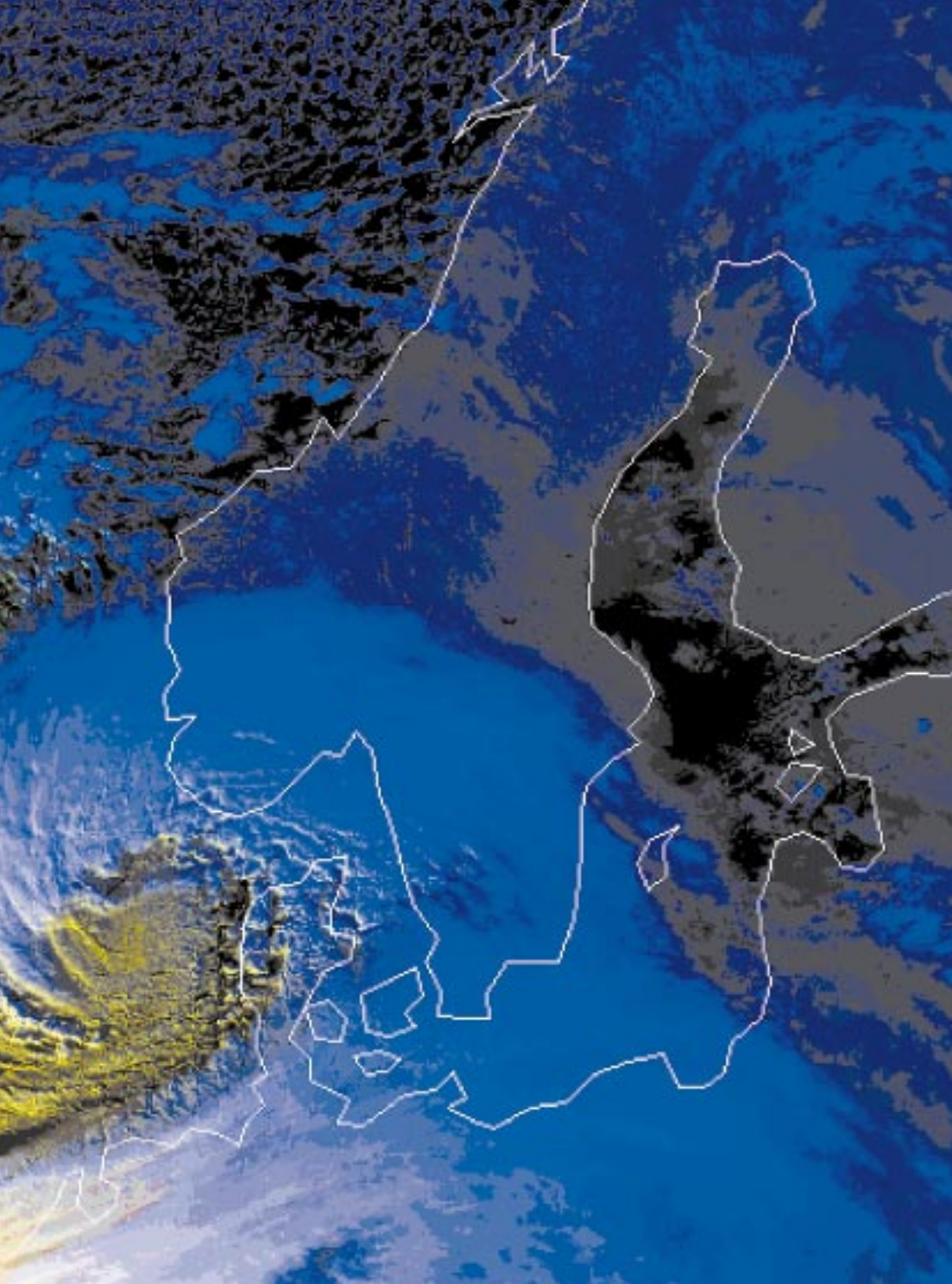
3–5 december 1999

Martin Winstrand

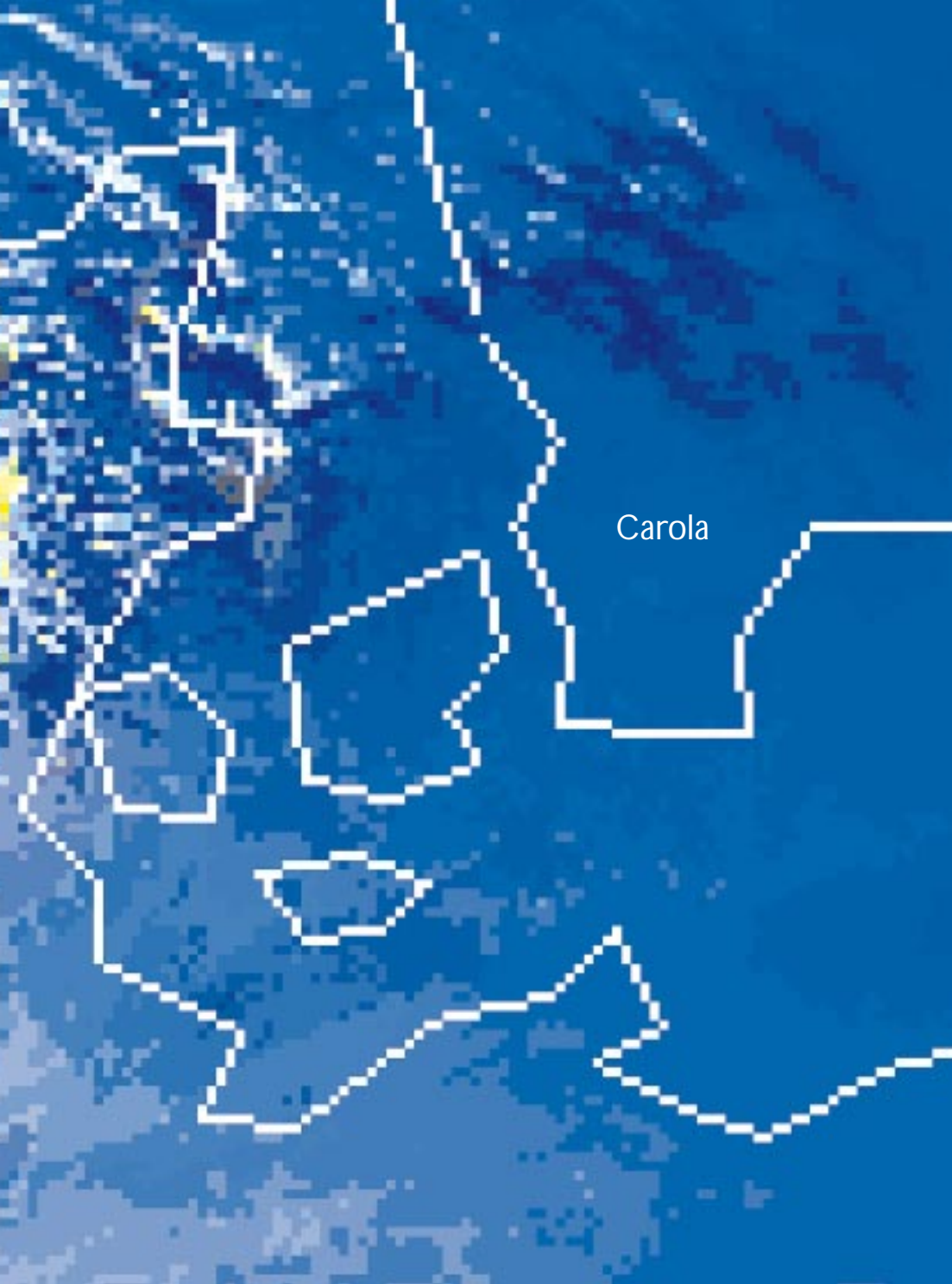
Inledning	5
SOS Alarm	12
Allmänhetens behov av information och social kontakt	15
Radions roll	19
Televisionens roll	25
Kommuner och länsstyrelse	29
Exempel på hur en kommun arbetade: Svalövs kommun	35
Exempel på hur ett företag arbetade: Sydkraft	41
Sammanfattning	45
Referenser	51



Torsdagen den
2 december 1999
varnade SMHI
för att ett mycket
kraftigt oväder
rörde sig österut
från Nordsjön
mot Jylland och
mellersta Götaland.



På fredags-
eftermiddagen
meddelade
SMHI att ovädret
ändrade riktning
och att lågtrycks-
centrum skulle
hamna över
södra Skåne.



Orkanen, som döptes till Carola, svepte in över Skåne under fredagseftermiddagen och kulminerade strax före midnatt med vindstyrkor i byarna på över 40 sekundmeter. Orkanens framfart medförde omfattande skador på elsystemet, på byggnader och på träd. Sjöfart, luftfart och rälsburen trafik stannade av i stora delar av Skåne.

Som en följd av att orkanvindarna svepte in mängder av saltvatten från de höga vågorna till havs, belades isolatorerna på ett ställverk vid Barsebäcks kärnkraftverk med salt. Detta ledde till att reaktor 2 vid Barsebäcks kärnkraftverk kl. 19.20 snabbstoppades. Detta tillsammans med orkanens skador på elnätet gjorde att det vid kl. 00.20 var risk för att hela Skåne skulle drabbas av ett totalt elkraftbortfall. Endast en av fyra 400-kilovoltsledningarna som förser Skåne med el norrifrån fungerade. Även den kabel som används för att importera el från Tyskland till Skåne var utslagen eftersom ett fartygsankare hade skadat kabeln.

Vid denna tidpunkten var över 100 000 abonnenter strömlösa. Men även andra elberoende verksamheter drabbades efter en viss tid, t ex. telekommunikationerna då batterireserverna i olika stationer tog slut. Trots att Telia uppbyggde all reservkraft de kunde få tag på i Skåne så stod många områden utan fungerande telekommunikationer.

Varför överraskade orkanen samhället? Troligtvis beror det på att det är ytterst ovanligt att vi drabbas av så svåra oväder som orkanen Carola. Den verkställande direktören för Sjöbo Elnät uttryckte förmodligen vad de flesta kände inför det annalkande ovärdet då han i företagets redogörelse för sin verksamhet under orkanen skrev:

”Erhållna väderprognoser var mycket tydliga, och orkanens framfart var väntad. Trots detta, var det nog inte många som trodde att orkanens härjningar skulle vara så omfattande. Inte ens när tekniska nämndens ordförande ringde strax efter kl. 19.00 på fredagskvällen och berättade att orkanens härjningar i Danmark var väldigt omfattande, kunde jag föreställa mig de konsekvenser den fick för vårt elsystem.”¹

Disposition

Denna rapport försöker sammanställa de problem som upptäcktes och de erfarenheter som myndigheter och företag gjorde vid sitt informationsarbete under orkanen. Problem och erfarenheter som rör ansvarsfördelning mellan myndigheter eller åtgärdandet av de tekniska problemen efter orkanen kommer ej att behandlas. Texten är inte strukturerad i kronologisk ordning efter orkanens förlopp utan ett försök har istället gjorts att ordna texten efter olika viktiga aktörer under orkanen. Som exempel kan nämnas att SOS Alarm har tilldelats ett kapitel, allmänheten ett, radio ett osv. Dessa kapitel är i sin tur uppdelade i underrubriker där t ex kapitlet som behandlar allmänheten och dess behov av information och social kontakt innehåller underrubrikerna: SOS Alarm, Försäkringsbolag samt Sydkraft. Struktureringen har medfört att en del aktörer behandlas i flera kapitel.

Både SOS Alarm och Sydkraft behandlas t ex i egna kapitel, men de måste även behandlas i kapitlet om allmänhetens informationsbehov.

Metod och material

Den största delen av det material som ligger till grund för denna rapport har samlats in genom telefonintervjuer med personer som spelade en ledande roll i sitt företags eller sin myndighets informationsarbete under orkanen. Informationen om kommunernas arbete under orkanen baseras på en enkätundersökning utförd under januari – februari 2000, där majoriteten av de skånska kommunerna svarade. De protokoll, dagböcker och sammanställningar som Länsstyrelsen, vissa kommuner och vissa företag ställt till förfogande har också varit till stor hjälp. Rapporten bygger alltså på både primärt och sekundärt källmaterial. Uppgifterna i detta material har efter att de samlats in jämförts med varandra, och i de fall de visat sig vara motstridiga har de kompletterats med ytterligare intervjuer. I något fall har ingen klarhet kunnat nås och då har båda uppgiftslämnarnas synvinkel presenterats.

En bondgård vid Ugglarp blev helt raserad i stormen.
Foto: Ingemar D Kristiansen © Sydsvenskan Bild.



SOS Alarm

SOS Alarm överbelastades

sos Alarm har i sos-centralen i Malmö två linjer som vardera kan hantera 60 samtal samtidigt. När antalet samtal till sos Alarm var som störst handlade det om ca 2000 samtal i timmen. Normalt sett har sos Alarm en svarstid på upp till 6 sekunder (med svarstid avses den tid det tar innan den som ringer får tala med en telefonist) men när det var som mest samtal, under sen fredagskväll och under natten mellan fredag och lördag, så var svarstiden upp emot 60 sekunder.

Många av de som ringde 112 under natten mellan fredag och lördag befann sig inte i en akut situation och de skulle därför egentligen inte ha ringt 112. Det inträffar även under normala förhållanden att personer ringer 112 utan att befinna sig i akuta situationer men det är då inte något problem eftersom sos Alarm normalt sett har kapacitet att hantera alla inkommande samtal. Men med anledning av den extraordinära anhopningen av samtal till 112 uppstod det en kö av samtal. sos Alarm och Malmö Brandkår vände sig då till lokalradion som vid 22-tiden på fredagskvällen sände en vädjan till allmänheten om att endast använda 112 i akuta situationer.

På lördagsmorgonen var sos Alarm fortfarande överbelastade vilket medförde en viss fördröjning i hanterandet av inkommande samtal. Många av de telefonsamtal de tog emot rörde försäkringar och liknande och de skulle alltså egentligen inte ha gått till 112.

Dessutom tog Radio Malmöhus kontakt med Länsstyrelsen och meddelade att de var nerringda av människor som inte visste vart de skulle vända sig med sina problem.

För att försöka minska mängden av samtal till 112, och för att ge allmänheten bättre informationsmöjligheter, samarbetade Länssty-

relsen och Malmö Brandkår. Länsstyrelsen utformade en uppmaning till kommunerna att dessa skulle öppna sina upplysningscentraler så att allmänheten skulle kunna ställa sina frågor dit istället och Malmö Brandkår såg till att meddelandet gick ut till jourhavande brandbefäl i kommunerna.

Meddelandet, som återges nedan, sändes ut till samtliga räddningstjänster i Skåne av sos Alarm vid 10-tiden på lördagsmorgonen. Ungefär en timme efter detta lästes meddelandet upp i Radio Malmöhus, och ytterligare två och en halv timma senare, ca kl. 13.30, lästes meddelandet även upp i Radio Kristianstad.

"Christer Andersson på Länsstyrelsen önskar att samtliga kommuner i Skåne län meddelas enligt följande: Länsstyrelsen rekommenderar kommunerna att dra igång erforderliga delar av sin beredskapsorganisation och att öppna en upplysningscentral dit allmänheten kan ringa och ställa frågor. Meddela telefonnumret till Radio Malmöhus tel 20 55 88 fax 20 55 77 och till sos.

*Ovanstående information ska omgående spridas till samtliga räddningstjänster för vidare information inom respektive kommuner."*²

sos Alarm har efter orkanen sagt att de gärna skulle ha sett att en man från lokalradion fanns på plats i sos ledningscentral. Detta hade kunnat underlätta radions möjligheter att få en aktuell överblick samtidigt som det skulle underlätta sos informationsarbete.³

Överbelastningen hos sos Alarm berodde delvis även på en missbedömning i planeringen för lördagens och söndagens arbete. De hade räknat med att antalet samtal skulle minska då orkanen avtagit i styrka och de drog därför ned på bemanningen under dagarna efter. Detta visade sig vara ett misstag eftersom allmänheten fortsatte att ringa 112 i stort antal under de följande dagarna varför sos Alarms bemanning visade sig vara underdimensionerad.

Erfarenheter

Att ett antal kommuner efter det att Länsstyrelsens rekommendation gått ut öppnade sina upplysningscentraler och att telefonnumren till dessa meddelades i radio bidrog till att avlasta 112.

En annan erfarenhet från SOS Alarms arbete under orkanen var att samtal från allmänheten fortsätter att strömma in efter det att orkanen dragit förbi. Det är viktigt att ta detta i beaktande vid planeringen av bemanningen.

Sydkraft lagar stormfällda elledningar utanför Svalöv.

Foto: Lisbeth Westerlund © Sydsvenskan Bild.



Allmänhetens behov av information och social kontakt

För att hålla detta kapitel överskådligt (ämnet berörs i samtliga kapitel) presenteras kortfattat endast tre företags erfarenheter av kontakterna med allmänheten. SOS Alarm och Sydkraft presenteras eftersom de utsattes för en enorm informationsuppgift, försäkringsbolagen behandlas eftersom många av de frågor som gick till 112 istället borde ha gått till försäkringsbolagen.

SOS Alarm

Under fredagen och lördagen var majoriteten av samtalen till 112 från personer som befann sig i vad uppringaren upplevde som en akut situation. Dagarna efter orkanen fortsatte folk att ringa men med den skillnaden att det nu oftast inte handlade om akuta situationer. Det var alltså fel att ringa 112. Det var till stor del att drabbade personer ringde 112 i icke akuta ärenden som var orsaken till SOS överbelastningsproblem under lördagen och söndagen.⁴

Det visade sig att när personer drabbas av större skador på sin egendom, eller oroar sig för att göra det, så vill de helst ha personligt besked om situationen och hur de skall agera.

Det finns ett behov av att få ”prata av sig”. Detta medförde att det uppkom en diskussion efter orkanen huruvida ett speciellt informationsnummer skall upprättas för att avlasta 112.

Försäkringsbolag

Försäkringsbolagen informationsroll hamnar ofta lite i skymundan då händelser som denna diskuteras. När det gäller rena sakupplysningar, som t ex vad man skall göra om ens egendom skadats, så är försäkringsbolagen en mycket viktig part i informationsarbetet.

Många av de samtal som gick till 112 handlade om skador på egendom och dessa skulle alltså egentligen ha gått till de drabbades försäkringsbolag. De försäkringsbolag som intervjuats inför den här rapporten, Skandia och Länsförsäkringar-Wasa, hade båda jourpersonal som tog emot samtal under orkanen. Båda bolagen fick under helgen många samtal till skadejouren, främst från företag och djurägare. (Länsförsäkringar uppskattar antalet samtal till närmare 3000)⁵. De upptäckte därför tidigt att orkanens följder var omfattande och de började förbereda sin organisation för det stora antal samtal som kunde förväntas komma efter helgen.⁶

Länsförsäkringar övervägde att meddela telefonnumret till sin skadejour i lokalradion men de beslöt att inte göra det eftersom de bedömde att den personal som var tillgänglig inte skulle kunna hantera ett större antal kunder. (Det visade sig efteråt att detta var en riktig bedömning, Länsförsäkringar fick som en följd av orkanen hantera totalt 11 000 skador, och sådana mängder samtal hade skadejourens organisation inte kunnat klara av.)⁷

Länsförsäkringar uppger att det är vanligt att drabbade de första dagarna ringer för att de vill prata av sig, det är först senare som ersättningskraven börjar komma.

Båda bolagen anser att den lägesinformation de fick via radio var tillräcklig för deras behov.

Sydkraft

Det företag som kanske fick ta emot det största antalet telefonsamtal från personer som drabbats av orkanen var Sydkraft. När det ringde som mest till Sydkraft rörde det sig om ca 5000 samtal i timmen.⁸

Sydkraft hade följt väderprognoserna från torsdagen och var väl medvetna om att ett svårt oväder var på väg in över landet. De hade t ex både bemannat informationscentral och förberett linjer till telefonsvarare med information som ofta uppdaterades. Men det gick

inte att besvara det mycket stora antal samtal som kom in utan det uppstod en telefonkö (Sydkraft beräknar att 65–70% av samtalen inte kunde komma fram trots de vidtagna åtgärderna). Sydkraft vände sig därför till Radio Malmöhus med ett meddelande om situationen för elförsörjningen i länet. Då den informationen gått ut i radio märkte Sydkraft hur antalet samtal till deras linjer avtog.⁹

De flesta telefonsamtalen under orkanen kom från personer som ville ha information om elförsörjningen. Men Sydkraft fick också ta emot många samtal från drabbade som antingen inte kom fram till sin kommun eller som inte visste vart de skulle vända sig.

Erfarenheter

Det visade sig under orkanen att när personer drabbas av större skador på sin egendom, eller oroar sig för att göra det, så vill de helst ha personligt besked om situationen och hur de skall agera. Det finns ett behov av att få ”prata av sig”. Inblandade företags växlar och kommunala upplysningscentraler fyller här en viktig funktion. Även P4 redaktionerna fick hantera många samtal av den här typen.

Företags och kommuners upplysningscentraler och telefonsvarare räcker inte till för att besvara alla de frågor som allmänheten har. Upplysningscentraler och telefonväxlar kan vara det bästa sättet att ge individuellt anpassad information, men det mest effektiva sättet att förse många människor med mer generell, och inte minst aktuell, information är radion.



Radions roll

Sveriges Radio P4

Radion kan alltså förse en stor mängd människor med ständigt uppdaterad information. Men ändå utnyttjades inte Sveriges Radio P4 så mycket som de hade kunnat göras. En första slutsats som båda P4 redaktionerna i Skåne drog dagarna efter orkanen var att de hade kunnat sända betydligt mer information än de gjorde.¹⁰ Som situationen utvecklades under orkanen fick redaktionerna istället lägga ner tid på att leta efter information hos myndigheter och företag samtidigt som de sände om samma myndighetsmeddelanden och intervjuer flera gånger. Detta förhållande förbättrades under orkanens förlopp och framför allt Sydskraft kom att utnyttja de informationsmöjligheter som radion erbjuder.

I TV nämnde både Aktuellt och Sydnytt att de boende i Skåne skulle lyssna på Sveriges Radio Malmöhus och Sveriges Radio Kristianstad, för information och vidare instruktioner. Det är viktigt att gå ut med detta meddelande i TV eftersom många idag har TV som sin primära informationskälla, medan det främst är Sveriges Radio P4 som är det medium som används för myndighetsmeddelanden och viktig information till allmänheten.

Två sändningsområden

Ett problem med Sveriges Radio P4 som främst uppmärksammades av de kommuner som ligger på gränsen mellan de gamla Malmöhus och Kristianstads län var att kommuninvånarna inte fick samma information. Dessa kommuner befinner sig på gränsen mellan Radio Malmöhus och Radio Kristianstads sändningsområden, vilket innebär att delar av befolkningen lyssnar på Radio Kristianstad och andra delar på Radio Malmöhus. Detta förhållande gör det

viktigt att samma informationsmeddelanden, t ex meddelanden om telefonnumret till den kommunala upplysningscentralen, sänds ut över båda P4 områdena.¹¹

De tekniska förutsättningarna för att sända gemensamt över hela Skåne, från en gemensam redaktion, finns. Vad som förhindrar detta är att P4 redaktionerna i sina uppdrag är ålagda att sända från två separata redaktioner.¹²

Problemet med att inte hela befolkningen inom t ex Radio Malmöhus sändningsområde lyssnar på Radio Malmöhus drabbade inte enbart kommunerna. Sydkraft gick främst ut i Radio Malmöhus med sin information. I ett antal av de drabbade kommunerna har Radio Kristianstad en stark ställning och många av invånarna i dessa kommuner fick därför mindre information än vad Sydkraft avsett.¹³

Myndighetsmeddelanden

Möjligheten att sända VMA utnyttjades endast av ett fåtal kommuner. De övriga kommunerna bedömde möjligheterna att förmedla information genom direktkontakt med Sveriges Radio P4 som tillräckliga.¹⁴

Radio Malmöhus upplevde det som ett problem att många av de personer som har behörighet att begära VMA inte vet hur man gör.¹⁵

Radiolagen ger alla myndigheter rätt att begära sändning av myndighetsmeddelande i Sveriges Radio, Sveriges Television, TV4 och den kommersiella lokalradion. Innehållet bestäms av myndigheten och skall vara av vikt för allmänheten. Det är upp till programföretaget att utforma det så att meddelandet passar in i sändningen och inte inverkar negativt på programverksamheten i övrigt. Vid sidan av myndighetsmeddelanden finns VMA (Viktigt Meddelande till Allmänheten) som har tillkommit för räddningstjänst och allvarliga infrastrukturstörningar. VMA kan begäras av räddningstjänsten och de myndigheter som har träffat avtal med

Räddningsverket. VMA är speciellt bland annat eftersom den som begär det kan till skillnad mot övriga myndighetsmeddelanden kräva att det skall utsändas omedelbart.

Kommunikationsproblem

Efter orkanen framfördes det från bl. a. kommuner och Länsstyrelsen att det varit svårt att komma i kontakt med P4 redaktionerna. De telefonlistor som kommuner och myndigheter har behöver alltså ses över.¹⁶

Radio Malmöhus

Radio Malmöhus arbetade under den tid de hade utökad bevakning av orkanen och dess effekter i tre skift. De personer som jobbade på fredagskvällen tvingades delvis jobba kvar för att redaktionen skulle ha tillräckligt med personal. Det var svårt att få in avlösningsman-skap eftersom orkanen gjorde att många inte kunde ta sig till jobbet. De som arbetade nattsiftet mellan fredagen och lördagen kom att arbeta 21 timmar i sträck.

Det var hög belastning i Radio Malmöhus växel under natten mellan fredagen och lördagen. Först på lördagen kunde växeln bemannas med mer personal. Många av de som ringde undrade när de skulle få strömmen tillbaka, andra samtal kom från oroliga personer som undrade när deras anhöriga, som skulle ha anlänt med ett inställt tåg, båt eller flyg, skulle komma. Många blev irriterade över att personalen på redaktionen inte kunde meddela detta.¹⁷

Radio Kristianstad

Radio Kristianstad stängde sin redaktion i vanlig ordning kl. 18.00 på fredagskvällen men tvingades öppna den igen kl. 21.00. De bröt det ordinarie programmet allteftersom meddelanden kom in. Var det akut bröt man sändningen direkt, annars väntade man tills det kommit in några stycken meddelanden från t ex räddningstjänsterna

eller från kraftbolagen, och så gjorde man ett lite längre avbrott. Under lördagen och söndagen knöts det mesta av uppläsandet av orkan-relaterade meddelanden till ekoredaktionens sändningar.

Radio Kristianstad upplevde, liksom Radio Malmöhus, att allmänheten ringde in och ställde frågor om allt möjligt. Efter en tid fick redaktionen telefonnumret till Sydkraft och kunde på så vis lotsa en del av de som ringde vidare. Men det var inte endast frågor som riktades till redaktionen, informationen gick även åt andra hållet. Bland annat ringde ett antal personer till redaktionen för att informera om omkullblåsta träd och andra stormskador.¹⁸

Radio Kristianstad var mindre nöjda med den information de fick från Länsstyrelsen, som de upplevde som otydlig eller för gammal då den kom. Dessutom visade det sig att en del av de telefonnummer till kommunerna, som på söndagen gick ut med ett radiomeddelande från Länsstyrelsen, var felaktiga vilket gjorde att Radio Kristianstads växel fick problem med människor som ringde till dem och frågade om vilka telefonnummer de skulle använda istället för de angivna.¹⁹

Uppföljning av inrapporterade händelser

En erfarenhet som Radio Malmöhus redaktion gjorde var att det hände att räddningstjänst och polis rapporterade in en händelse, t ex att en väg var avspärrad pga omkullblåsta träd, men att denna information sedan inte följdes upp. Det rapporterades inte då vägen åter var öppen. Ur båda P4 redaktionernas synvinkel stod Sydkraft för den bästa informationen av alla de inblandade aktörerna. Sydkraft ringde t ex regelbundet och uppdaterade den information de lämnat tidigare.²⁰

Den kommersiella radions roll

Den privata lokalradion har idag ca en tredjedel av de vuxna radiolyssnarna, och i åldersgruppen 20–45 är denna siffra ännu högre.²¹

Liksom information bör gå ut i TV om att allmänheten skall lyssna på Sveriges Radio P4, så bör liknande information gå ut i de kommersiella kanalerna.

Men de kommersiella radiostationerna är med dessa lyssnarsiffror även viktiga informationskanaler i sig själva. NRJ och Rix sänder allt sitt material från Stockholm vilket gör dem mindre intressanta med tanke på information vid lokala och regionala skeenden, men Megapol, Radio Stella och Radio city, som tillsammans täcker gamla Malmöhus län, har lokala redaktioner. Megapol i Malmö har som enda privata radiostation i Skåne en egen nyhetsredaktion.²² Radio Stella i Helsingborg har två anställda som sitter på Helsingborgs Dagblads redaktion och på så vis får tillgång till redaktionellt material.²³ Radio City har inte en nyhetsredaktion men de utökade den tid de sände med bemannad redaktion till kl. 02.00 under natten mellan fredagen och lördagen. Radio Citys sändningar hämmades dock av tekniska problem, deras sändarmast som sitter på taket till sjukhuset i Lund bröts av under orkanen vilket minskade det område sändningarna kunde nå.²⁴

Radio Stella fick under orkanen information från räddningstjänsten och Radio City har utvecklat kontakter med polisen och sände information från dem. Radio City har normalt sett daglig telefonkontakt med polisens ledningscentral under de tider på dygnet då trafiken är som mest intensiv. Under orkanen användes dessa uppbyggda kontakter för att få aktuell lägesinformation. Radio City försökte även få kontakt med elleverantörer för att skapa sig en bild av situationen men fastnade liksom många av de andra aktörerna i telefonköer.²⁵ I övrigt byggde de kommersiella radiostationernas bevakning av händelseförloppet på information från Vägverkets Trafikinformationscentral i Kristianstad och på information från TR.

Både Radio City och Megapol anser att myndigheter och samhällsviktiga företag bör skicka gruppfax eller grupp e-post för att informera media i situationer som denna. Det är ett system som

Vägverket använder för att förse t ex radiostationer med trafikinformation. För att spara tid och arbete kunde kanske delar av Vägverkets väl uppdaterade fax, e-post och telefonlistor kopieras av övriga berörda, istället för att varje aktör uppdaterar sina egna listor.

Sammanfattningsvis kan sägas att de kommersiella stationerna inte utnyttjades i någon större utsträckning under orkanen. Med tanke på de lyssnarsiffror de kan uppvisa bör myndigheter och företag bygga upp kontakterna med dem och utnyttja dem mer i framtiden.

Erfarenheter

En erfarenhet från orkanen är att radion kan användas betydligt mer än vad nu gjordes. Både P4 redaktionerna i Skåne har efter orkanen sagt att de hade kunnat sända betydligt mer information än de gjorde. De kommersiella stationerna utnyttjades endast begränsat under orkanen.

Det är viktigt att gå ut i TV och den kommersiella lokalradion med ett meddelande om att de boende i Skåne skall lyssna på Sveriges Radio Malmöhus och Sveriges Radio Kristianstad, för information och vidare instruktioner. Detta är viktigt eftersom många idag har TV som sin främsta informationskanal, medan det främst är Sveriges Radio P4 som är det medium som används för myndighetsmeddelanden och viktig information till allmänheten. Den privata lokalradion har idag ca en tredjedel av de vuxna radiolyssnarna, och i åldersgruppen 20-45 är denna siffra ännu högre, samma information som går ut i TV bör därför gå ut i de kommersiella kanalerna.

Televisionens roll

Radio och TV vid krisinformation

Sveriges Radio P4 är den inarbetade informationskanalen för viktig samhällsinformation vid olika kriser. För många människor har dock TV blivit den främsta nyhetskällan i vardagslivet, vilket gör att de kanske inte vänder sig till Sveriges Radio P4 för krisinformation. Vid vissa tidpunkter vänder sig troligtvis en stor del av de berörda till TV, detta gäller de ordinarie kvällssändningarna från både rikstäckande och lokala nyhetsredaktioner.



Ett träd föll över en bil i Fogdarp.

Foto: Göran Olsson, KG Press-Foto AB © Sydsvenskan Bild.

Eftersom många troligtvis slår på sin TV vid dessa invanda tillfällen är det viktigt att i samband med dessa inslag gå ut med ett meddelande om att allmänheten skall lyssna till Sveriges Radio P4 för vidare information och instruktioner. P4 redaktionernas roll som främsta informationskälla vid sådana här tillfällen beror dels på att de täcker ett mindre område (Radio Malmöhus täcker t ex gamla Malmöhus län, medan Sydnytt täcker hela Skåne samt Blekinge) samt att i händelse av elavbrott så har de flesta batterier hemma vilket innebär att de kan lyssna vidare till radion, men de har troligtvis inte en batteridriven TV. Med detta sagt så måste det dock påpekas att TV idag har bättre möjligheter än någonsin tidigare till omfattande krisinformation.

SVT 24

Efter det att den digitala nyhetskanalen SVT 24 startades har TV fått helt nya möjligheter att sända krisinformation. Nu finns det en Public Service kanal som är bemannad och redo att rapportera från olika händelseförlopp 24 timmar om dygnet. SVT 24 sänder normalt digitalt men vid behov kan de koppla över till analog sändning, så att de kan gå ut i övriga sändningar från SVT (som sänds analogt). Det var så man gick till väga under orkanen Carola. SVT 24 kopplades över till analog sändning och gick ut i TV2 med nyhetssändningar vid de tider då det inte fanns personal på Sydnytt.²⁶ Lokalt bildmaterial kan föras över från regionala nyhetsprogram till SVT 24 på några få minuter genom digitala sändningar via radiolänk.²⁷

Problem

Det största problemen som Sydnytt redaktionen upplevde i sitt informationsarbete under orkanen var dels att deras telefonlista visade sig vara inaktuell och dels att kommunerna hade så skiftande beredskap. Vissa kommuner gick t ex inte att nå eftersom de inte hade dragit igång någon verksamhet. Det första problemet ledde till

att redaktionens reportrar kopplades fram och tillbaka mellan olika linjer och att de, tillsammans med allmänheten, fastnade i telefonköer till kommunerna. Det andra problemet resulterade i att Sydnytt inte kunde få någon information eftersom deras reportrar inte hittade någon att fråga. Sammantaget ledde det till att Sydnytt hade svårt att skapa sig en helhetsbild av situationen i Skåne och Blekinge, och därmed inte kunde informera allmänheten så bra som de hade önskat.

Sydnytt redaktion fick dessutom, liksom P4 redaktionerna, ta emot många telefonsamtal från allmänheten. Människor som inte kunde få information från sin kommuns upplysningscentral (antingen för att de fastnade i en telefonkö eller för att deras kommun inte drog igång någon informationsverksamhet) ringde till nyhetsredaktioner för att få information. Sydnytt var därför tvungna att avdela en person till att besvara frågor från allmänheten.²⁸

Erfarenheter

När Sydnytt ser tillbaka på sitt arbete under orkanen ser de sin telefonlista som det stora problemet, de saknade möjligheter att nå rakt in i kommunerna utan fastnade istället i telefonkö tillsammans med allmänheten. Sydnytt skulle vilja att någon myndighet, t ex Länsstyrelsen, tog på sig att sammanställa en telefon- och faxlista med telefonnummer som går förbi de linjer allmänheten använder.



Kommuner och Länsstyrelse

Ledning, samordning och information

Ledning, samordning och information är mycket viktiga för att samhället på bästa sätt skall kunna hantera påfrestningar av den omfattning som orkanen Carolas innebar. Kommunerna ansvarar för dessa funktioner inom sina gränser. Vid händelser som berör stora mängder människor och som sträcker sig över flera kommuner och verksamhetsområden kan det dock krävas att ledning och information samordnas så att en helhetsbild skapas, både för myndigheternas skull och för allmänhetens. I detta fall fungerade Länsstyrelsen som ett informationsmässigt stöd till andra verksamheter genom att försöka samla in uppgifter från olika håll och förse bl. a. radion med en helhetsbild över läget i länet. Länsstyrelsen ansåg att det var räddningstjänstens uppgift att hantera och samordna arbetet under orkanen.

Vårt samhälle blir allt mer elberoende och effekterna av detta märktes under orkanen. Några påtagliga exempel är att utan el slutar vattenverk och reningsverk att fungera och många hus kan inte värmas upp. Ur kommunernas synvinkel är detta allvarligt och de behöver därför veta i vilka områden elen försvunnit så att de vet var de skall göra sina insatser. Insatserna vid längre elavbrott kan vara att t ex föra ut reservkraftverk och koppla in dessa eller att upprätta värmestugor dit de som saknar el kan komma för att få värma sig, tvätta sig och få varm mat.

Om elen försvinner en längre tid är risken stor för att även telekommunikationerna slås ut. De kan fortsätta fungera i den mån Telia kan föra ut tillräckligt mycket batteribackup och i den mån tillräckligt många reservkraftverk finns tillgängliga och kan startas upp. Under orkanen Carola räckte inte Telias resurser till för att

täcka det behov av reservkraft som uppstod. Telekommunikationerna slogs därför ut i delar av Skåne. Detta har flera allvarliga konsekvenser ur en kommunal synvinkel; dels innebär det att allmänheten i de områden som saknar fungerande telekommunikationer inte kan ringa 112 och dels innebär det att t ex trygghetslarm inte fungerar eftersom dessa slår larm via telenätet. Om ett visst område inte kan ringa 112 så kan effekterna av detta minskas t ex genom att räddningstjänsten kör ut dit med en bil. Men för att några som helst åtgärder skall kunna vidtas krävs information om vilka områden som saknar el och tele.

Det är alltså av yttersta vikt för varje enskild kommun att kunna skapa sig en bild av el och telaläget i kommunen. På samma sätt är det viktigt för Länsstyrelsen att kunna skapa en helhetsbild över elförsörjningen och telekommunikationerna i hela länet. Det framkom under orkanen Carola att det inte fanns förståelse för kommunernas och Länsstyrelsens roll hos alla aktörer.

Kommunikationsproblem

Kontaktproblem uppstod under orkanen mellan de flesta aktörer, oftast beroende på inaktuella telefon och faxlistor. Det åligger den som skall utföra en tjänst att informera sina kunder när viktiga telefonnummer ändras. Men även de myndigheter eller de företag som är beroende av att nå fram på vissa telefonnummer bör själva emellanåt kontrollera att deras telefonlistor är aktuella. Efter orkanen tog Kommunförbundet i Skåne fram aktuella telefon och faxnummer till Radio Malmöhus och Radio Kristianstad och distribuerade dessa till räddningschefen, VA-chefen och Tekniska chefen i varje kommun.²⁹

I kommunikationen mellan Länsstyrelse och kommuner brast det i lägesrapporteringen från kommunerna till vakthavande på Länsstyrelsen. Länsstyrelsen skulle även behövt få information om byte av ledningsplats och därmed ändrade telefonnummer.³⁰ Detta resulterade i att Länsstyrelsen vid ett tillfälle gick ut i radio med

felaktiga telefonnummer till en del kommuner.

Det var dock framför allt i kontakterna med de små kraftbolagen och i kontakterna med Telia som kommuner och Länsstyrelse upplevde de stora kommunikations och informationsproblemen. Kommunerna upplevde det generellt som ett problem att de inte kunde få information från de små kraftbolagen i den utsträckning de skulle vilja. Det saknades i många fall upparbetade kontakter mellan kommunerna och de små kraftbolagen.³¹

Inte heller kommunikationen mellan kommuner och Telia fungerade bra. Normalt sett får SOS Alarm information från Telia om telaläget och denna information förmedlas till kommunerna, nu fungerade inte denna information som den skulle varför kommunerna själva började ringa till Telia. Såväl kommuner som allmänhet hänvisades fram och tillbaka utan att få besked. Det hade varit mer effektivt att förse t ex media och kommuner med information och sedan låta dem informera allmänheten istället för att placera allihop i telefonkö.

Någon kommun upplevde det som att det hos en del aktörer inte fanns en förståelse för kommunernas roll i sådana här situationer. De olika aktörerna måste acceptera kommunen som samarbetspart för information och upplysning.

Det finns ett behov hos både Länsstyrelse och kommuner att i förväg få veta hur de vid en krissituation får reda på vilka områden som är drabbade, telefonnummer in i organisationen och vilka personer de skall tala med.

Kommunernas reaktionshastighet

Som nämdes i kapitlet om SOS Alarm är det viktigt att man på kommunal nivå tidigt etablerar en stab och öppnar kommunens upplysningscentral om ett hot mot kommunens invånare bedöms växa fram. En av orsakerna till att det tog tid att starta upp informationsverksamheten under orkanen Carola var att många kommuner inte bedömde det som nödvändigt förrän orkanens följder var ett

faktum. Efter orkanen diskuterade de kommunala räddningstjänsterna och SOS Alarm olika sätt att öka kommunernas reaktionsförmåga i liknande situationer. En idé var att ta fram ett gemensamt minicallnummer till samtliga räddningstjänstledare.

Ett problem med det gruppfaxsystem SOS Alarm använder sig av för att informera de kommunala räddningstjänsterna är att alla räddningstjänster inte är bemannade dygnet runt vilket innebär att ett meddelande kan bli liggande i faxen på en obemannad brandstation. För att undvika detta skulle SOS Alarm vilja få ut telefonnumret till de vakthavande räddningstjänstledarnas minicall (som de alltid bär med sig) för att kunna göra en grupp-uppringning. SOS Alarm skulle då genom att slå ett enda nummer kunna nå samtliga räddningstjänster samtidigt med ett textmeddelande som sade: "Fax väntar på kontoret". På så vis skulle alla få samma information samtidigt och risken för att faxmeddelanden blev liggande i en fax skulle minska.³²

Minicallnumret i kombination med det ordinarie gruppfaxsystemet skulle kunna ge kommunerna ökade möjligheter att dra igång sin verksamhet tidigare, vilket även skulle kunna minska risken för att SOS överbelastas. Men detta är i skrivande stund endast ett förslag.

Ytterligare ett sätt för kommunerna att höja sin reaktionsförmåga är genom att ha förberedda telefonsvararmeddelanden till allmänheten i kommunens växel som t ex anger numret till upplysningscentralen. Det är mycket viktigt att inte glömma att lämna ett hänvisningsmeddelande till det aktuella numret då en linje ersätts av en annan.

Behov av informatör

Det uppstod under orkanen en ansträngd arbetssituation för många av de arbetsledare som var inblandade. Dels skulle de analysera och leda arbetet och dels fick de ofta besvara frågor från myndigheter,

media och allmänhet. Även om det i förväg är planerat att arbetsledaren inte skall behöva ta ett informationsansvar så tenderar fallet ändå bli så eftersom arbetsledaren oftast är den i en arbetsgrupp som har bäst överblick över situationen, samt kanske även är den som besitter störst fackkunskaper.³³

Information till allmänheten

Länsstyrelsen i Skåne Län och kommunerna gjorde liknande erfarenheter när det gällde information till allmänheten: Aktörer bör använda Sveriges Radio P4 för att snabbt nå ut med information till allmänheten. Det är bättre att gå ut snabbt med informationen än att invänta fullständig information. Det är även bra att lägga ut meddelanden på Text-TV och Internet eftersom allmänheten där har en chans att gå tillbaka och läsa det de missade i radiosändningarna.

Erfarenheter

Det uppstod under orkanen en ansträngd arbetssituation för många av de arbetsledare som var inblandade. Dels skulle de analysera och leda arbetet och dels fick de ofta besvara frågor från myndigheter, media och allmänhet. Även om det i förväg är planerat att arbetsledaren inte skall behöva ta ett informationsansvar så brukar samtal som växelpersonalen har svårt att besvara kopplas in till arbetsledaren.

Efter orkanen har det diskuterats vad som borde göras annorlunda i kommunernas informationsarbete. De erfarenheter som gjordes har resulterat i förslaget att ett minicallnummer i kombination med det ordinarie gruppfaxsystemet skulle kunna ge kommunerna ökade möjligheter att dra igång sin verksamhet tidigare, vilket även skulle kunna minska risken för att SOS överbelastas.

Kontaktproblem uppstod under orkanen mellan de flesta aktörer, oftast beroende på inaktuella telefon och faxlistor. Som en följd av detta tog kommunförbundet i Skåne efter orkanen fram aktuella telefon och faxnummer till Radio Malmöhus och Radio

Kristianstad och distribuerade dessa till räddningschefen, VA-chefen och Tekniska chefen i varje kommun.

Det var dock framför allt i kontakterna med de små kraftbolagen och i kontakterna med Telia som kommuner och Länsstyrelse upplevde de stora kommunikations och informationsproblemen. Kommunerna upplevde det generellt som ett problem att de inte kunde få information från de små kraftbolagen i den utsträckning de skulle vilja. Det saknades i många fall upparbetade kontakter mellan kommunerna och de små kraftbolagen.

Någon kommun upplevde det som att det hos en del aktörer inte fanns en förståelse för kommunernas roll i sådana här situationer. De olika aktörerna måste acceptera kommunen som samarbetspart för information och upplysning.

Det finns ett behov hos både Länsstyrelse och kommuner att i förväg få veta hur de vid en krissituation får reda på vilka områden som är drabbade, telefonnummer in i organisationen och vilka personer de skall tala med.

Ljungskolan. Barnen på skolgården fick inte gå ut på skolgården.

Foto: Torbjörn Carlsson, © Sydsvenskan Bild



Exempel på hur en kommun arbetade: Svalövs kommun

Informationsarbetet i huvuddrag

Svalövs kommun var kanske den av de skånska kommunerna som drabbades hårdast av orkanens framfart. Det kan därför vara extra intressant att studera mer ingående vilka erfarenheter kommunens ledningsgrupp gjorde och hur de arbetade för att lösa informationsuppgiften.

Då räddningstjänsten i Svalöv fick Länsstyrelsens rekommendation att öppna den kommunala upplysningscentralen och dra igång de delar av beredskapsorganisationen som kunde behövas så gjordes efter samråd bedömningen att det inte fanns något behov av att sammankalla ledningsgruppen. Men efter en tid, då orkanens verkningar blivit tydligare, ändrades denna uppfattning och ledningsgruppen sammanträdde. Efter att ha orienterat sig om läget beslöt ledningsgruppen att öppna den kommunala växeln, vilket gjordes kl. 19.00 på lördagskvällen. Två extra personer, som fick agera växelpersonal, hade då kallats in. Det beslutades att växeln skulle hållas öppen tillsvidare, och man förberedde en bemanningsplan.

Först via Länsstyrelsen och från dem via SOS Alarm sände Svalövs kommun kl. 18.10 ett VMA i Sveriges Radio P4, meddelandet lades även ut på Text-TV.³⁴

Ledningsgruppen använde VMA eftersom de ville vara säkra på att få så stort genomslag som möjligt. De informationsmeddelanden som togs fram efter det första utformades inte som VMA-meddelanden utan som vanliga pressmeddelanden. Dessa sändes i Sveriges Radio P4 kl. 11.30 på söndagen samt kl. 18.35 på måndagen.³⁵

Ledningsgruppen upplevde det som problematiskt att den information som de sände till Sveriges Radio P4 inte automatiskt nådde

hela kommunen. Svalöv är en av de kommuner som ligger på gränsen mellan de båda P4-sändningsområdena, delar av allmänheten lyssnar på Radio Malmöhus och delar på Radio Kristianstad. Ledningsgruppen hade gärna sett att informationsmeddelanden som sändes in till en redaktion automatiskt lästes upp även av den andra redaktionen, eller ännu hellre att Sveriges Radio P4 samsände i sådana här lägen.³⁶

För att ge växelpersonalen underlag för att kunna besvara allmänhetens frågor upprättades en lägesrapport kl. 19.00 på lördagskvällen. Lägesrapporten uppdaterades sedan fortlöpande: 20.00, 22.00 och 23.00 på lördagen. Under söndagen uppdaterades lägesrapporten kl. 13.15, 13.30 och 14.30. På måndagen uppdaterades den kl. 08.00 och 15.00. På tisdagen, slutligen, utfördes en sista uppdatering kl. 13.00. Kopior av lägesrapporterna faxades vid några tillfällen över till Sveriges Radio P4, till räddningstjänsten, tekniska kontoret samt till Länsstyrelsen.³⁷

Ledningsgruppen anser att kommunens växel lyckades besvara allmänhetens frågor väl, även om det främst blev andrahandsinformation avseende el- och teläget. Den vanligaste frågan som ställdes till växelpersonalen var: "När kommer min el tillbaka?"³⁸

Den kommunala ledningsgruppen arbetade utifrån beredningsplanen för information. Till största delen befanns den vara ändamålsenlig men det framkom att den innehöll för lite handgriplig information, t ex aktuella telefonnummer till jourpersonal inom media och till elleverantörer.³⁹

Andra aktörer

Vid kontakterna med externa aktörer gjorde kommunen ett antal erfarenheter.

När väl kontakt etablerats mellan ledningsgruppen och befattningshavare för Sydkraft i Svalöv och i Hässleholm så kunde ledningsgruppen hålla sig informerad om läget fortlöpande och på

överenskomna tider. Denna information kunde sedan läggas in i lägesrapporterna och på så vis vidarebefordras till allmänheten. Denna kontakt hade inte förberetts men den gick relativt snabbt att arbeta upp. Information förmedlades även i andra riktningen; om allmänheten ringde till kommunens växel och meddelade att t ex ett träd hade fallit över en ledning, så fördes detta vidare till Sydkraft.⁴⁰

Med de mindre kraftbolagen upplevde ledningsgruppen större problem. Det visade sig att det inte gick att etablera kontakt med det största lokala kraftbolaget på annat sätt än allmänhetens. Detta innebar att kommunens företrädare inte kunde få information om läget utan fastnade i en telefonkö tillsammans med företagets kunder. Företaget ville inte heller lämna ut något särskilt telefonnummer till kommunen. Lyckligtvis var det endast ett mindre antal av kommuninvånarna som var drabbade. Övriga mindre kraftbolag hade till största delen klarat sig utan störningar varför kontakterna med dem inte var lika viktiga.⁴¹

Ett problem liknande det med de små kraftbolagen upplevde kommunen i kontakterna med Telia. Det fanns inte något särskilt telefonnummer att ringa för att få information om i vilka delar av kommunen som telekommunikationerna inte fungerade. Ledningsgruppen hade mycket svårt att få en helhetsbild av situationen men efter att ha kopplats runt ett antal gånger så byggdes en fragmentarisk bild upp. Telia utgick hela tiden från att ärendet gällde en felanmälan. De menade att de behövde få in felanmälan från abonnenterna för att de skulle kunna skapa sig en bild av vilka områden som var drabbade.

För att minska följderna av att invånarna inte kunde ringa 112 körde under vissa perioder räddningstjänsten ut bilar utrustade med telefoner till de orter som drabbats av bortfall av telekommunikationerna.⁴²

En erfarenhet som gjordes i arbetet med att klargöra el och teläget var att den kommunala ledningsgruppen skulle behöva ha till-

gång till ett kartmaterial med stationer och annat tydligt utmärkt så att kommunens företrädare och företagen ”talar samma språk” då t ex kraftbolagen förklarar vilka stationer/ledningssträckor som är satta ur funktion.⁴³

Ett annat problem som upptäcktes var att både polisens och pressens lokala kontor var obemannade och de meddelanden som skickades dit blev därför liggande olästa i faxen.⁴⁴

Kommunen informerade Länsstyrelsen löpande under orkanen och även då växelstängdes på tisdagen. Men förutom Länsstyrelsens rekommendation på lördagseftermiddagen om att öppna upplysningscentralen och en telefonkontakt på måndagskvällen så var det en enkelriktad kommunikation.⁴⁵

På måndagen höll företrädare för kommunen ett informationsmöte för lokalpressen (Norra Skånes Tidningar, Skånska Dagbladet och Arbetet) där även Sydnytt dök upp. I övrigt sköttes informationen under orkanen av de tidigare nämnda medierna; främst Sveriges Radio P4 men även informationsblad via tidningsbärarna och (vid VMA-meddelandet) information på Text-TV.

Hur informerar man utan el eller telekommunikationer?

Men hur skulle ledningsgruppen lösa informationsuppgiften till den del av allmänheten som var utan el och telekommunikationer? Ledningsgruppen beslöt t ex att tre ålderdomshem skulle erbjudas som värmestugor (värme, dusch, mat och dryck) för strömlösa. För att meddela allmänheten om detta utnyttjades Sveriges Radio P4, men hur informerar man de som inte har batterier till sin radio och som saknar både el och tele?

För att nå ut till så många drabbade som möjligt beslöt ledningsgruppen att skicka ut ett flygblad till de berörda med tidningsbärarna. Det hade tidigare inte funnits några kontakter mellan Svalövs kommun och tidningsbärarnas organisation och ledningsgruppen tvingades därför börja från början, genom att leta upp telefon-

numret i telefonkatalogen. Men de lyckades inte få kontakt med organisationen. Ledningsgruppen beslöt då att hoppas på det bästa och skrev ihop ett informationsblad varefter en person skickades iväg till den lokala tidningens tryckeri i Landskrona (där tidningsbärarna hämtar de tidningar de skall bära ut). Den utsände träffade där tidningsbärarna och dessa gick med på att dela ut ett informationsblad i varje brevinkast på sin runda. Informationsblad delades ut både natten till söndagen och natten till måndagen. En positiv erfarenhet var att den absoluta majoriteten av de kommuninvånare som dagarna efter ringde till kommunen i samband med orkanen var tacksamma över att ett informationsblad hade nått dem.

Täckningen var inte hundra procentig men det visade sig vara ett utmärkt komplement. Tidningsbärarna var dessutom värdefulla eftersom det visade sig att de då de körde sina rundor kunde bidra med information om vilka områden i kommunen som var strömlösa.⁴⁶

Erfarenheter

Sammantaget skulle ledningsgruppen viljat ha mer översiktlig information från kraftbolagen och Telia så att de hade kunnat veta vilka områden som är utan ström och vilka områden som inte kunde ringa 112.

Svalövs kommun har efteråt betonat vikten av att hålla kommunala övningar på detta och liknande tema för att hitta luckor i planeringen och för att öva upp den flexibilitet som behövs i ett skarpt läge.⁴⁷

Det är mycket viktigt att växelpersonalen förses med ett skriftligt informationsmaterial så att samma information går ut till alla som ringer.

Tidningsbärarna visade sig vara en bra partner. Rutiner för samarbete bör utvecklas.



Exempel på hur ett företag arbetade: Sydkraft

Beredskap

Sydkraft fick redan på torsdagen den 2 december prognoser från SMHI om att ett oväder var på väg in över Danmark och Sverige. På fredagsmorgonen hölls därför ett möte där det beslöts att beredskapslägga 200 personer. Sydkraft var i kontakt med Radio Malmöhus och informerade om orkanen redan på fredagseftermiddagen, dvs före det att orkanen hade börjat drabba elförsörjningen. Sent på fredagseftermiddagen då orkanen svepte in över Skåne var organisationen igång, de blev alltså inte tagna på sängen. Det visade sig dock att det på grund av ovädret var för farligt att skicka ut reparationspersonal under natten mellan fredagen och lördagen.⁴⁸ Inga större reparationsåtgärder kunde alltså vidtas förrän på lördagsmorgonen. Däremot var Sydkraft mycket aktiva avseende informationsarbetet.

Storstörningsgruppen

Vid större störningar (mer än 10 000 abonnenter drabbade) så kallas Sydkrafts störstörningsgrupp in. Storstörningsgruppens uppgift är att koordinera arbetet, bl. a. avseende informationen. Gruppen består av fyra personer varav en enbart arbetar med information, framför allt mot Sveriges Radio P4.⁴⁹

Storstörningsgruppen försöker arbeta efter principen att det ofta kan vara viktigare att avsätta en viss tid i inledningen av en situation som denna för att informera de drabbade och lugna dem, istället för att kasta sig över reparationsarbetet medan de drabbade svävar i okunnighet över situationen.⁵⁰

Sydkraft och informationen till myndigheter, media och allmänhet

Sydkraft anser att deras initiala information fungerade bra, men att allmänheten tyckte att den information som gick ut under de följande dagarna kunde varit bättre. En intressant erfarenhet som Sydkraft gjorde angående sin initiala information under orkanen var att de drabbade under det första dygnet accepterade att de var strömlösa om de bara fick viss information om situationen. Det var först under de följande dagarna som de som ringde ville få reda på när just de skulle få strömmen tillbaka. Samtidigt som informationsuppgiften rent tekniskt försvärades av ovädret, vilket bl. a. skildrades i kapitlet om Svalövs kommun, så underlättade alltså orkanens våldsamt informationsuppgiften innehållsmässigt. Sydkraft upplevde att de drabbade under själva orkanen var nöjda med den lilla information de kunde få. Det var däremot en betydligt svårare uppgift att få samma person att vara nöjd med informationen två dagar senare när han/hon fortfarande var strömlös men det inte längre blåste.

Det är enligt företagets erfarenhet alltid svårt att få in tillräckligt mycket information från fältet för att kunna skapa sig en ordentlig bild av läget. Att sedan göra en bedömning av hur lång tid det kommer att ta att åtgärda problemen är ännu svårare. Men det är just denna information som media, kommuner, Länsstyrelse och allmänhet vill ha. Sydkrafts erfarenheter av kontakter med media under orkanen var dock att de visade förståelse för att inledande bedömningar kunde visa sig vara felaktiga.

Inledningsvis förmedlades mycket av informationen till t ex media och myndigheter per telefon, men efter hand utnyttjades även Internet i större utsträckning. Några personer arbetade med att ta fram kartbilder och information som lades ut på Sydkrafts Intranet och som sedan per e-post skickades ut till media.

Sydkraft har en tidsplan för större elkraftbortfall där det är

uppskrivet vilka elberoende verksamheter och funktioner som slås ut allt eftersom tiden går och deras batterireserver tar slut. (Respiratorer har t ex endast en timmes batterireserv medan andra verksamheter som telekommunikationer och vattenverk fungerar under längre tid innan de drabbas.) För att ge myndigheter och allmänhet tid att vidta åtgärder tog Sydkraft på söndagen fram och presenterade detaljerade uppgifter om vilka områden som inte skulle få el under natten mellan söndag och måndag. Detta material, tillsammans med telefonnummer till de berörda kommunerna, sändes med hjälp av Länsstyrelsen ut i både Radio Malmöhus och Radio Kristianstad på söndagen. Materialet lades även ut på Text-TV.⁵¹

Sydkraft och samhällsinformation

Många ringde till Sydkraft då de inte kom fram till sin kommun. Det handlade t ex om handikappade med frågor om trygghetslarm. Att besvara dessa frågor krävde kunskaper som Sydkraft inte hade. Inom detta område anser Sydkraft att det finns mycket att göra. Det behövs bättre information till t ex personer med trygghetslarm så att de vet vart de skall ringa för att få hjälp.

Sydkraft fick också ta emot många av de frågor som rörde de stora samhälleliga konsekvenserna av ett elkraftbortfall, t.ex. frågor kring prioritering av elförsörjningen till samhällsviktig verksamhet eller till vissa industrier som drabbades extra hårt ekonomiskt av att inte kunna dra ned sin verksamhet under ordnade former. Men Sydkraft har inte ett ansvar för dessa konsekvenser, här skulle Sydkraft vilja ha ett tydligare stöd från t ex Länsstyrelsen i informationen till de drabbade.⁵²

Sydkraft var efter orkanen lite förvånade över att Länsstyrelsen drog ned på sin verksamhet under lördagsmorgonen. Sydkraft menar att läget fortfarande var kritiskt rörande elförsörjningen. Skånes elförsörjning hängde på endast en ledning, och om denna hade slagits ut hade Skåne drabbats av ett totalt elkraftbortfall.

Hade detta hänt skulle Länsstyrelsen behövt vara på plats för att koordinera t ex länsomfattande information.⁵³

Erfarenheter

Sydkraft vill ha ett tydligare stöd från myndigheter i informationen till t ex företag som drabbas hårt av elkraftbortfall eller i form av information till t ex personer med trygghetslarm om vilka de skall ringa för att få information.

Ett sätt på vilket Sydkraft har omsatt erfarenheter från orkanen i praktiken är att de gått ut och informerat de berörda om inrättandet av tre telefonlinjer som skall underlätta informationsarbetet i framtiden. En linje har avsatts speciellt för media, en för olika myndigheter och kommuner samt en linje direkt in till störstörningsgruppen. I framtiden skall det alltså inte behöva bli så att kommuner och andra aktörer fastnar i telefonköer tillsammans med allmänheten.

Sydkraft har även öppnat en elektronisk brevlåda avsedd särskilt för kommuner och räddningstjänst. De som vill ha information kan då skriva dit, där det skall sitta en person och bevaka inkommande post, läsa den och se till att frågor vidarebefordras till kunnig personal, varefter svaren skickas tillbaka per e-post.⁵⁴

En annan erfarenhet som gjordes var att det behövs bättre datorstöd för att sortera all den information som kommer in och för att därefter få den sorterade informationen till kundservice.⁵⁵ Den stora framtida arbetsuppgiften ligger i att utveckla ett elektroniskt system för att sortera informationen så att en kund som ringer snabbt kan få den information som berör just honom/henne.⁵⁶

Sammanfattning

SOS överbelastas

Det var ett problem att många ringde 112 för att få information eller för att få prata av sig. För att minska risken för att 112 belastas i framtiden är det viktigt att tidigt öppna de kommunala upplysningscentralerna och att meddela detta i radio så att allmänheten uppmärksammas på vart de skall vända sig med sina frågor. Ett annat sätt att avlasta 112 skulle kunna vara att försäkringsbolagen gick ut i radio med sina telefonnummer och information om i vilka situationen skall ringa till dem istället för till 112.

Initial information

Det kan ofta kan vara viktigare att avsätta en viss tid i inledningen av en kris för att informera de drabbade och lugna dem, istället för att kasta sig över arbetet med att åtgärda det inträffade medan de drabbade svävar i okunnighet om situationen. Det är ofta bättre att gå ut snabbt med informationen än att invänta fullständig information. För snabb information till allmänheten bör Sveriges radio P4 användas. Det är även bra att lägga ut meddelande på Text-TV och Internet eftersom allmänheten där har en chans att gå tillbaka och läsa det de missade i radiosändningarna.

Kommunen som aktör

Kommunerna ansvarar för ledning, samordning och information inom sina gränser. Det finns ett behov hos kommunerna att i förväg få veta hur de vid en krissituation får reda på vilka områden som är drabbade, telefonnummer in i berörda organisationer och vilka personer de skall tala med. Några kommuner upplevde det som att en del aktörer inte hade någon förståelse för kommunernas roll i sådana

här situationer. De olika aktörerna måste acceptera kommunen som samarbetspart för information och upplysning.

Kommunernas reaktionsförmåga

Efter orkanen fördes det diskussioner kring hur kommunerna skulle göra för att snabbare kunna komma igång med sin informationsverksamhet. Det man kom fram till var att det viktigaste var att kommunerna snabbare blev uppmärksamma på faror. I det här fallet skulle det t ex ha varit viktigt att tidigt ta SMHI's rapporter på större allvar. Det ordinarie gruppfaxsystemet som SOS Alarm använder för att informera räddningstjänsterna i kombination med ett gemensamt minicallnummer, genom vilket SOS Alarm snabbt kan meddela samtliga räddningstjänstledare att det väntar dem ett fax på kontoret, skulle kunna ge kommunerna ökade möjligheter att dra igång sin verksamhet tidigare. Detta skulle i sin tur även kunna minska risken för att I12 överbelastas.

Kommunikation mellan myndigheter, medier och företag

Det skulle behövas en relativt fast struktur i informationsspridningen vid sådana här lägen. Under orkanen Carola försökte allmänhet, media, Länsstyrelse och kommuner var och en för sig skapa sig en uppfattning om situationen. Det innebar en stor belastning på upplysningscentraler och telefonväxlar med följd att långa köer uppstod. Att t ex kommuner och media fastnade i telefonköerna innebar att det tog längre tid innan information kunde gå ut i media eller via den kommunala upplysningscentralen. Ju längre tid det tar innan informationen når allmänheten desto längre tid kvarstår belastningen på företagens telefonväxlar och på I12. Det är alltså mycket viktigt, ur alla inblandades synvinkel, att media och myndigheter snabbt kan förse med information och att denna information sedan uppdateras kontinuerligt.

Uppdaterade telefonlistor

Kontaktproblem uppstod under orkanen mellan de flesta aktörer, oftast beroende på inaktuella telefonlistor. Det åligger den som skall utföra en tjänst att informera sina kunder när viktiga telefonnummer ändras, men även den myndighet eller det företag som är beroende av att nå fram på ett telefonnummer bör emellanåt kontrollera att deras telefonlista är aktuell.

En del kommuner har förespråkat särskilda "myndighetsnummer" för sådana här tillfällen. Eftersom det var ett generellt problem att aktörerna saknade möjligheter att nå rakt in i varandras organisationer vore bra om någon myndighet, t ex Länsstyrelsen, tog på sig att sammanställa en inofficiell telefon- och faxlista med nummer som går förbi de linjer allmänheten använder. Information och kommunikation mellan myndigheter, media och företag hade kunnat gå betydligt snabbare än vad den gjorde under orkanen om sådana linjer hade varit kända.

Ett annat problem rörande telefoner och faxar var att både polisens och pressens lokala kontor i mindre kommuner var obemannade under natten och att de meddelanden som skickades dit därför blev liggande olästa i faxen. En generell erfarenhet från arbetet under orkanen är att aldrig faxes ett meddelande utan att samtidigt ringa och meddela mottagaren att det är på väg. Annars finns det alltid en risk att meddelandet blir liggande oläst i faxen.

Problem att klargöra el och teleläget

De kommunala ledningsgruppernas erfarenheter från arbetet med att försöka klargöra el- och teleläget inom kommunerna under orkanen kan sammanfattas i att de skulle vilja ha direktnummer till Telia och till de små kraftbolagen. De vill inte behöva stå i telefonkö tillsammans med allmänheten.

En annan erfarenhet som gjordes i arbetet med att klargöra el och teleläget var att kommunala ledningsgrupper skulle behöva ha tillgång

till samma kartmaterial som företagen så att kommunens företrädare och företagen "talar samma språk" då t ex kraftbolagen förklarar vilka stationer eller ledningssträckor som är satta ur funktion.

Informationspersonal

Det uppstod under orkanen en ansträngd arbetssituation för många av de nyckelpersoner som var inblandade. Dels skulle de analysera och leda arbetet, och dels fick de ofta besvara frågor från myndigheter, media och allmänhet. Även om det i förväg är planerat att nyckelpersonen inte skall behöva ta ett informationsansvar så tenderar fallet ändå bli så eftersom nyckelpersonen är den i en arbetsgrupp som har bäst överblick över situationen. Om informationen istället kunde hanteras i form av pressmeddelanden som författas av en centralt placerad informatör och som utarbetas tillsammans med teknisk expertis inom verksamheten skulle belastningen på övriga nyckelpersoner minska.

Pressmeddelanden och lägesrapporter bör även sättas i händerna på växelpersonalen så att de har ett underlag för att kunna besvara allmänhetens frågor. Utan ett ark med nedskrivna uppgifter baseras den information som går ut till allmänheten på minnet hos personerna i upplysningscentralen. Risken finns då för att två personer som ringer får två olika svar på samma fråga, att dubbla budskap kan gå ut, vilket kan motverka hela syftet med informationen.

Men kommuners och företags upplysningscentraler och telefonsvarare räcker inte till för att besvara alla de frågor som allmänhet, andra myndigheter och media har. Att besvara frågor i telefon kräver dessutom en stor personalinsats, det krävs en person för att besvara en annan persons frågor. Upplysningscentraler och telefonväxlar kan vara det bästa sättet att ge individuellt anpassad information, men det mest effektiva sättet att förse verkligt många människor med mer generell, och inte minst aktuell, information är radion.

Radions roll

Det är rimligt att se ett samband mellan att antalet samtal till 112 och till Sydkraft minskade efter att de gått ut med informationsmeddelanden i Sveriges Radio P4. Detta tyder på att Sveriges Radio P4 har mycket stor genomslagskraft i sådana här situationer. Radion visade sig under orkanen Carola, liksom under andra liknande händelser, vara det bästa sättet för allmänheten att ständigt hållas informerad om den senaste utvecklingen. En erfarenhet från orkanen är dock att radion kan användas betydligt mer än vad nu gjordes. Både P4 redaktionerna i Skåne har efter orkanen sagt att de hade kunnat sända betydligt mer information än de gjorde. De kommersiella stationerna utnyttjades endast begränsat under orkanen.

Det är viktigt att gå ut i TV och den kommersiella lokalradion med ett meddelande om att de drabbade skall lyssna på Sveriges Radio P4 för information och vidare instruktioner. Detta är viktigt eftersom många idag har TV som sin primära informationskälla, medan det främst är Sveriges Radio P4 som används för myndighetsmeddelanden och viktig information till allmänheten.

Den privata lokalradion har idag ca en tredjedel av de vuxna radiolyssnarna, och i åldersgruppen 20–45 är denna siffra ännu högre, samma information som går ut i TV bör därför gå ut även i de kommersiella kanalerna. Men de kommersiella radiostationerna är med sina höga lyssnarsiffror även viktiga informationskanaler i sig själva. Myndigheter och företag bör därför bygga upp kontakterna med dem och utnyttja dem mer i framtiden.

Information via tidningsbärarna

I syfte att informera de kommuninvånare som varken hade el eller tele, använde sig ledningsgruppen i Svalövs kommun av informationsblad som delades ut av tidningsbärarna i samband med att de delade ut morgontidningen. Täckningen var inte hundra procentig men det visade sig vara ett utmärkt komplement till informationen i

lokalradion och kommunens upplysningscentral. Tidningsbärarna var dessutom värdefulla på ytterligare ett sätt eftersom det visade sig att de, då de körde sina rundor, även kunde bidra med information om vilka områden i kommunen som var strömlösa.

Referenser

Skriftliga källor

Andersson, Christer, 1999.

Orkan över Skåne. (Vakthavandes dagbok) Länsstyrelsen i Skåne län.

Andersson, Michael, 1999.

Utvärdering, ledningsgruppens arbete m m vid orkanen Carola 1999-12-03 - 04. Svalövs kommun.

Axelsson, Kjell, 1999.

Orkan släckte Sjöbo – en kortfattad redogörelse för vidtagna åtgärder inom den kommunal-tekniska verksamheten 991203-991205. Sjöbo Elnät.

Winstrand, Martin, 1999.

Minnesanteckningar från möte på Länsstyrelsen i Skåne den 13 december 1999 om orkanen den 3–4 december. Länsstyrelsen i Skåne län.

Telefonintervjuer

Andersson, Michael.

Planeringssekreterare på Svalöv kommun, 2000-02-16

Armbäck, Per.

Programchef på Mix Megapol i Skåne, 2000-04-04

Backlund, Gösta.

Planeringsredaktör på Sydnytt, 2000-03-29

Ekenstjärna, Bengt.

Sydkraft, 2000-03-17

Frank, Hans.

Länsförsäkringar-Wasa, 2000-02-17

Jacobsson, Gert.

SOS Alarm, 2000-02-16

Nordén, Niklas.

Programchef på Radio Stella, 2000-04-04

Orup, Göran.

Kommunförbundet i Skåne, 2000-02-04

Persson, Kenneth.

Skandia, 2000-02-17

Strandberg, Hasse.

Programchef på Radio City i Malmö, 2000-04-04

Tell, Per Erik.

Redaktionschef, Radio Kristianstad, 2000-02-15

Wieslander, Janne.

Nyhetsreporter, Radio Malmöhus, 2000-02-16

Intervjuer

Sperling, Fredrik.

Journalist på SVT 24, 2000-03-31

Övriga källor

Sammanställning av Enkät rörande informationen under orkanen i Skåne den 3-4 december 1999. Styrelsen för Psykologiskt Försvar.

Winstrand, Martin, 1999.

Stormmöte. (Privata anteckningar från möte på Länsstyrelsen i Skåne angående orkanen den 3-5 december 1999.)

- 1 Axelsson, Kjell: "Orkan släckte Sjöbo kommun - en kortfattad redogörelse för vidtagna åtgärder inom den kommunaltekniska verksamheten 991203-991205." Sjöbo Elnät, 1999.
- 2 Andersson, Christer: "Orkan över Skåne" Länsstyrelsen i Skåne län, 1999. s. 2f
- 3 Telefonintervju med nyhetsreporter Janne Wieslander på Radio Malmöhus 2000-02-16
- 4 Gert Jakobsson, muntlig redogörelse för SOS Alarms arbete under orkanen vid ett möte på Länsstyrelsen i Skåne 1999-12-13, i: Winstrand, Martin, 1999. Stormmöte. (Privata anteckningar från möte på Länsstyrelsen i Skåne angående orkanen den 3-5 december 1999.)
- 5 Telefonintervju med Hans Frank på Länsförsäkringar-Wasa, 2000-02-17.
- 6 Telefonintervju med Kenneth Persson på Skandia, 2000-02-17
- 7 Telefonintervju med Hans Frank på Länsförsäkringar-Wasa, 2000-02-17.
- 8 Telefonintervju med Bengt Ekenstjärna på Sydkraft, 2000-03-17.
- 9 Telefonintervju med Bengt Ekenstjärna på Sydkraft, 2000-03-17.
- 10 Janne Wieslander och Per Erik Tell, muntlig redogörelse för Radio Malmöhus och Radio Kristianstads arbete under orkanen vid ett möte på Länsstyrelsen i Skåne 1999-12-13, i: Winstrand, Martin, 1999. Stormmöte. (Privata anteckningar från möte på Länsstyrelsen i Skåne angående orkanen den 3-5 december 1999.)
- 11 Winstrand, Martin: "Minnesanteckningar från möte på Länsstyrelsen i Skåne den 13 december 1999 om orkanen den 3-4 december." s.4.
- 12 Telefonintervju med Per Erik Tell, redaktionschef på Radio Kristianstad 2000-02-15.
- 13 Telefonintervju med Bengt Ekenstjärna på Sydkraft, 2000-03-17.
- 14 Sammanställning av "Enkät rörande informationen under orkanen i Skåne den 3-4 december 1999".
- 15 Telefonintervju med Janne Wieslander på Radio Malmöhus, 2000-02-16
- 16 Winstrand, Martin: "Minnesanteckningar från möte på Länsstyrelsen i Skåne den 13 december 1999 om orkanen den 3-4 december." s.3.
- 17 Telefonintervju med Janne Wieslander på Radio Malmöhus, 2000-02-16
- 18 Telefonintervju med Per Erik Tell, redaktionschef på Radio Kristianstad 2000-02-15.
- 19 Telefonintervju med Per Erik Tell, redaktionschef på Radio Kristianstad 2000-02-15.
- 20 Telefonintervju med Per Erik Tell, redaktionschef på Radio Kristianstad 2000-02-15 och telefonintervju med Janne Wieslander på Radio Malmöhus, 2000-02-16.
- 21 Telefonintervju med Per Armbäck, Programchef på Mix Megapol i Skåne 2000-04-04
- 22 Telefonintervju med Per Armbäck, Programchef på Mix Megapol i Skåne 2000-04-04
- 23 Telefonintervju med Niklas Nordén, Programchef på Radio Stella 2000-04-04
- 24 Telefonintervju med Hasse Strandberg, Programchef på Radio City i Malmö. 2000-04-04
- 25 Telefonintervju med Hasse Strandberg, Programchef på Radio City i Malmö. 2000-04-04
- 26 Telefonintervju med Gösta Backlund, planeringsredaktör på Sydnytt, 2000-03-29

- 27 Intervju med Fredrik Sperling, journalist på SVT 24, 2000-03-31
- 28 Telefonintervju med Gösta Backlund, planeringsredaktör på Sydnytt, 2000-03-29
- 29 Telefonintervju med Göran Orup på Kommunförbundet i Skåne, 2000-02-04
- 30 Winstrand, Martin: "Minnesanteckningar från möte på Länsstyrelsen i Skåne den 13 december 1999 om orkanen den 3-4 december." s.3.
- 31 Sammanställning av "Enkät rörande informationen under orkanen i Skåne den 3-4 december 1999".
- 32 Telefonintervju med Gert Jacobsson på SOS Alarm, 2000-02-16
- 33 Winstrand, Martin: "Minnesanteckningar från möte på Länsstyrelsen i Skåne den 13 december 1999 om orkanen den 3-4 december." s.5.
- 34 Andersson, Christer: "Orkan över Skåne" Länsstyrelsen i Skåne län, 1999. s. 5. och:
Andersson, Michael: "Utvärdering, ledningsgruppens arbete m m vid orkanen Carola 1999-12-03 - 04" s. 2. Svalövs Kommun, 1999.
- 35 Andersson, Michael: "Utvärdering, ledningsgruppens arbete m m vid orkanen Carola 1999-12-03 - 04" s. 2. Svalövs Kommun, 1999.
- 36 "Enkät rörande informationen under orkanen i Skåne den 3-4 december 1999", s. 2. Svalöv kommun.
- 37 Andersson, Michael: "Utvärdering, ledningsgruppens arbete m m vid orkanen Carola 1999-12-03 - 04" s. 2. Svalövs Kommun, 1999.
- 38 "Enkät rörande informationen under orkanen i Skåne den 3-4 december 1999", s. 3. Svalöv kommun.
- 39 "Enkät rörande informationen under orkanen i Skåne den 3-4 december 1999", s. 1. Svalöv kommun.
- 40 Andersson, Michael: "Utvärdering, ledningsgruppens arbete m m vid orkanen Carola 1999-12-03 - 04" s. 3. Svalövs Kommun, 1999.
- 41 Andersson, Michael: "Utvärdering, ledningsgruppens arbete m m vid orkanen Carola 1999-12-03 - 04" s. 2. Svalövs Kommun, 1999.
- 42 Andersson, Michael: "Utvärdering, ledningsgruppens arbete m m vid orkanen Carola 1999-12-03 - 04" s. 3. Svalövs Kommun, 1999.
- 43 Andersson, Michael: "Utvärdering, ledningsgruppens arbete m m vid orkanen Carola 1999-12-03 - 04" s. 2. Svalövs Kommun, 1999.
- 44 Telefonintervju med Michael Andersson, planeringssekreterare på Svalöv kommun, 2000-02-16.
- 45 Andersson, Michael: "Utvärdering, ledningsgruppens arbete m m vid orkanen Carola 1999-12-03 - 04" s. 3. Svalövs Kommun, 1999.
- 46 Telefonintervju med Michael Andersson, planeringssekreterare på Svalöv kommun, 2000-02-16
- 47 Winstrand, Martin: "Minnesanteckningar från möte på Länsstyrelsen i Skåne den 13 december 1999 om orkanen den 3-4 december." s.5.
- 48 Telefonintervju med Bengt Ekenstjärna på Sydkraft, 2000-03-17.
- 49 Telefonintervju med Bengt Ekenstjärna på Sydkraft, 2000-03-17.
- 50 Telefonintervju med Bengt Ekenstjärna på Sydkraft, 2000-03-17.
- 51 Telefonintervju med Bengt Ekenstjärna på Sydkraft, 2000-03-17.
- 52 Telefonintervju med Bengt Ekenstjärna på Sydkraft, 2000-03-17.
- 53 Telefonintervju med Bengt Ekenstjärna på Sydkraft, 2000-03-17.
- 54 Telefonintervju med Bengt Ekenstjärna på Sydkraft, 2000-03-17.
- 55 Telefonintervju med Bengt Ekenstjärna på Sydkraft, 2000-03-17.
- 56 Telefonintervju med Bengt Ekenstjärna på Sydkraft, 2000-03-17.