

Alla medborgare har rätt att få Akut krisstöd. Information och kommunikation av stöd från krisstödsgrupper är oundgängligt. Därför är det nödvändigt med kunskap och erfarenhet av hur man kan nå ut till drabbade och närstående när en krishändelse inträffat. I boken berättar erfarna företrädare vid krisstödsgrupper om vikten av information, kommunikation och relation med medierna.



**Jörgen Lundälv** är docent i socialt arbete vid Göteborgs universitet och docent i trafikmedicin vid Umeå universitet

Akut krisstöd & Kommunikation

Jörgen Lundälv

# Akut krisstöd & Kommunikation

Jörgen Lundälv

MEYERS

Tel. 026-10 75 50.

E-post [info@meyers.se](mailto:info@meyers.se)

Webb [www.meyers.se](http://www.meyers.se)

ISBN 978-91-7111-146-3

MEYERS

# Akut krisstöd & Kommuniktion

Jörgen Lundälv

**MEYERS**

Av författaren har MEYERS tidigare givit ut:

Talesmannen. Mediapraktika för hjälpare, 2000.

Det talande offret. Journalistik vid olyckor och katastrofer. 2:a rev, och utökade upplagan, 2001.

Gatans politik. Göteborgsdemonstrationerna juni 2001. Ur medier-  
nas, polisernas och demonstranternas perspektiv, 2002.

Bioterrorism och media, 2004.

Mediehandbok för socialarbetare, 2006.

Säker uttryckning. Krasch och prevention vid uttryckningskörning,  
2006.

Harmoni och säkra möten, 2007.

Trafikmedicin för socialtjänsten - om SoL och LSS, 2008.

Stöd efter krasch, 2009.

Uttryckningsföreläsningen, 2011.

Denna bok är framtagen med ekonomiskt stöd från Socialstyrelsen  
i Stockholm.

Omslagsfoto: Per-Olof Larsson. Skulptur av Lars Stocks,  
Göteborg. ”Den gamla hästkastanjen” (1991), ett vårdträd som  
finns utanför Dalheimers Hus i Göteborg.

Porträttfoto: Jörgen Lundälv. Fotograf Göran Olofsson.

Krönikan ”Om kyla och risker” är publicerad med tillstånd av  
Peter Englund, Svenska Akademiens ständige sekreterare.

### **Kopieringsförbud**

Detta verk är skyddat av lagen om upphovsrätt. Kopiering, utöver  
lärares rätt att kopiera för undervisningsbruk enligt BONUS-  
Presskopias avtal, är förbjuden. Den som bryter mot lagen om upp-  
hovsrätt kan åtalas av allmän åklagare.

MEYERS

Hemsida: <http://www.meyers.se>. E-post: [info@meyers.se](mailto:info@meyers.se)

© Författaren och Meyer Information & Förlag AB, Gävle 2012

Form och produktion: förlaget

Tryck: exaktaprinting Malmö 2012

ISBN: 978-91-7111-146-3

”På många gårdsplaner planterades förr vådräd, vars livskraft ansågs överföras till gården. Vådrädet var ofta ett lövträd som inte gav ätliga bär eller frukter, som till exempel lind eller lönn, men det skiljde sig från andra träd genom sin plats i centrum av gården. Folk tänkte sig att det bodde en vätte, en hustomte, i vådrädet. Om man inte skadade trädet utan var rädd om stam och grenar vakade trädet över gården och dess invånare. Vådrädet hade också en praktisk betydelse, då det skyddade mot blixtnedslag” (s. 249 i Eklund,M, Gunnarsson,B, Leufstadius,C (Red.) (2010).



# Innehåll

Förord	6
Om kyla och risker	10
Fyra ord till dig	12
Förkortningar	15
Introduktion och historik	17
Krisstödet i samhället	24
Krisstödet innehåll	30
Krisstödsgrupperna i Sverige	34
Krisstöd i landsting och regioner - PKL	36
Krisstöd i kommun - POSOM	43
Kommunikation och information	47
Medierna och delaktigheten	54
Erfarenhet av medierna	56
Önskemål och framtid	60
Tillgängligheten vid akut krisstöd	66
Akut krisstöd och funktionsnedsättningar	69
Några kärnfrågor	73
Efterord	74
Ordlista	76
Viktiga lagar, föreskrifter och förordningar	81
Viktiga webbadresser	82
Litteratur	84

# Förord

Förr i tiden fanns inga böcker om kriser och krisstöd. Det moderna samhället som vi ibland beskriver som ett risksamhälle har ställt allt mer krav på medborgare och olika institutioner att värna om de som är utsatta för olika påfrestningar i form av kriser. Den här boken handlar om hur professionsföreträdare inom samhällsviktig verksamhet kan och bör förhålla sig till information och kommunikation i samband med akut krisstöd. Socialtjänstens professionsföreträdare som exempelvis ingår i kommunernas POSOM-grupper (Psykiskt Och Socialt OMhändertagande vid olyckor och katastrofer) har ofta ett ledningsuppdrag i samband med akut krisstöd. I landstingens PKL-grupper (Psykiatrisk Katastrofledningsgrupp) återfinns också andra stödjande professionsföreträdare i sådana ledningspositioner. Denna bok vänder sig inte bara till de personer som har ledningsuppdrag i samband med akut krisstöd utan också till de övriga representanter som ingår i de olika grupperna för akut krisstöd. Du får i denna bok möta de erfarenheter som finns i krisstödsgrupperna. I berättelser beskriver olika krisstödsarbetare situationer och lösningsförslag på problem, hinder och möjligheter med information, kommunikation och relationen till medierna i samhället.

Akut krisstöd som ges av krisstödsgrupper skiljer sig åt mellan olika kommuner och landsting i Sverige. Erfarenheterna av relationer med medier och kommunikation med allmänheten är däremot många och inte tidigare kända. Denna bok handlar om vad man vet och vad man bör veta om krisstödsgrupper och akut krisstöd. I boken berättas erfarenheter från hundratals krisstödsgrupper och deras erfarenheter av information, kommunikation och medier.

Hur resonerar krisstödsgrupper i landsting och kommuner om kommunikation och information till allmänheten? Hur vill man arbeta i framtiden? Vad innebär sociala medier och nya medier för det akuta krisstödet i samhället? Fyra viktiga begrepp som behandlas i boken är delaktighet, tillgänglighet, information och kommunikation. Det är viktigt att professionella stödpersoner lär

sig att möta medier och även göra krisstödet tillgängligt för utsatta grupper som exempelvis personer med en eller flera funktionsnedsättningar. Dessa och fler frågor diskuteras i boken.

Boken vänder sig till personal i kommuner, landsting, myndigheter, organisationer och företag som arbetar med akut krisstöd eller på annat sätt kommer i kontakt med krisarbete. Boken kan även användas inom utbildningar vid universitet; socionomutbildning, psykologutbildning, sjuksköterskeutbildning, polisutbildning, räddningstjänstutbildningar, diakon- och teologiutbildningarna. Boken kan med fördel också läsas av andra professioner som berörs eller som är intresserade av hur akut krisstöd organiseras och kommuniceras ut till medborgarna i samhället. För mediepersonal inom mediebranschen torde boken också vara intressant eftersom reportrar kommer i kontakt med olika professionsföreträdare inom området. Samtidigt som olika professioner inom den samhällsviktiga verksamheten organiserar, leder och informerar om sin verksamhet så har också medierna en vital och unik uppgift i samband med en krishändelse i samhället.

Under senare år har det framkommit att olika professioner inom samhällsviktiga verksamheter inte har haft tid och möjlighet att öva och träna. Ett väsentligt budskap i boken är att såväl dessa företrädare liksom mediepersonal måste öva och träna på hur kriser ska kunna hanteras och kommuniceras innan ett scenario blivit verklighet. Tidsbrist eller begränsade ekonomiska resurser för att delta i övningsverksamheter inom området kan inte ses som godtagbara skäl men ses ofta som en förklaring till ett försummat krisstöd eller krisstöd som inte är godtagbart.

Min egen förståelse som forskare inom krisområdet har lärt mig att information och kommunikation såväl i samband med en krishändelse men även tiden efteråt, har en stor betydelse. Under åren har jag haft möjlighet att delta som medförfattare i flera rapporter vid KAMEDO (Katastrofmedicinska organisationskommittén) vid Socialstyrelsen i Stockholm som fokuserat på olyckan med den snabbgående katamaranen Sleipner (1999), Brandkatastrofen i Göteborg (2008), Stora busskrascher i Sverige 1997-2007, särskilt Rasbo-kraschen (2010) och SNAM-insatsen (Svenska Nationella Ambulansflyget) i samband med terroristattentatet i Bombay 2008 (2011). Oavsett om händelsen avser en större krasch, brand eller attentat så finns det stora informations- och kommunikationsbehov. Efterfrågan hos medierna är påtaglig och det finns vid varje större händelse lärdomar att dra.



Naturligtvis har också de grupper och professionsföreträdare som ansvarar för psykologiskt och socialt omhändertagande mycket att lära av att också ta del av hur deras f.d. kollegor hanterat informationsflöden under och efter ett krisförlopp. Mediernas efterfrågan på information är också något som berör både POSOM-grupper i kommunerna och PKL-grupper i landstingen. Mot bakgrund av detta är det angeläget att belysa och problematisera såväl erfarenheter som förhållningssätt som finns hos professionsföreträdare som arbetar med akut krisstöd till medborgarna.

Som alltid är det författaren ensam som svarar för bristerna i en bok. Denna bok utgör inget undantag från detta. Jag vill passa på att rikta ett stort tack till flera personer som har lämnat värdefulla synpunkter i färdigställandet av boken. Ett tack riktas till min kollega Per-Olof Larsson, vid Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet som tagit fram omslagsbilden till boken. Tack till Birgitta Mekibes, arkitekt och utredare vid Handisam - Myndigheten för handikappolitisk samordning i Johanneshov för hjälp med litteratursökning om krisstöd och funktionsnedsättningar i samhället.

Jag vill också rikta ett tack till stadsarkivarie Eva Wohlin vid Borås Stadsarkiv i Borås för hjälp med att finna lokala historiska källdokument när jag arbetade med avsnittet om krisstöd ur ett historiskt perspektiv.

Under arbetet med boken har jag fått värdefulla synpunkter och kommentarer från flera personer som har läst bokmanuskriptet. Min s.k. läsgrupp har bestått av flera personer som jag vill framföra ett varmt tack till. Tack till Per-Olof Bylund, forskare vid Akut- och katastrofmedicinskt centrum (AKMC) vid Norrlands universitetssjukhus i Umeå har lämnat värdefulla synpunkter på manuskriptet. Tack till mina kollegor vid institutionen för socialt arbete som har läst och granskat mitt bokmanuskript: Barbro Lennéer Axelsson, Marie Törnbom och Per-Olof Larsson. Tack riktas också till Jessica Ritter, Assistant Professor vid Department of Social Work, Pacific University Oregon i USA för diskussioner om socialarbetarens roll i medierna och teoretiska perspektiv på mitt material.

Jag vill passa på att rikta ett stort tack till Socialstyrelsens krisberedskapsenhet i Stockholm som lämnat ett tryckningsbidrag till framställandet av boken.

Tack till Peter Englund, Svenska Akademiens ständige sekreterare, för medgivande till återgivande av krönikan ”Om kyla och risker” som inleder boken.

Slutligen vill jag rikta ett tack till min förläggare Christer Meyer vid bokförlaget Meyers i Gävle för kloka råd och synpunkter.

Göteborg i september 2012

*Jörgen Lundälv*

Docent i socialt arbete, Göteborgs universitet

Docent i trafikmedicin, Umeå universitet

# Om kyla och risker

Landskapet var det vackraste jag skådat, och förutom de jag sett i krig, sannerligen det farligaste. Fel klädd skulle man vara död inom en halvtimme, något som tyvärr något nytt fyller upptäcker vart år vid den här tiden. Temperaturen låg och knäppte runt -35, snöns vithet var nästan plågsam, rimfrost täckte allt, inklusive delar av mitt eget ansikte, och en stillastående rökpelare tycktes kedja fast ett hus i fjärran vid himlen. Vi följde den snötäckta elledningen som löpte likt en tunn navelsträng bort mot huset. Att jag och mitt sällskap började diskutera kärnkraften kändes inte ett dugg sökt.

- Är vi männe tillbaka till 1980? Trogen tidens lag återvänds allt, även debatter. Men ändå inte. Kvar är de låsta positionerna, det övertaktiska kattrakandet om siffror och procenttal, de personliga bindningarna som sägs handla om heder men som stinker prestige. Frågan om riskerna är dock borta. Det enades vi om. Och visst blir det konstigt att göra mikrometeranalyser av den svenska kärnkraftens risker, när det stora hotet finns på andra sidan Östersjön, i form av ett gammalt sovjetiskt vrak som puttrar på med en teknologisk precision som ett av Tjalle Tvärviggs hembyggen. En svensk avveckling känns då som tämligen meningslös.

Debatten visar dock en sak. Riskkalkyler är aldrig exakta.

- Enorma ansträngningar läggs ned varje år för att minska farorna i vardagen, i arbetet, sa han huttrande. Det är bra. Problemet är bara att människors syn på risker inte är vidare snusföruftig. Detta visar siffrorna. Med tanke på all den kraft som lagts ned på att minska riskerna i samhället sedan Karl XIV Johans tid borde man förvänta sig att detta skulle få ett stort genomslag i statistiken. Problemet är bara att det har det inte fått. Olycksfall tar ungefär lika många liv idag som för 200 år sedan.

- Jamen detta betyder inte att arbetet för att minska riskerna varit utan framgång, sa jag. Tvärtom. Mängder av faror har lyfts bort. Problemet är bara att nya kommit till. Detta har skett på två vis. Det första springer ur människans oförutsägbarhet. Människor

riskkompenserar nämligen. Minskar en fara låter vi i regel inte detta ända med ökad trygghet. Istället ökar vi riskerna i någon annan ände av vårt liv. För ju mindre faror vi har i våra liv, desto farligare lever vi.

Det stack i mina fingrar. Vi ökade steglängden.

- Ta detta med trafiken. Där har man alltid antagit att bästa sättet att minska olyckorna är att göra bilarna alltmer säkra. Bilbälten, krockkuddar, ABS-bromsar, etc. Det finns dock forskare som ifrågasatt detta. Just med hänvisning till detta med riskkompensering. En har menat att om man verkligen vill få ned olyckorna så borde man ta bort alla bilbälten, etc. och istället installera en vass, spjutliknande spets på bilarnas rattar, riktad rakt mot förarens bröst. Då skulle folk börja köra VÄLDIGT försiktigt.

Huset kom allt närmare.

- Det andra springer ur samhällets oförutsägbarhet. Samhället förändras nämligen hela tiden. Nya risker kommer till. Framstegens tid är över. Politiken handlar istället alltmer om att saxa från den ena röran till den andra, i syfte att röja upp sådant som skapades av gårdagens beslut, men som ingen då lyckades förutse. Men just genom att systemet blir större och större, mer och mer oförutsägbart, får även dessa hastiga, politiskt opportuna och välmenande uppställningar nya, ej väntade resultat. Trots ambitionerna, trots handlingskraften, och ibland tack vare dem, ökar mängden problem, ökar mängden faror.

- På 1970-talet handlade det ytterst om att städa upp efter 1960-talets naiva kärnkraftseufori, sade han huttrande, på 90-talet skall vi nu städa upp efter 80-talets politiska låsningar, en uppställning som av debatten att döma kommer att skapa nya problem, som vi sedan kommer att tvingas att ta itu med under nästa årtionde.

När jag öppnade dörren var det som att dyka ned i värme. Snabbt glömde vi kylan.

*Peter Englund*

Svenska Akademiens ständige sekreterare Professor i historiskt och socialt berättande vid Dramatiska institutet 2001–2006

# Fyra ord till dig

När en krishändelse eller katastrof har inträffat måste alla gemensamma krafter finnas hos olika stödorgan i samhället. Goda krafter på lokal, regional och nationell nivå kan bli avgörande för vilket stöd som ges och hur detta uppfattas och tas emot av drabbade och närstående. Samarbete, samverkan, samsyn och samspel är viktiga ledord för att det akuta krisstödet ska bli så bra som möjligt. För att det här ska kunna fungera och bli så optimalt i praktiken som möjligt handlar det grundläggande förhållningssättet hos personalen i de olika krisstödsgrupperna om information och kommunikation. En förutsättning för att de drabbade, närstående, befolkningen i stort ska kunna få stöd, råd och information, är att de som arbetar med krisstöd ska vara delaktiga och tillgängliga också för de som arbetar med informations- och kommunikationsfrågor. Det kan handla om såväl intern kommunikation (samverkan med exempelvis en informatör, informationsenhet o.s.v.) eller extern kommunikation (relationen till medierna i omvärlden).

Den här boken handlar just om dessa fyra ord:

## **Information**

## **Kommunikation**

## **Delaktighet**

## **Tillgänglighet**

Du som läsare får i boken stifta bekantskap med vilken innebörd dessa ord har för de praktiker och professionsföreträdare som arbetar och är ansvariga för akut krisstöd. Den kunskap och praktik som du kan läsa om i boken vilar på vetenskaplig grund vilket innebär att de tagits fram inom ramen för en forskningsstudie. Några resultat som du kan läsa om i boken är helt nya medan annan kunskap och praktik som återfinns i de olika kapitlen är beprövad kunskap och erfarenhet sedan längre tid tillbaka. I kris-sammanhang brukar man tala om vikten av att lära sig av tidigare

händelser och erfarenheter. Du som är aktiv och vill vara med och utveckla det akuta krisstödet i samhället måste också vara beredd på att läsa in dig på historia och den historiska utvecklingen. Information, kommunikation, delaktighet och tillgänglighet är alla tillstånd som är väl förknippade med varandra. De är också en förutsättning för att ett akut krisstöd ska kunna komma till stånd. För en definition av begreppet akut krisstöd, se ordlistan i slutet av boken.

Det är otvivelaktigt så att krisstöd ska kunna ges till alla medborgare i samhället. År 2010 skulle såväl miljöer som samhällsservice vara tillgängliga för alla. Tillgänglighetsarbetet för personer med funktionsnedsättningar har under en lång tid varit eftersatt runtom i landet. Social service och sociala stödformer måste vara tillgängliga för alla människor. Utifrån detta resonemang så är orden information, kommunikation, delaktighet och tillgänglighet något som måste genomföras också när man talar om akut krisstöd vid krishändelser, olyckor och katastrofer.

Boken bygger på kunskap och erfarenheter från ledande representanter från hundratals krisstödsgrupper i kommuner (POSOM-grupper) och landsting (PKL-grupper) som har medverkat i en nationell forskningsstudie om akut krisstöd, kommunikation och media som genomfördes under år 2011 vid Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet. Resultatet av den studien visade att det finns ett stort intresse av information och kommunikation om akut krisstöd men att det är en fråga av komplex natur. Erfarenheter av relationer och möten med medierna (såväl traditionella medier som sociala medier i vår digitaliserade värld) varierar stort mellan krisstödsgrupperna och vart man befinner sig i Sverige. Undersökningen visade också på att det finns ett stort utbildningsbehov hos krisstödsgrupperna samt medvetenhet om att ta vara på den lokala erfarenheten som finns.

I kommuner och landsting finns många s.k. ”krisstödsarbetare” som består av medlemmar ur många skilda professionsområden som exempelvis socialarbetare och psykologer. De ingår i krisstödsgrupperna och måste i framtiden delta i utbildnings- och övningstillfällen när både POSOM- och PKL-grupperna övar tillsammans med varandra. Undersökningen visar på att det finns ett utbildningsbehov samtidigt som det är viktigt att man samverkar med varandra i större utsträckning om akut krisstöd. De olika krisstödsgrupperna (oavsett vem som är huvudman) i såväl offentlig som privat regi har i framtiden att förhålla sig till hur

man ska möta inte bara de traditionella medierna utan även de nya sociala medierna. Det blir en utmaning för alla representanter i krisstödsgrupperna i framtiden hur man kan skapa utrymme för att på ett bättre och annorlunda vis informera och kommunicera och därmed medverka till att göra akut krisstöd mer känt av drabbade, närstående och allmänheten.

# Förkortningar

AKMC	Akut- och Katastrofmedicinskt Centrum
HSL	Hälsa- och Sjukvårdslagen
IiB	Informatör i beredskap
KAMEDO	Katastrofmedicinska organisationskommittén
KGD	Krisgrupper för döva
KL	Kommunallag (SFS 1991:900)
LSO	Lagen om skydd mot olyckor (SFS 2003:778)
MSB	Myndigheten för samhällsskydd och beredskap
NKGD	Nationell Krisgrupp för Döva
OSL	Offentlighets- och sekretesslag (SFS 2009:400)
PKL	Psykiatrisk Katastrofledningsgrupp
PKMC	Prehospitalt och Katastrofmedicinskt Centrum
POSOM	Psykiskt Och Socialt OMhändertagande vid olyckor och katastrofer
Prop	Proposition
PTSD	Posttraumatiskt stressyndrom (Posttraumatic stress disorder)
SDR	Sveriges Dövas Riksförbund
SFS	Svensk Författningssamling
SJF	Svenska Journalistförbundet
SMER	Statens Medicinsk-Etiska Råd
SoL	Socialtjänstlagen
SoS	Socialstyrelsen
SOSFS	Socialstyrelsens föreskrifter
SOU	Statens Offentliga Utredningar
SR	Sveriges Radio
SVT	Sveriges Television
TF	Tryckfrihetsförordningen
TiB	Tjänsteman i beredskap



## Tveksamheter till medierna i modern tid

1998

”The media may have a definite role to play in proactive outreach, despite the fact that their position in the aftermath of disaster is inevitably controversial. Organisations are, however, capable of producing a long list of arguments for not using the media”.

(p.102 i Hodgkinson och Stewert, 1998).

2011

”Ett mått av försiktighet när det gäller mediekontakter är väl att föredra” (POSOM-gruppen i Älvsbyn kommun).

# Introduktion och historik

Under många år har jag arbetat med forskning om olika aspekter och perspektiv på ett av vår tids stora folkhälsoproblem – trafikskadorna. Trafikskador som uppstår genom trafikkrascher i vägtrafiken är ett globalt problem som kräver omfattande vård- och omsorgsresurser i samhället. Det handlar också initialt om omhändertagande ur såväl socialt som psykologiskt perspektiv. Krishändelser i samhället omfattar ett brett panorama av händelser och skador där många olika etiologiska faktorer har betydelse för såväl uppkomst som förklaring till dessa händelser. Man vet att såväl ohälsa som olika följd tillstånd uppstår i samband med trauma och traumatiska upplevelser. Under senare år har man gjort långtidsstudier där man uppmärksammat konsekvenser som exempelvis posttraumatisk stress hos personer som drabbats av trafikskador (Michélsen et al, 2009; Arnberg et al, 2011) men också från större katastrofer som en Tsunami-katastrof (Socialstyrelsen, 2006; Michélsen et al, 2007; Broms, 2012). I den senare studien undersöktes hur drabbade vid Tsunami-katastrofen år 2004 i efterhand upplevt det stöd som de fått tiden efter katastrofen. En av slutsatserna i undersökningen var att samverkan mellan myndigheter i omhändertagandet måste stärkas samtidigt som man måste bli bättre på att göra uppföljningar på längre sikt.

Den här boken handlar inte om ett riktat stöd och omhändertagande vid endast trafikkrascher eller större katastrofer som en Tsunami-katastrof kan vara ett exempel på. Boken handlar heller inte om hur stödinsatser upplevs av drabbade, närstående eller andra personer i deras omgivning. Istället handlar boken om vilka erfarenheter som finns hos olika krisstödsgrupper i Sverige och om hur man ser på information, kommunikation och relationen till medierna i samband med en krishändelse. Vi vet idag sedan flera decennier tillbaka att exempelvis representanter från socialt arbete är osäkra och ibland till och med uppvisar en rädsla för journalister och hur medierna rapporterar om kriser. Forskning visar också på viktiga lärdomar nämligen att medierna visat en fientlighet mot socialarbetare samtidigt som forskare dragit slutsatsen att professionsföreträdare inom socialt arbete inte är till-

räckligt kompetenta att använda sig av medierna för att kunna kommunicera med omvärlden (Aldridge, 1990; Franklin and Parton, 1991; Aldridge, 1994). Det finns också en misstänksamhet mot journalister från socialarbetarhåll (Lundälv, 2002; Lundälv, 2004; Gaililee, 2006; Lundälv och Moberg, 2006). Men det är inte bara i nyhetsrapporteringen som företrädare i socialt arbete intagit en undanskymd roll. Många är också försiktiga med att vara aktiva i opinionsbildningen i sociala frågor i samhället (Lundälv et al, 2011; Alakoski et al, 2012; Lennéer Axelson och Lundälv, 2012).

Boken handlar inte om medieträning för krisstödsarbetare i samhället. Den handlar inte heller om hur journalistiken förändrats och inte heller beskriver den de effekter som medierapporteringen kan tänkas få för drabbade och närstående i kriser. I fokus är istället de upplevda erfarenheter som finns hos krisstödsarbetare i krisstödsgrupperna i samhället. Vad vet vi egentligen om hur de som arbetar med professionellt krisstöd upplever information, kommunikation och relation till medierna? Vilken kunskap och erfarenhet finns hos de s.k. krisstödsarbetarna? Och vad har de för förslag till lösningar på olika problem som uppkommer i möten med medierna? Syftet med boken är därför att försöka bidra med att få en ökad kunskap om hur kris- och katastrofjournalistik upplevs av dem som arbetar med samhällsviktiga stödfunktioner när en krishändelse inträffat.

En introduktion till området krisstöd kan här vara på sin plats. Krisstöd är ett begrepp (eller benämning) som används i det svenska språket. Det har också kommit att användas allt mer flitigt inom socialt arbete i Sverige. Socialtjänsten och professionsföreträdare i socialt arbete har en viktig betydelse och roll i arbetet med krisstöd i samhället. Det är också Socialtjänstlagen (SoL) som tydliggör att kommunen alltid har det yttersta ansvaret för att samtliga personer som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp som de behöver. Man brukar här tala om att kommunen har ett s.k. vistelseansvar för de personer som finns och vistas i kommunen. Detta innebär att en person som är på genomresa eller vistas i en kommun har rätt att få psykologiskt och socialt stöd om exempelvis en allvarlig krishändelse skulle inträffa och drabba personen. Det regleras av Kommunallagen (SFS 1991:900).

Men vilket ansvar tar kommunerna för att ett sådant stöd ges till invånarna? I en rapport från Karolinska institutet och Stockholms läns landsting konstateras att kommunerna också har en viktig roll i att samordna psykologiskt och socialt stöd samtidigt som man

har bristfälliga kunskaper om hur framgångsrik man egentligen är på att nå de som drabbats av en krishändelse (Michélsen et al, 2009).

Medborgares rätt till krisstöd framgår i en institutionell kontext där lagstiftning, föreskrifter och riktlinjer bildar ramen för ett sådant stödarbete (Socialstyrelsen, 1991; Arbetsmiljöverket, 1999; Socialstyrelsen, 2008; Arbetsmiljöverket, 2009). De olika normativa dokument som gällt för socialtjänstens möjligheter att aktivt bidra till krisstöd och krishantering har kritiskt granskats i litteraturen (Conrah, 2005). Forskaren Ulf G Conrah skriver:

”Sammantaget ger de normativa dokument för socialtjänsten som jag studerat ett uttryck för en minst sagt ambivalent och motsägelsefull inställning till krishantering inom socialtjänsten. Jag har inte funnit något dokument som försöker analysera behovet av krishantering inom socialtjänsten och vad detta skulle innebära i form av resurser” (s.21 i Conrah, 2005).

Även om Conrah beskriver en ambivalent hållning till krishanteringen i socialtjänsten så uttrycks det av forskare från Karolinska institutet och Stockholms läns landsting att socialtjänsten har ett klart och tydligt ansvar för att ge alla drabbade personer psykologiskt, socialt och praktiskt stöd. Författarna understryker att det inte finns något ”force majeure för socialtjänsten” (Michélsen et al, 2009).

När en oväntad kritisk krishändelse inträffar i samhället förväntas det att flera hjälpande och stödjande funktioner aktiveras på ett bra sätt. Betydelsen av stöd och särskilt ett adekvat akut krisstöd är av vikt. Socialstyrelsen är en myndighet som under flera år arbetat aktivt och medvetet med att precisera och utveckla inriktningen för stöd för medborgare. I en rapport som Socialstyrelsen utgav år 2008 framgår att ”det vore orealistiskt att förvänta sig att stödinsatser från samhällets sida, hur väl de än organiseras och genomförs, kan ge snabb och fullständig lindring av lidande” (s.10 i Socialstyrelsen, 2008).

Allvarliga händelser i samhället inträffar med viss regelbundenhet och drabbar många människor och deras närstående. Socialstyrelsen skriver följande om allvarliga händelser där också betydelsen av information och möten med medierna beskrivs:

”Situationen kan bli mycket svårare att hantera när många människor är berörda. Exempelvis märks detta genom den stress som många människor drabbas av, behovet av att prioritera kollektiva

insatser, det stora mediala intresset och de eventuella politiska följderna. En allvarlig händelse och följderna av en sådan kan få olika karaktär beroende på antalet kroppsligt skadade och omkomna. Vissa typer av allvarliga händelser kan innebära ett stort antal överlevande utan några kroppsliga skador. Idag finns god kunskap om risken att människor på lång sikt kan utveckla kroniska besvär efter svåra upplevelser, och vikten av att de drabbade möts på ett anpassat sätt i ett tidigt skede. Därför måste det i hela landet finnas en god beredskap för sådana händelser” (s.10 i Socialstyrelsen, 2008).

I samhället finns det gott om tyst kunskap inom olika praktikerfält och professionsområden. Området akut krisstöd i samhället är inget undantag. Den här boken handlar om tyst kunskap som finns hos de företrädare som arbetar med akut krisstöd i landets alla kommuner. Deras erfarenheter och kunskap är värdefull på många vis. Naturligtvis är det väsentligt att denna kunskap och erfarenhet i någon form skulle kunna sammanställas. Stråvan och syftet med denna bok är att sammanställa och diskutera den tysta kunskap som finns inom området akut krisstöd i Sverige. Det är framför allt två typer av stödgrupper som fokuseras i denna bok. Dessa är:

### **POSOM-gruppen**

### **PKL-gruppen**

Låt oss börja med den krisstödsgrupp som finns i kommunerna. Krisstödsgruppen benämns för POSOM (Psykiskt och Socialt Omhändertagande vid olyckor och katastrofer). Ibland används också benämningen krisgrupp. I medierapporteringen brukar båda orden användas synonymt. Ordet krisstöd är mer adekvat och används fortsättningsvis i boken. För en definition av begreppen POSOM respektive krisstöd, se ordlistan i slutet av boken.

POSOM-gruppen består av representanter från socialtjänsten, olika kommunala förvaltningar, primärvården, den öppna psykiatriska vården samt av representanter från frivilligorganisationer. I grupperna kan också ingå företrädare från trossamfund samt från polismyndigheter (Socialstyrelsen, 2009). POSOM-gruppen svarar för att ge ett direkt krisstöd i kommunerna. Ett stort antal kommuner i Sverige har sedan flera år tillbaka organiserat sin krisstödsverksamhet till just en POSOM-grupp. Men det finns också kommuner som inte har någon etablerad eller organiserad krisstödsgrupp, detta trots att varje kommun har ett s.k. vistelseansvar för alla medborgare.

En annan form av krisstödsverksamhet som finns i organiserad form i samhället utgörs av den s.k. PKL-gruppen. Med PKL menas Psykiatrisk Katastrofledningsgrupp som finns organiserade i landstingen (Socialstyrelsen, 1991). För en definition av begreppet PKL, se ordlistan i slutet av boken.

PKL-verksamheten regleras av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om fredstida katastrofmedicinsk beredskap och planläggning inför höjd beredskap (SOSFS 2005:13). I Socialstyrelsens föreskrifter står det också att PKL-grupperna bör samverka med kommunerna så att såväl drabbade som närstående ska kunna få det stöd som behövs i en krissituation. Två policydokument som utkommit från Socialstyrelsen som beskriver POSOM- och PKL-gruppernas verksamheter och roll är *Krisstöd vid allvarlig händelse* (Socialstyrelsen, 2008) och *Krisberedskap inom socialtjänstens område* (Socialstyrelsen, 2009).

Boken avgränsas alltså till att fokusera på den tysta kunskap som finns i hundratals POSOM-grupper i landets kommuner och i PKL-grupperna i de olika landstingen. Den samlade kompetensen i form av kunskap och erfarenheter i dessa olika gruppkonstellationer i såväl POSOM-grupper som PKL-grupper innebär att det finns ett stort lärande och möjligheter till erfarenhetsutbyte. Tusentals människor har genom åren kommit i kontakt med dessa grupper och fått akut krisstöd, stöd och information efter plötsliga händelser som exempelvis trafikolyckor, större krishändelser, katastrofer, bomb-larm, gisslan-draman, bränder m.m.

Sedan PKL- och POSOM-grupperna tillkom har myndigheter som Socialstyrelsen och dåvarande Statens räddningsverk genom samverkan genomfört utbildningsinsatser för grupperna under hela 1990-talet. Utbildningsinsatser för såväl PKL- som POSOM-grupperna är väsentlig för att kunskapen ska kunna upprätthållas i de olika grupperingarna. I en studie genomförd vid Karolinska institutet och Stockholms läns landsting problematiseras svikten och bristen i utbildningen hos de som arbetar med krisstöd i samhället. I rapporten skriver forskarna:

”Kunskaper i kris- och katastrofpsykologi behöver förbättras såväl i ledningsgrupper som hos dem som skall möta krisdrabbade människor. Gemensamma övningar är nödvändiga för att integrera kunskaper och erfarenheter. Erfarenheter från övningar och allvarliga händelser måste dokumenteras för att ge ny kunskap” (Michélsen et al, 2009).

Under senare år har det emellertid framkommit i medierna att olika professioner som ingår i PKL- och POSOM-grupper inte anser sig hinna med att vara med och träna/öva när de olika grupperna samlas (Bondesson, 2011). Bilden av professionsföreträdare som inte säger sig ha tid att träna/öva skapar en kontrast till de krav som ställs för att ett godtagbart krisstöd ska kunna upprätthållas och ges.

Som tidigare nämns så leds krisstöd och krisstödsverksamhet i kommunerna vanligtvis av representanter från socialtjänsten. Företrädare i socialt arbete leder med andra ord det krisstöd som ges till medborgarna i Sverige. I en rapport av Socialstyrelsen har flera kommuner delat med sig av sina erfarenheter av POSOM-verksamheten och menat att den har en naturlig plats och förankring i socialjourernas verksamhetsområde. Styrelsen skriver:

”Inom kommunen anser man att det finns klara fördelar att använda socialjouren som POSOM-grupp i akuta lägen, eftersom de har ständig beredskap, upprättade kontaktnät och färdiga rutiner. Personalen på socialjouren uppfattar att de därigenom har fått ökad kunskap om hur de kan ta tillvara olika kompetenser som finns inom kommunen” (s.16 i Socialstyrelsen, 2006).

Så här långt kan man konstatera att en POSOM-grupp är en typ av beredskapsgrupp för akut krisstöd som finns i ett stort antal kommuner dock inte i alla kommuner. POSOM-gruppernas arbete och inriktning finns föreskrivna av Socialstyrelsen. I litteraturen finns POSOM-gruppens viktigaste uppgifter även beskrivna. I boken Psykotraumatologi presenteras POSOM-gruppernas fem viktigaste huvuduppgifter på följande vis:

- 1) ”vara stödpersoner till individer och familjer”.
- 2) ”upprätta eventuellt stödcentrum”.
- 3) ”samverka med övriga berörda organisationer”.
- 4) ”stödja räddningstjänsten vid behov”.
- 5) ”verka för utbildning av egen organisation”.

Källa: s.37 i Michel (red.). (2010).

Nu tillbaka till diskussionen om tyst kunskap i samhällskulturen. I litteraturen har tyst kunskap kommit att beskrivas på olika vis (Bornemark och Svenaeus, 2009). Ibland kan det vara svårt att sätta ord på sådan intern erfarenhet (förförståelse) och kunskap för en utomstående betraktare eller observatör. Desto angelägnare blir det för krisstödsarbetarna att själva med egna ord och beskrivningar återge samlad erfarenhet och kunskap till det omgivande samhället.

Ibland talar man om att det är för höga ”trösklar” för att akut krisstöd genom de s.k. POSOM-grupperna i kommunerna ska aktiveras. Vanligtvis aktiveras inte det akuta krisstödet vid trafikolyckor, även om en sådan händelse ses som en katastrof och förlust för såväl närstående som personer i den drabbades sociala nätverk. Det finns skillnader mellan krisstödsgruppernas erfarenheter i landets kommuner. I en del kommuner aktiveras krisstödsgrupperna vid trafikolyckor medan det i andra kommuner inte aktiveras utan endast vid större krishändelser där många är drabbade. Detta medför också att rapportörerna d.v.s. reportrar vid medierna har olika erfarenheter av att rapportera om akut krisstöd och krisstödsgruppernas arbete och funktion.

Det är också viktigt att känna till att de olika rapportörerna inom medierna inte är helt oberörda av särskilda krishändelser som äger rum. Reportrar som exponeras eller exponerar sig själva genom att arbeta expressivt och närgånget kan utveckla olika krisreaktioner och därmed rapportera i mer eller mindre utsträckning i affekt tillstånd. Kris och katastrofjournalistik har behandlats och diskuterats i litteraturen (Lundälv, 2001; Lundälv, 2004; Krisberedskapsmyndigheten, 2004; Christensen et al, 2007; Englund, 2008; Lundälv, 2010).

## Kom ihåg och fakta

- Socialtjänstlagen (SoL) reglerar att kommunen alltid har det yttersta ansvaret för att samtliga personer som vistas i kommunen får stöd och hjälp som de behöver i en krissituation.
- Två viktiga krisstödsgrupper i samhället är POSOM-gruppen (Psykiskt och socialt omhändertagande vid olyckor och katastrofer) och PKL-gruppen (Psykiatrisk Katastrofledningsgrupp).
- Varje kommun har ett s.k. vistelseansvar för alla personer som vistas i kommunen vilket innebär att genomresande och besökare har rätt att få psykologiskt, socialt och praktiskt stöd om de har drabbats av en krishändelse i kommunen.
- Behovet och vikten av utbildning och övning av representanter i PKL- och POSOM-grupperna har påtalats i tidigare forskning.
- Tidsbrist har anförts som skäl av professionsföreträdare i POSOM-grupper att inte medverka i olika övningar i krisstöd.



# Krisstödet i samhället

För att kunna förstå vilken verkan en krishändelse, olycka eller katastrof kan få för ett samhälle, är det nödvändigt att blicka tillbaka historiskt och ta del av de kriser och katastrofer som drabbat människor i Sverige förr i tiden. Man behöver inte gå långt tillbaka i tiden för att påträffa kriser och katastrofer. En omfattande katastrof som drabbade människor i början av 1900-talet var spridningen av den spanska sjukan (Svenska Dagbladet, 2011). År 1918 drabbade spanska sjukan hårt den arbetsföra delen av befolkningen i Sverige. Barn, unga och äldre drabbades inte direkt av den dödliga influensasjukdomen. Däremot drabbade sjukdomen vuxna personer däribland föräldrar i familjer. I Borås tecknades följande bild av hur spanska sjukan drabbar lokalbefolkningen år 1918:

”För den som fått spanska sjukan vägde det ofta jämnt mellan liv och död. Familjer slets sönder. Andra tillfrisknade utan att mista någon. Jag kom in i ett gammalt hus på Lundby. Sex i familjen låg i spanskan. Den enda, som var på fötter, var en sjuårig tösunge. Det hon kunde, det gjorde hon: gick med vatten för att svalka de febersjuka och passade upp dem, så gott det gick. Hela den familjen blev frisk. I sådana lägen var det extrahjälpen, ”hemsamariterna”, som ryckte in och räddade” (s.96 i Åhman, 1985).

Hemsamariterna men också diakonerna hade en viktig uppgift att fylla i samhället och inte minst när det handlade om att ge socialt stöd. När spanska sjukan drabbade befolkningen i Sverige år 1918 var diakonverksamheten på flera håll inte så inarbetad. I Borås skulle till exempel den första diakonen anställas år 1912 och det blev en stridsfråga. Egon Åhman (1985) skriver följande om striden:

”Man hade tänkt sig ett samarbete med fattigvårdsstyrelsen. Diakonen skulle biträda prästerskapet i själavården bland de gamla på stadens försörjnings- och ålderdomshem och verkställa utredningar åt fattigvårdsstyrelsen och göra hembesök, där styrelsen behövde utöva tillsyn” (s.87 i Åhman, 1985).

Historiskt sett har krisstödet i kommunerna inte någon särskilt lång historia. Det är först under de senare årtiondena som krisstöd och krisstödsgrupper har funnits i mer organiserad form. Idag återfinns krisstöd och krisstödsgrupper i såväl offentlig verksamhet som inom näringslivet. Kännetecknande drag för det moderna krisstödet handlar om begreppen samverkan, samarbete, samsyn och samspel mellan olika krisaktörer. Samtidigt som den breda professionella kompetensen finns i en krisstödsgrupp kan också gruppen bli sårbar om eller när det inträffar konflikter och disharmoni mellan olika professionella yrkesutövare. Utöver detta finns det två riskfaktorer som också kommer att diskuteras senare i boken: bristen på gemensam utbildning i samband med grundutbildning vid högskolor och universitet samt bristen på övningstillfällen där krisstödsgruppens samtliga medlemmar deltar och bidrar med erfarenheter och kunskap. Låt oss kort återvända till de historiska erfarenheterna.

Borås stad utgör ett exempel på en kommun där flera kriser, olyckor och katastrofer inträffat under 1900-talet. I juni år 1978 inträffade en stor brandkatastrof på ett av stadens hotell (se Tabell 1). Denna händelse har i flera olika sammanhang följts upp av såväl forskare som av Socialstyrelsens KAMEDO-grupp (KAMEDO, 1979; Lundin och Jansson, 2007). Tom Lundin beskriver i sin bok *Traumatisk stress och personlig förlust* (1992) att katastrofen drabbade ännu fler människor genom dess karaktär. Lundin skriver:

”Denna brandkatastrof var också av lokalsamhälleskaraktär på så sätt att såväl de direkt drabbade som räddnings- och sjukvårdspersonal kom från samma ort. Många brandmän blev därigenom också direkt drabbade. Olycksplatsen centrala läge i Borås medförde också under den närmaste tiden, genom syn- och luktintryck, en ständig påminnelse om vad som skett” (s. 59 i Lundin, 1992).

Hotellbranden i Borås medförde att totalt 244 personer var direkt drabbade (20 döda, 66 skadade, 85 skadade överlevande, 56 nära anhöriga och 17 hotell- och restaurangpersonal). 152 personer var indirekt drabbade (räddningspersonal) (Lundin, 1992).

*Tabell 1. Kriser, olyckor och katastrofer i en svensk kommun under 1900-talet. Förhållandena i Borås stad och medierapporteringen i Borås Tidning (BT).*

<b>Tidningsrubriken</b>	<b>Tid (datum)</b>
”Boråsbuss utför 40 meter brant i Norge – 4 döda – 24 skadade”.	24 februari 1958
”15 genomblöta resenärer räddades ur vagnen, som hamnade i vattnet”.	16 oktober 1956
”Katastrof-brand i Kinnahult. 40 instängda – fönsterhopp räddningen”.	7 februari 1968
”Katastrof-dödsoffer-kaos. Omöjligt överblicka enorma stormskador”.	23 september 1969
”Stadshotellbrand i Ulricehamn”.	29 november 1971
”Gasfabrik exploderade”.	5 april 1977
”Borås en stad i sorg” (hotellbranden).	12 juni 1978
”Raset på Ryavallen”.	11 september 1979

Genom att läsa och ta del av olycks- och katastrofhistoria kan vi få en ökad kunskap om hur kriser utvecklats och hur olika aktörer har lyckats möta behoven i samhället. Givetvis är det viktigt vid all historieläsning att man har klart för sig vilka stödsystem som fanns tillgängliga när en specifik händelse ägde rum. Såväl stödsystemen som de institutionella kontexterna varierar och utvecklas ständigt. Detta ställer naturligtvis ökade krav på de professionsföreträdare som arbetar med kris- och katastrofärbete över en längre tidsperiod.

För den som vill få en snabb och intressant orientering över hur psykologiskt och socialt omhändertagande genomförts i samband med allvarigare händelser som exempelvis olyckor och katastrofer hänvisas till de rapporter som framställts av den Katastrofmedicinska organisationskommittén (KAMEDO) som benämns för Katastrofmedicinska observatörsstudier vid Socialstyrelsen. KAMEDO som har funnits sedan år 1963 är knuten till Socialstyrelsens enhet för katastrof- och beredskapsplanering. KAMEDO-verksamheten är framför allt fokuserad på fyra specifika

områden av katastrofer: medicinska, psykologiska, organisatoriska samt sociala perspektiv. Mer om KAMEDO finner du i ordlistan i slutet av boken.

En fråga som kan diskuteras är i vilken utsträckning som krisstödet i kommunerna är tillgängligt. Tillgänglighetsfrågan är grundläggande och inte frivillig. Alla grupper ska kunna nås av informationen. Hur tillgänglig är det akuta krisstödet för exempelvis personer med psykiska, intellektuella och fysiska funktionsnedsättningar? Finns det någon aktör i samhället exempelvis en brukarorganisation som gjort någon besiktning av POSOM-gruppernas verksamheter och beskrivningar av verksamheter och nuläge på kommunernas hemsidor? Det är viktigt att ansvariga för krisstödet arbetar med tillgänglighetsfrågan innan man går vidare och använder sig av de sociala medierna. De rika informationsflödena och mängden av informationskanaler kan göra att medvetenheten om tillgängligheten inte med automatik infinner sig. I bokens avslutande kapitel diskuteras frågan lite utförligare vad gäller akut krisstöd för personer med olika funktionsnedsättningar.

Under senare år har POSOM-gruppernas krisstöd kommit att användas och aktiveras vid en rad olika tillfällen. I Borlänge Tidning år 2011 beskrivs hur POSOM-gruppen aktiveras efter att en bank på en ort utsatts för rån. De bankanställda fick hjälp och stöd av bankens egen krisstödsgrupp medan POSOM-gruppen på orten gav krisstöd till allmänheten som eventuellt bevittnat själva rånet. I krisstödsgruppen deltog representanter från socialtjänsten, kyrkan och räddningstjänsten (Thomsen, 2011).

Erfarenheter hos POSOM-grupper att ge krisstöd i samband med olyckor där till exempel utländska turister drabbats har av POSOM-personal upplevts som påfrestande enligt medierapporteringen (Sjölin, 2011).

Om man vill ta reda på hur tillgängliga de olika krisstödsgrupperna varit i medierna är de båda databaserna Mediearkivet och PressText användbara. Genom att studera de traditionella mediernas rapportering av akut krisstöd i samband med krishändelser och de olika krisstödsgruppernas arbete (POSOM- och PKL-grupperna) kan man få en bild av hur stödarbetet beskrivits. I Tabell 2 visas femton krishändelser som inträffat under åren 2008-2012 i Sverige där akut krisstöd aktiverats av krisstödsgrupper. Man ser av de olika händelserna att det handlar om olika typer av olyckor, våldsbrott och bränder. I åtta av de femton fallen handlar det om krascher som inträffat i vägtrafiken. I två fall var PKL-grupper

<b>Tidning</b>	<b>Rubrik</b>	<b>Årtal</b>	<b>Typ</b>
Kvällsposten (120322)	”Förs bort i ambulans inför alla skolbarnen – Personbil körde rakt in i skolbussen vid en hållplats”	2012	POSOM
Dagens Nyheter (120306)	”Elva skott slog rakt in i gymmet”	2012	POSOM
Östersunds-Posten (120224)	”Kommunen har startat en krisgrupp efter skottdramat”	2012	POSOM
Filipstads Tidning (120124)	”Kvinna omkom i radhusbrand”	2012	POSOM
Skaraborgs Allehanda (120111)	”Falköpingsfamilj dog i tragisk olycka på E20”	2012	POSOM
Ystads Allehanda (120109) och TT (120108)	”Man vådasköt sig själv till döds på skjutbana”, ”Dödsskott på skjutbana”	2012	POSOM
Borlänge Tidning (111021)	”Posomgruppen gav krisstöd”	2011	POSOM
Karlskoga Tidning (111210)	”Innebandylag i busskrasch”	2011	POSOM
Gotlands Tidningar (110822)	”4-årig pojke död i olycka” (traktorolycka)	2011	POSOM
GT/Expressen (110930)	”21-åring dog under träning i skolan”	2011	POSOM
GT (100420)	”Dog på väg till skolan – 50 kamrater vittne när 17-åringen försökte cykla ifatt bussen”	2010	POSOM
TT (090905)	”Kvinna död i älgolycka – nio skadade”	2009	PKL
Dagens Nyheter (090825)	”Tre barn skadades svårt vid fall från fönster i skola”	2009	POSOM
Kvällsposten (090411)	”HÄR DOG BARNEN – Pappan körde rakt in i buss i Staffanstorp”	2009	PKL
Hallands Nyheter (080929)	”Förolyckade cyklisten drogs med under bilen”	2008	POSOM

*Tabell 2. POSOM-grupper och PKL-grupper i media 2008-2012. Femton krishändelser som aktiverat ett akut krisstöd. Exempel på rubriker i medierna.*

Källa: Databaserna Medicarkivet och PressText.

aktiverade enligt medierapporteringen och i övriga fall handlade det om hur kommunernas POSOM-grupper givit akut krisstöd till drabbade och närstående.

Under senare år har också krishändelser i samband med skottlossningar på såväl allmänna platser som mer enskilda platser inneburit att kommunernas POSOM-grupper aktiverats. Ett skottdrama i januari 2012 som inträffade på en skjutbana resulterade i att en krisstödsgrupp aktiverades (Tidningarnas Telegrambyrå, 2012). I februari 2012 påträffades en man skottskadad i Strömsunds kommun. Eftersom många var påverkade av händelsen inrättade kommunen en krisstödsgrupp (Gustafsson, 2012). I mars 2012 öppnade gärningsmän eld med vapen i Stockholm, en eldgivning som besvarades av polisen vilket innebar att många blev vittnen och utsatta (Svahn, 2012). En krisstödsgrupp aktiverades i samband med händelsen. Skottlossningar på allmän plats innebär att ett stort antal människor kan drabbas och att en krisstödsgrupp behöver aktiveras.

## Kom ihåg och fakta

- Kunskap och erfarenheter från tidigare allvarliga händelser som exempelvis olyckor och katastrofer har visat sig vara mycket värdefulla för såväl kunskapsuppbyggnad som i det skadeförebyggande arbetet inom det katastrofmedicinska området.
- Socialstyrelsens KAMEDO-verksamhet (Katastrofmedicinska organisationskommittén) har haft stor betydelse i den kunskaps- och erfarenhetsmässiga utvecklingen på området.
- Under senare år har kommunerna aktiverat POSOM-grupper efter att skottlossningar ägt rum på allmänna platser.

# Krisstödet innehåll

Det finns idag en hel del litteratur som behandlar kriser och krisstöd. Under senare år har flera böcker inom området behandlat kriser och krisbearbetningar ur olika perspektiv (Dyregrov, 1997; Weisaeth och Mehlum, 1997; Andersson et al, 2000; Dyregrov, 2002; Arrhenius och Lindelöf, 2006; Bergh Johannesson, 2007; Cullberg och Lundin, 2010; Lennéer Axelson, 2010; Michel, et al, 2010; Brolin et al, 2011). För den som vill läsa mer om krisstöd i olika former finns det med andra ord flera olika källor att vända sig till. Likaså finns det en riklig mängd med forskning inom krisområdet som jag här inte tänker närmare gå in på.

En fråga som man kan ställa sig allmänt är vad egentligen som betraktas som krisstöd. Vad är krisstöd? Frågan ställs av många och flera aktörer i samhället försöker ge svar på frågan. En kris händelse kan inträffa när som helst och var som helst. I arbetslivet kan en plötslig händelse ske som får återverkningar på såväl personal, besökare och människor i händelsens närhet. I en broschyr av Arbetsmiljöverket beskrivs **krisstöd** på följande vis:

”Med krisstöd menas det omedelbara omhändertagande av en person i kris i form av till exempel avlastningssamtal, samt eventuella efterföljande professionella insatser” (Arbetsmiljöverket, 2010).

Krisstödet i samhället är organiserat eller om man vill uttrycka det för, ingår i en institutionell kontext där lagstiftning, föreskrifter och riktlinjer ger stöd för människor som är utsatta i krisituationer har rätt att få hjälp och stöd. Det är viktigt att känna till vad som reglerar rätten till stöd. Till detta kommer naturligtvis också all den kunskap och erfarenhet som finns inom området. I slutet av boken finns en lista på lagstiftning, föreskrifter och anvisningar som reglerar, styr och skapar förutsättningar för krisstöd i samhället. År 1999 skrevs det in i Arbetarskyddsstyrelsens föreskrifter (AFS 1999:7) om rätten till krisstöd. Den definition som framgår i dessa föreskrifter är följande:

”Med krisstöd avses i dessa föreskrifter det psykiska och sociala omhändertagande som behöver vidtas i samband med olyckor,

akuta krissituationer och liknande allvarliga händelser som kan utlösa krisreaktioner” (s.5 i AFS 1999:7).

Det är viktigt att känna till innebörden i de ord och begrepp som används inom kris- och traumaområdet. Eftersom den här boken behandlar krisstöd och då särskilt begreppet akut krisstöd kan det här vara på sin plats att presentera innehållet och innebörden i själva begreppet. I sin bok *Förluster. Om sorg och livsomställning* (2010) redogör Barbro Lennéer Axelson såväl för olika former av krisstöd som specifikt för akut krisstöd. Hon delar in krisstödet i fyra huvudtyper; medmänskligt krisstöd, kamratstöd, ideellt krisstöd och professionellt krisstöd (s.202 i Lennéer Axelson, 2010). Den första typen som utgörs av det medmänskliga krisstödet innebär att en drabbad person får stöd från de närstående och de personer som ingår i personens eget nätverk. Som komplement till denna typ finns också kamratstödet som utgörs av det stöd som kan ges från de personer som finns i den drabbade personens närhet som exempelvis arbetskamrater på en arbetsplats. En tredje stödform utgörs av ideellt krisstöd som innebär att stöd ges från ideella organisationer i samhället. Till slut finns det också ett professionellt krisstöd där det förmedlas stöd från olika professionella hjälpare. Vilken innebörd ges då till begreppet professionellt krisstöd? Barbro Lennéer Axelson ger följande innebörd åt begreppet **professionellt krisstöd**. Hon skriver:

”Professionellt krisstöd förmedlas av personer i en rad olika yrkesroller och finns inbyggt i ett flertal offentliga verksamheter och yrkesroller: inom hälso- och sjukvård, företagshälsovård, skola, socialtjänst, kriminalvård och annan institutionsvård. Ramarna för krisstöd är mer flexibla än vid kristerapi och annan psykoterapi. Stödet ges ofta som en del i professionellas empatiska omvårdnad och kommunikation i samband med allt från större påfrestningar, sviktillstånd till kriser. Empatiska, stödjande, avlastande och strukturerande samtal, liksom information och kunskapsförmedling av olika slag är väsentliga ingredienser. Krisstöd består mestadels av några enstaka samtal, men kontinuerliga stödsamtal kan också förekomma under en långvarig påfrestning” (s.202 f i Lennéer Axelson, 2010).

**Akut krisstöd** är en form av psykologisk första hjälp som ”ges vid den allra första kontakten med en drabbad i samband med hastigt insjuknande, våldsbrott, olyckor och katastrofer med mera” (s.203 f i Lennéer Axelson, 2010). Kerstin Bergh M Johannesson skriver om syftet med psykologisk första hjälp och definierar denna hjälp på följande vis:



”Ett övergripande syfte med psykologisk första hjälp är att lindra den plåga som den traumatiska händelsen har inneburit, att hjälpa till med akuta behov och att stödja människor till ett adaptivt kort- och långsiktigt fungerande. De allra flesta människor har en förmåga att hantera påfrestningar, det som ibland kallas för coping. Utgångspunkten är att stödja denna förmåga” (s.476 Bergh M Johannesson, 2007).

Krisstöd och akut krisstöd finns också uttryckt i en rapport av Socialstyrelsen där innebörden av krisstöd innebär ”allt medmänskligt, praktiskt, psykologiskt och socialt stöd som olika samhällsinstanser förmedlar i samband med allvarliga händelser” (s.9 i Socialstyrelsen, 2008).

I litteraturen och forskningen beskrivs olika principer för vad som bör ingå i akut krisstöd. Socialstyrelsen pekar på följande principer för krisstöd i Sverige:

1. ”förstärka de drabbades känsla av säkerhet och trygghet”.
2. ”bidra till att lugna”.
3. ”stärka känslan av självförtroende och förtroende till samhällets förmåga”.
4. ”stärka samhörigheten med andra drabbade och närstående”.
5. ”stärka de drabbades känsla av hopp”.
6. ”ska vara föregripande och inte innebära en väntan på att problem uppstår eller krav ska uppkomma”.
7. ”ska vara lättillgängligt”.
8. ”är en del i sjukvårdsinsatsen och måste redan tidigt organiseras och samordnas”.
9. ”viktigt att krisstödet är länkat till samhällets övriga insatser”.
10. ”efter bedömning och akutinsatser är det lämpligt att den drabbade vid behov erbjuds ett mer långsiktigt och kontinuerligt krisstöd”.
11. ”krisstödet ska som regel riktas till varje drabbad eller varje drabbad familj. Gemensamma minnesstunder och årsdagar blir viktiga för många, men måste planeras och genomföras så att de inte hindrar normal återhämtning”.
12. ”en kontinuerlig utvärdering av insatserna efter en allvarlig händelse är nödvändig för att kunna lära av dessa erfarenheter”.

I punkt 7, som betonar betydelsen av tillgängligheten, understryks särskilt att krisstöd ska vara lättillgängligt.

## Kom ihåg och fakta

- Fyra huvudtyper av krisstöd är viktiga att känna till: medmänskligt krisstöd, kamratstöd, ideellt krisstöd och professionellt krisstöd.
- Professionellt krisstöd förmedlas och ges av professionella hjälpare som är utbildade på området.
- Akut krisstöd är en form av psykologisk första hjälp.
- I Sverige är det i huvudsak 12 principer som är bärande för hur krisstöd förmedlas och ges till drabbade och närstående.

# Krisstödsgrupperna i Sverige

I en rapport av Socialstyrelsen (2011) beskrivs socialtjänsten som en samhällsviktig verksamhet där akut krisstöd är en viktig del i samband med en inträffad krishändelse. Socialstyrelsen skriver följande i sin rapport:

”Socialtjänsten är en mycket diversifierad verksamhet. Merparten av verksamheten är samhällsviktig; en störning eller ett bortfall av verksamheten skulle kunna ge upphov till en allvarlig händelse. Det finns även situationer där socialtjänsten har ett ansvar att omedelbart hantera en allvarlig händelse. Exempel på detta är kommunernas krisstödjande verksamhet, POSOM-grupperna (Psykiskt Och Socialt OMhändertagande vid olyckor och katastrofer), som erbjuder psykosocialt stöd vid allvarliga händelser” (s.19 i Socialstyrelsen, 2011).

Det ska alltså finnas POSOM-grupper i samtliga kommuner i Sverige. Ändå finns inte detta. Senare i boken kommer jag att presentera resultat från en enkätundersökning i samtliga kommuner. Den visar att alla kommuner fortfarande inte har någon krisstödsgrupp. Det finns exempel på kommuner som har avvecklat sina POSOM-grupper. En sådan kommun är Skövde kommun som avvecklade sin grupp år 2008 men som återinfört POSOM-gruppen igen 2011 (Skaraborgs Allehanda, 2011).

Eftersom den här boken handlar om både POSOM-grupper som PKL-grupperns förhållningssätt och erfarenheter av information, kommunikation och tillgänglighet till medierna, så är det viktigt att säga något om vilka upplevda erfarenheter som finns hos krisstödsgrupperna sedan tidigare. Några regelbundna nationella studier på området saknas. Forskningen på området har varit tämligen begränsad. En studie av POSOM-grupperns upplevelser av nyhetsrapporteringen av två katastrofer (Flodvågskatastrofen och Estoniakatastrofen) och mediernas förhållningssätt presenterades i en magisteruppsats (Mann, 2007). Studien visade att POSOM-representanter ansåg att rapporteringen varit korrekt men att bevak-

ningen av anhöriga till omkomna och saknade varit såväl omfattande som påträngande (närgången). Erfarenheter från krisstödsgruppernas arbete finns också beskrivet i Socialstyrelsens s.k. KAMEDO-rapporter. Ett exempel på intensiv mediebevakning av en busskrasch utanför Uppsala åskådliggör situationen när det finns fler medierepresentanter än professionell hjälpsande räddningspersonal på skadeplatsen (Lundälv, 2010).

## Kom ihåg och fakta

- POSOM-representanter har upplevt medierapporteringen som saklig vid tidigare katastrofer. Reportrar har upplevts vara närstående i sitt arbete och i rapporteringen om drabbade till personer som omkommit eller saknats i samband med katastrofer och större händelser.
- Socialstyrelsens s.k. KAMEDO-rapporter är bra kunskapsunderlag som vanligtvis beskriver erfarenheter från såväl PKL-grupper som POSOM-gruppernas områden.

# Krisstöd i landsting och regioner - PKL

Det finns en lång tradition i landstingen att leda och genomföra stödverksamhet. Den s.k. PKL-verksamheten finns i stort sett i samtliga landsting i Sverige. En beskrivning av PKL-gruppsfunktionen och roll i samhället görs bland annat i en katastrofplan. Så här beskrivs den i Stockholms läns landstings katastrofmedicinska plan:

”I anslutning till olyckan/katastrofen ska PKL-gruppen bl a:

- leda och samordna det psykiska omhändertagandet
- tillse att direkt och indirekt drabbade personers psykologiska och sociala behov tillgodoses
- tillse att sjukvårdspersonal erhåller adekvat psykologiskt stöd.

Efter katastrofen eller den stora olyckan ansvarar PKL-gruppen för att de katastrofdrabbade följs upp samt för att sjukvårdspersonalen erbjuds möjlighet till psykologisk genomgång och andra stödinsatser t.ex. individuell samtalskontakt” (s.57 i Stockholms läns landsting, 2006). Man beskriver också i dokumentet att PKL-gruppen ska bestå av representanter från vuxenpsykiatri, barnsjukvården, barn- och ungdomspsykiatri, psykologer, kuratorer samt representanter från sjukhuskyrkan.

Under hösten år 2011 skickades en enkät till samtliga landsting om deras erfarenheter av PKL. 16 landsting valde att svara på enkäten och medverka i studien. Erfarenheter av PKL-verksamheten presenteras i detta kapitel.

Vem besvarade enkäten? Informanterna hade olika funktioner men de var i regel ledare för PKL-verksamheten. Vanligtvis benämns funktionen för samordnare eller ledare. Nio män och sju kvinnor deltog i studien som endast fokuserade på PKL-ledarens upplevelser och roll. Nio av ledarna hade haft sitt uppdrag mellan 1-5 år medan sju personer hade längre erfarenheter. Den som hade längst erfarenhet hade haft sitt uppdrag under 21 år. De landsting som deltog i studien uppgav att de tillsammans har 25 uppdrag per år.

Uppdragets karaktär och omfattning i kris- och katastrofsammanhang skiljer sig åt.

Erfarenheterna av att medverka i medierna från PKL-grupperna är ganska tydlig. Resultatet av studien visade att bara tre av de 16 representanterna hade erfarenhet av mediemöten i s.k. ”skarpa lägen” d.v.s. i samband med någon kris- eller katastrofhändelse. Två informanter berättade att de vid ett enstaka tillfälle hade medverkat i någon mediesituation. En informant uppgav sig ha deltagit vid 25 tillfällen under årens lopp. Tre representanter svarade att de vid något enstaka tillfälle träffat en journalist för att berätta om PKL-verksamheten i landstinget. Det här visar att landstingen varken är **aktiva** eller **proaktiva** i sina relationer eller förhållningssätt till medierna.

Tio av ledarna (62 procent) ansåg att de inte var delaktiga i möten med medierna. Tolv svarade att de alltid är tillgängliga för medierna om det skulle uppstå en situation där information behöver lämnas ut till medier. En majoritet av ledarna, elva personer (69 procent), ansåg att de har tillräckligt med medieutbildning för att kunna hantera och möta reportrar och fotografer.

Det fanns en samstämmighet hos PKL-ledarna att medierna har en viktig uppgift och roll i bevakning av kriser och katastrofer i samhället. Det fanns olika fördelar med mediernas rapportering särskilt när det handlar om PKL och PKL-arbetet inom landstinget.

Det finns ett antal olika situationer och lösningar som PKL-informanterna i undersökningen föreslår. Jag har valt att redogöra för deras berättelser under olika teman där varje tema innehåller situationer och lösningar som är viktiga att ta del av. Dessa teman återkommer senare i boken också när det handlar om de erfarenheter och lösningsförslag som POSOM-informanterna för fram. Vilka är då de teman som jag valt att använda mig av?

Naturligtvis kan man använda sig av fler teman än de som här presenteras men dessa är ändå centrala när vi talar om faktorer som har betydelse för att akut krisstöd ska kunna ges på ett bra sätt i landstingen och i kommunerna.

Totalt sex teman har tagits fram utifrån de berättelser som har kommit fram från informanterna i de olika PKL-grupperna. De teman det handlar om är följande:

1. Informationsstödet
2. Expressiva närmanden från medierna

3. Psykosociala aspekter
4. Utbildningens betydelse
5. Tillgänglighetens betydelse
6. Relationen till POSOM.

För att läsaren ska på ett enkelt och överskådligt vis följa med i informanternas berättelser om erfarenheter inom dessa teman, så har jag valt att presentera resultaten löpande och i den ordning som temana framträtt. Jag har också valt att presentera berättelserna genom att referera vad informanterna givit uttryck för i enkätsvaren men det förekommer också många citat och utdrag från berättelserna. På så vis det är det min förhoppning att läsaren ska kunna få ta del av de erfarenheter men också reflektioner som finns i de olika krisstödsgrupperna.

## Informationsstödet

Undersökningen visar att PKL-företrädarna anser att snabb och effektiv information från PKL till allmänheten är viktig utifrån flera perspektiv. Ett perspektiv handlar om att spridning av information om den egna verksamheten kan underlätta situationen för närstående och andra drabbade. Ett andra perspektiv handlar om förtroende och tillit i relationen mellan PKL och allmänheten. Flera informanter i undersökningen har berättat att det är viktigt att allmänheten känner till PKL och vet om hur gruppen är organiserad samt vilka stödresurser som faktiskt finns. Man menar att när en olycka eller katastrof inträffat så finns såväl förtroende och tillit uppbyggt mellan PKL och allmänheten. Att informationen om stödinsatser blir så god som möjligt handlar också om att människor i samhället kan bli mer medvetna om förståelsen för olika krisreaktioner men också vad medmänniskor i omgivningen kan bidra till för att kunna hjälpa till.

## Expressiva närmande från medierna

Nackdelar och risker med att ha en alltför tät och regelbunden kontakt med medierna är att information kan komma att feltolkas och missriktas genom förvrängningar och vinklingar. Informanterna i undersökningen är väl medvetna om hur medierna kon-

struerar nyheter och även att rapporteringen genomförs snabbt. Snabbhetens pris kan därför bli att PKL och dess verksamhet inte bedrivs på varken ett korrekt eller rättvist sätt. Man är också bekymrad över att drabbade och närstående ska utsättas för påträngande medierepresentanter (reportrar och fotografer) och att sådana ageranden och beteenden kan försvåra en insats med akut krisstöd. Öppenhet och en välvillig inställning till medierna kan i värsta fall leda till en sekundär traumatisering. Detta har tidigare uppmärksammats i litteraturen och man brukar här även tala om den negativa stress och stressorer som också professionella krisstödsarbetare kan bli utsatta för. En informant berättar att det är av stor betydelse att medier ges god, riklig och korrekt information. Om så inte sker finns det istället en uppenbar risk för att mediernas rapportering kan bli kontraproduktiv. En intressant reflektion som görs därmed i själva berättelsen är att även om det är reportern (journalisten) som är ansvarig för text- och nyhetsproduktionen (konstruktionen) och de journalistiska arbetsmetoderna, så har professionella krisstödsarbetare en reell möjlighet att kunna stödja i form av tillförlitlig informationsöverföring.

Vad har då varit mindre bra eller till och med dåligt i medierapporteringen av PKL i landstingen under senare år i Sverige? Få av ledarna och samordnarna i studien kunde berätta om vad som fungerat mindre väl.

## Psykosociala aspekter

En PKL-ledare beskriver att det oftast glöms bort att berättas om det psykosociala omhändertagandet och stödet i samband med en krishändelse. Även om riklig information ges om det medicinska omhändertagandet synes det vara så att det här skulle kunna finnas utrymme att berätta för allmänheten om hur ett psykosocialt omhändertagande går till och vilka stödresurser som faktiskt finns.

## Utbildningens betydelse

För att PKL-grupper ska kunna bättre möta mediernas efterfrågan av information o.s.v. fordras att representanter som ingår i grup-



perna ska kunna ha kunskap om hur medierna fungerar i praktiken. Flera informanter i undersökningen berättar om utbildningsbehov och vikten av att träna såväl medierelationer som kunskap om hur medierna fungerar i praktiken. Några informanter uttrycker detta på följande vis i undersökningen:

”Behov finns alltid. Alltid bra att träna”. (Jämtlands läns landsting).

”Jag som PKL-samordnare har gått en mediekurs tillsammans med övriga i sjukhusets säkerhets- och katastrofgrupp”. (Västerbottens läns landsting).

”Har övat detta i samband med utbildning om stabsmetodik”. (Region Halland).

## Tillgänglighetens betydelse

Företrädare för PKL-grupper berättar om att de upplever att medierepresentanter troligtvis inte har eller såvitt de kan uppskatta har begränsade kunskaper om PKL-funktionen. Denna medvetenhet kan ses som positiv ur flera perspektiv. Ett sätt att se detta på är att PKL-representanterna har ett informationsövertag d.v.s. man har mer information än vad medierna kan ha en föreställning om. Ett annat sätt att se detta på är att medierna kanske inte har möjlighet att granska stödverksamheterna om man jämför mediernas granskning och rapportering av andra sociala service- och stödssystem i samhället. Kan då medierapportering och medierelationer innebära gynnsamt resultat d.v.s. befrämja PKL-arbetet i landstingen? Flera av informanterna berättar i undersökningen att det finns flera positiva faktorer som man måste överväga. En viktig effekt kan vara att medierna kan hjälpa till att föra ut samhällsviktig information och specifik information från PKL-gruppen till medborgarna. En positiv vinst kan vara att man kan nå drabbade och närstående som av olika anledningar inte har nåtts av informationen. En annan fördel med att aktivt använda medierna som kanaler för information är att man kan göra verksamheter och stödformerna mer kända rent generellt. En informant berättar också att en positiv uppmärksamhet också kan ge en värdefull uppmärksamhet utifrån att den kan ge en ökad förståelse för verksamheten.

## Relationen till POSOM

Under senare år har man också diskuterat hur PKL-grupperna i större utsträckning kan samverka med POSOM-grupperna i kommunerna i samband med en krishändelse. Erfarenheterna av hur ett sådant samarbete fungerar i praktiken är liksom många andra aspekter som vi nu diskuterar, något som varierar från region till region i landet. Det finns företrädare från PKL-grupper som menar på att samverkansarbetet pågått under många år och fungerar bra samtidigt som andra företrädare berättar om att samarbetet inte är särskilt utvecklat.

De PKL-grupper som upplever sig ha goda relationer och samverkan med POSOM-grupperna i sina respektive regioner menar att det finns flera skäl till att det är viktigt med ett gott samarbete och att man tillsammans kan bli enade i det akuta krisstödsarbetet.

## Problem

”Det finns en diskrepans mellan POSOM-grupper i olika kommuner och därvidlag även hur kontakt och relation samt samarbete fungerar”. (Landstinget i Blekinge).

## Möjligheter

”Mycket bra. Då vårt län ser ut som det gör med ett sjukhus, långa avstånd är invånarna och vi beroende av POSOM-grupperna”. (Jämtlands läns landsting).

”Vi har en bra relation och försöker nu i ett gemensamt utvecklingsarbete att hitta former för samverkan och gemensam kompetensutveckling. Tanken är också att vi ska författa en gemensam handbok som ska finnas tillgänglig bland personalen i kommunerna och inom Regionen”. (Region Halland).

”Vi har ett mycket gott och nära samarbete med Umeå POSOM. Haft gemensamma utbildningar och träffas regelbundet och utbyter erfarenheter och lär känna varandra”. (Västerbottens läns landsting).

”Gemensam träff med föreläsningar och diskussioner årligen regionalt och ofta flera träffar regionalt med god kontakt och generellt bra samarbetsklimat”. (Region Skåne).

## Kom ihåg och fakta

- \* Trots att en majoritet av PKL-ledarna anser sig ha tillräckligt med kunskap och utbildning av mediernas funktion och medierelationer, så berättar mer än hälften av dom att de inte är delaktiga i möten med medierna.
- \* Det är viktigt att PKL-representanter kan möta medierna och exempelvis blir intervjuade om PKL-verksamheten ”utanför” en specifik krishändelse.
- \* Det finns en osäkerhet och rädsla hos PKL-företrädare att medierna kan ”överrapportera” en händelse genom att exempelvis sprida missvisande information.
- \* Relation och kommunikation mellan PKL-grupper och POSOM-grupper varierar i stor utsträckning mellan olika regioner i landet. En del PKL-ledare berättar om etablerade och goda relationer med POSOM-grupper i sitt upptagningsområde medan andra företrädare upplever en avsaknad av samarbete och samverkan.
- \* PKL-ledare berättar att det finns goda möjligheter för dem att lära sig av POSOM-gruppernas arbete och funktion. Bland annat lyfts det fram hur PKL kan lära mer av erfarenheter av ”operativt arbete” på fältet.
- \* Gemensamma utbildningsövningar och träffar för erfarenhetsutbyte är något som man tror skulle kunna öka möjligheten till samarbete och samverkan.
- \* Erfarenheterna från PKL-ledare i landstingen visar att det är framför allt sex olika teman som är centrala i reflektionerna om akut krisstödsarbete. Dessa teman är: informationsstöd, expressiva närmanden från medierna, psykosociala aspekter, utbildningens betydelse, tillgänglighetens betydelse och PKL-gruppernas relation och samverkan med POSOM-grupperna i kommunerna.

# Krisstöd i kommun - POSOM

I den här boken presenteras en enkätundersökning som genomfördes under perioden juni till oktober 2011. En enkät utsändes till landets samtliga 290 kommuner. Efter påminnelser hade totalt 223 kommuner besvarat enkäten vilket motsvarar 77 procent av samtliga kommuner. De två största regionerna, Stockholms läns landsting och Västra Götalandsregionen har inte lämnat svar i studien vilket måste ses som en begränsning. Men låt oss först se vilka erfarenheter som krisstödsarbetare har av information, kommunikation och relation med medierna. 60 informanter berättade att de hade mellan 2-5 års erfarenhet av uppdrag i POSOM-gruppen. Något fler, 65 informanter, hade mellan 6-10 års erfarenheter av POSOM-uppdrag. 53 informanter hade mer än 11 års erfarenhet av POSOM-arbete. Detta innebär att POSOM-ledarna hade en relativt lång erfarenhet av sina uppdrag. 90 informanter uppgav att deras POSOM-grupper hade mellan två till fem POSOM-uppdrag årligen. 45 informanter svarade att det var ytterst ovanligt med POSOM-uppdrag.

Erfarenheterna hos informanterna om att möta medier vid en kris händelse skilde sig åt. Över 100 POSOM-ledare uppgav att de inte hade någon sådan erfarenhet överhuvudtaget.

I det här kapitlet kommer jag att diskutera vad som kan hända om aktörer samarbetar med varandra. Vad kan socialarbetare och andra POSOM-representanter vinna genom att samverka med journalister i medierna? Och vad kan journalisterna vinna på att samarbeta med krisstödsgruppernas medarbetare? Vad blir vinsterna för drabbade, närstående och medborgarna när ett sådant socialt utbyte sker? Frågorna är givetvis intressanta men också intressanta att resonera utifrån teoretiska perspektiv. Bland annat kan man diskutera dessa vinster utifrån socialt utbyte och olika utbytesteorier (Coleman, 1990).

Personerna som deltagit i undersökningen lämnar i sina berättelser flera intressanta motiv och förklaringar till varför de

anser att medierapporteringen om POSOM och POSOM-arbetet i den egna kommunen varit bra. I informanternas berättelser framträder olika teman som har studerats i undersökningen. De teman som det handlar om är följande:

1. Trygga kontakter
2. Balansering och saklighet

Trygga kontakter	Balansering och saklighet	
<p>”I de kontakter som jag varit involverad i har det rört sig om lokala journalister och lokal tidning. Man har haft kontakt med dessa personer i tidigare sammanhang och vet att de framställer fakta på ett bra sätt. Man har kunnat berätta utan att behöva väga varje ord av rädsla att man utelämnar personer i kris”. (Kristinehamn).</p>	<p>”Balanserad och saklig bevakning ökar människors kunskap om vad som hänt, vad som görs, förståelsen för det riktiga i att insatser görs. Härigenom minskas fantasier och oro”. (Lomma).</p>	
	<p>”Relevans i återgivning av intervju. Inga scoop<sup>1)</sup> eller liknande har sökts. Journalister som dessutom varit hyfsat insatta i problembilden”. (Lysekil).</p>	

1) ”mycket uppseendeväckande nyhet som en journalist, en tidning,

3. Positiv medierapportering
4. Akut rapportering
5. Bra och goda dialoger.

I följande figur presenteras exempel på hur dessa teman framträder i berättelserna hos några av informanterna som deltagit i undersökningen.

	<b>Positiv medierapportering</b>	<b>Akut rapportering</b>	<b>Bra och goda dialoger</b>
	”Medierna har lyft fram POSOM som det positiva psykosociala stödet som behövs vid kriser. Det kan ta tid att starta upp kommunala verksamhetsrutiner och beredskap vid större händelser och POSOM har då gått in initialt. POSOM:s roll att ordna möteslokaler med stödpersoner har fungerat positivt och kompletterat övriga verksamheters verksamheter”. (Nykvarn).	”I samband med att en ung man/militär förolyckats hade POSOM-gruppen kyrkan öppen två kvällar. I tidningen andra dagen fanns ett reportage om kriser, hur man reagerar o.s.v. samt vad POSOM är och vad POSOM gör i det aktuella fallet”. (Oskarshamn).	”När vi förstår varandra och ställer rätt krav på information. När vi kunnat resonera oss fram till alternativ när läget i intervjun blivit låst”. (Sjöbo).
		”Bara positiva. Rak kommunikation och positiv beskrivning av både kris-händelsen och krisarbetet”. (Partille).	
		”Eftersom vi har en tydlig och klart uttalad organisation med enkelt skrivna presspolicy så fungerar vi riktigt bra i kontakt med media. Vi vet alltså vad vi säger och vad vi inte säger. Min erfarenhet är att POSOM:s stödcenter ofta blir en informationsknutpunkt. Vi fixar information från räddningstjänst, polis, fastighetsägare, försäkringsbolag m.fl.....d.v.s. vi samordnar informationsstunder”. (Piteå).	

en TV-kanal e.d. är ensam om”. Källa: <http://www.ne.se/kort/scoop>

## **Kom ihåg och fakta**

- \* Medierapporteringen kan förebygga negativa följd effekter och ryktesspridningar samt skapa en ökad tilltro.
- \* Medierna kan skapa förståelse för POSOM-gruppens arbete och roll i samhället.
- \* Medierna kan underlätta och förenkla POSOM-gruppens arbete genom att rapportera på ett sakligt sätt vilka stödfunktioner som finns och stödmöjligheter generellt.
- \* Medierna kan användas som en viktig informationskanal för att föra ut viktig information till medborgarna i lokalsamhället. Exempelvis upplysningar om samlingsplats och vanliga stressreaktioner vid en krishändelse.

# Kommunikation och information

Att teckna en bild av vidden av en krishändelse och katastrof kan vara en mycket svår uppgift. Informationsbehovet kan vara mycket stort samtidigt som adekvat och korrekt skadeinformation som ska lämnas till medierna måste vara bestämd på förhand. I litteraturen har standardiserade skadeblanketter diskuterats och förespråkats för att underlätta att adekvat information lämnas ut som inte avidentifierar patienter och röjer sekretessuppgifter från hälso- och sjukvården eller socialtjänstens område (Lundälv, 2004; Lundälv och Björnstig, 2004; Lundälv, 2008).

Inom en krisstödsgrupp är det viktigt att det kontinuerligt förs diskussioner om etikfrågor och värdefrågor. I och med att krisstödsgrupper som exempelvis POSOM- och PKL-grupper består av medlemmar som representerar olika professioner finns det flera värdefulla guider och riktlinjer som kan tjäna till underlag för multidisciplinära diskussioner i krisstödsgrupperna. Exempel på sådana s.k. etikguider är:

SOCIONOMER – ("Etik i socialt arbete. Etisk kod för socialarbetare", 2011).

SJUKSKÖTERS KOR – ("Värdegrund för omvårdnad", 2010).

PSYKOLOGER – ("Yrkesetiska principer för psykologer", 1998).

POLIS – ("Etiska dilemman i Polisens inre arbete", 2011).

SAMTLIGA – ("Etiska vägmärken" 2008).

För de representanter som arbetar inom medierna, såväl de traditionella medierna som inom de sociala medierna, finns också etiska guider och koder. Det är värdefullt för olika yrkesgrupper som möter medierna i olika situationer att känna till dessa etiska spelregler som används av reportrar och fotografer som rapporterar om krishändelser.



## JOURNALISTER OCH FOTOGRAFER – ("Spelregler för press, TV, radio", 2010).

Det finns en utbred osäkerhet och till och med rädslor för hur information, kunskap och erfarenhet kan kommuniceras från krisstödsgrupper till medierna (press, radio, tv och internet). I takt med att medielandskapet förändras och vi får nya medier som gör sitt intåg på olika vis så påverkar detta även osäkerhet och rädslor hos stödpersonal i krisstödsgrupperna. Den alltmer ökade digitaliseringen i medierna (mediernas hemsidor, radio- och tv-inslag online på internet, bloggsidor, twitterinlägg o.s.v.) tillsammans med att kommuner, landsting, organisationer och företag också använder sig av digitaliserad information, skapar ännu fler frågor hur information och viktiga budskap ska kunna nå fram i alla informationskanaler som finns tillgängliga. Naturligtvis kan man här säga att risken för att det ska uppstå störningar och brus kan vara påtaglig. Men man skulle också kunna hävda att digitaliseringen och utvecklingen på informations- och medieområdet skapar oanade möjligheter till nya mötesplatser och möjligheter att utbyta information. Ett exempel på en sådan fördel skulle exempelvis vara att en kommun och dess krisstödsgrupp använder sin hemsida och lägger upp information och vidarelänkar samt hänvisar till andra kommuners och aktörers hemsidor. Det kallas för korsreferenser. Korsreferering används av medierna. Exempelvis kan en tidnings webbredaktion lägga upp en www-adress eller länk till en annan lokaltidnings rapportering av en händelse som inträffat. Förutom att en korsreferens skapas så innebär ett sådant förfarande att man ger varandra en form av erkännande för det som hittills har skapats i en händelserapportering.

Men låt oss återvända till medierna och krisstödsgruppernas behov av att få ut information i samhället. Det är viktigt att se medierna som en möjlighet när det handlar om att kunna få ut och sprida viktig information till medborgarna i samband med att en händelse har ägt rum. Men det är allt för kortsiktigt att bara se medierna som en möjlighet när själva händelsen har ägt rum. Medierna är även en stor tillgång före händelsen har ägt rum. En krisstödsgrupp, till exempel en POSOM-grupp eller PKL-grupp som den här boken handlar om, kan ha kontinuerliga kontakter och möten med media och tala om vilken roll och betydelse som verksamheterna har. Naturligtvis räcker det inte att ha en sådan kontakt vid ett enstaka tillfälle. Relationen är, som alla andra relationer, något som måste vårdas och underhållas i ett längre för-

lopp. Medierna är dessutom flera och finns i olika genrer som till exempel dagspress (småstadspress och storstadspress), kvällstidningspress, radio (public service och kommersiella radiostationer), tv (public service och kommersiella tv-stationer), Internet (tidningarnas, radiostationernas och tv-bolagens egna webbsidor) och digitala medier eller sociala medier (hemsidor, blogg- och twitterfunktioner). Vid en större kris- och katastrofhändelse (till exempel en stor busskrasch med drabbade som utgörs av flera internationella gäster eller turister från flera olika länder) kan dessutom innebära att medier från flera olika länder hör av sig till POSOM-gruppen eller PKL-gruppen med frågor o.s.v. Då måste man vara förberedd och ha kunskap även om hur internationella medier tänker och arbetar när en kris, olycka och katastrof inträffar. John Galilee skriver följande i en rapport om hur socialarbetare i framtiden bättre borde använda sig av sociala medier för att nå ut med viktig information:

”Although most local authorities already have an effective presence on the internet, better use of such new technology to promote social work could be encouraged. Even though a sizeable proportion of the population do not have regular internet access, such technology offers social workers unfiltered access to a wide audience for sharing local successes and good practice. Although the move away from designated social work departments may make the promotion of local authority social work more complex, the internet has the potential to unite social work from across the authority” (s.14 i Galilee, 2006).

## Internationella erfarenheter

Vilka erfarenheter finns och rekommendationer finns i den internationella diskussionen och litteraturen på området? I boken *Coping with Catastrophe* av Peter E. Hodgkinson och Michael Stewart (1998) berättar de om hur stöd- och krisorganisationer kan använda sig av flera olika argument för att undvika medierna när en krishändelse ägt rum. De vanligaste argumenten som enligt Hodgkinson och Stewart använts hör till följande påståenden (s.102 i Hodgkinson och Stewart, 1998):

- ”We don’t have a spokesperson/press officer available”.
- ”No one here just at the moment has much experience in dealing with the media”.

- ”We can’t commit ourselves just yet”.
- ”We don’t know what to do”.
- ”You can’t trust them, remember when they...”.

I litteraturen finns det också rekommendationer om hur man bör utarbeta kontakter och relationer med medierna (Hodgkinson och Stewart, 1998; Lundälv, 2000; Lundälv, 2001; Lundälv, 2004; Lundälv och Moberg, 2006).

Hodgkinson och Stewart menar att det finns ett antal s.k. ”nyckelsteg” som kan vara värdefulla att tänka på för de kris- och stödgrupper i sina förberedelser i mediekontakter. Dessa nyckelsteg är följande:

**Nyckel 1. Lokalisera medierna.** Det är viktigt att ledare för en POSOM-grupp eller PKL-grupp har en uppdaterad kontaktlista med exempelvis telefonnummer (stationära respektive mobiltelefonnummer) till ansvariga och tjänstgörande nyhetsredaktörer inom press, radio och tv.

**Nyckel 2. Lokaler måste finnas tillgängliga.** En viktig faktor för en lyckad presskonferens är att det finns ändamålsenliga lokaler för medierna. Det är här viktigt att se till att det finns tillräckligt många elektriska anslutningar för tv- och radioteam som anländer. Likaså kan det vara viktigt att det finns trådlösa nätverk för Internetanslutningar.

**Nyckel 3. Dagliga presskonferenser viktiga.** Vid en större kris-händelse är det viktigt att det ordnas dagliga presskonferenser och att all information som ges är uppdaterad och adekvat.

**Nyckel 4. Talesmannen måste vara utsedd.** Det måste finnas en ansvarig talesman som är förberedd på sin uppgift och som har den erforderliga informationen som ska ges. Om det finns flera talesmän finns det en risk för att motstridiga uppgifter lämnas ut vilket kan få förödande konsekvenser för det fortsatta händelseförloppet.

**Nyckel 5. Använd alltid press-releaser.** Fördelen är att informationen kan sammanfattas och ges till reportrar som bevakar händelsen. Det är även en fördel att kunna ge en press-release till en reporter som anländer sent till en presskonferens.

**Nyckel 6. Ställa medierna till ansvars viktigt.** När medierna begår misstag eller stör räddnings- och stödfunktioner är det viktigt att detta markeras gentemot medierna. Ett sätt att leverera sådan konstruktiv kritik gentemot medierna kan vara att anordna

särskilda medie-seminarier där man diskuterar alternativa sätt att rapportera och informera allmänheten.

Ansvarstagandet är en viktig fråga. När man upplever att medierna rapporterat osakligt, felaktigt eller till och med kränkt en människa i samband med framställningen av en nyhet eller publiceringen, är det viktigt att känna till sina rättigheter att anmäla det hela till rätt klagoinstans. Det är inte säkert att vare sig drabbade, närstående eller krisstödsarbetare känner till sina rättigheter eller vet vart man ska kunna vända sig med sina klagomål. När det handlar om rapporteringen i pressen kan man vända sig till Allmänhetens Pressombudsman (PO-PON) (se under kapitlet Viktiga webbadresser). Handlar det om ett radio- eller tv-inslag ska man vända sig direkt till Granskningsnämnden för radio och tv (se under kapitlet Viktiga webbadresser). Nämnden granskar följande medieorgan i Sverige: SVT, SR, UR, kanaler i marknätet, kabel-tv, satellit-tv, beställ-tv, text-tv, webbsändningar, kommersiell radio och närradio. Under senare år har flera tv-bolag (utländska programföretag) sina sändningstillstånd medgivna utanför Sverige vilket innebär att man då ska vända sig till den brittiska myndigheten OfCom (v) (se under kapitlet Viktiga webbadresser). Det handlar om tv-inslag som sänts i kanalerna TV3, TV6, TV8, TV10, Kanal 5 och Kanal 9. Det är också viktigt att tänka på att man måste skicka in sin anmälan inom 20 dagar från det att tv-inslaget sändes för att det ska kunna prövas.

## Erfarenheter från kommunerna

Samtidigt som flera informanter berättar om att POSOM kanske inte är känt för alla medborgare, används olika benämningar för gruppens verksamhet i olika kommuner. En del kommuner använder sig av benämningen akut krisstöd. Andra kommuner har ingen krisstödsverksamhet i samma utsträckning. Även om det finns stödgrupper såsom POSOM i många kommuner så varierar aktiveringsgraden väsentligt d.v.s. hur ofta som de sammankallas i reella krishändelser. I en del kommuner har de mer erfarenheter av akut krisstöd än i andra. Detta framkommer också tydligt i de berättelser som informanten ger i sina berättelser.

Några berättar att det är viktigt att medborgarna, de som är drabbade och närstående förstår innebörden och får veta om vilka

stödersurserna är och att de finns. Likaså menar flera POSOM-representanter att detta är en viktig uppgift att folkbilda om krisstödet. Det är viktigt att kunna använda sig av olika kanaler för att nå medborgarna. Medierna nämns som en sådan viktig informationskanal. Jag återkommer till mediernas betydelse lite längre fram i boken.

Vad är egentligen krisstöd? Vad innebär ordet POSOM?

Kriscenter – vad är det? Vad är PKL? Frågorna som allmänheten, men även yrkesverksamma inom olika professioner, kan ställa sig är flera. Det är naturligt att dessa frågor ställs. Lika naturligt borde det vara att dessa frågor får sina svar. Men det är inte bara medierna som kan sägas ha en folkbildande uppgift. Arbetsgivare har även ett ansvar att informera och göra en sådan information tillgänglig för de anställda och berörda. Utbildningsanordnare har också ett ansvar att ge utbildning om krishanteringsfrågor där det akuta krisstödet får sägas utgöra en väsentlig del.

Om man vill ta reda på de senaste benämningarna och tillämpningen i praktiken måste man alltid gå till aktörerna själva, d.v.s. till kommunerna. Det för enkelt att säga att all information om akut krisstöd finns och är tillgängliga på kommunernas hemsidor på Internet. Alla kommuner har inte ens någon information där. Likaså måste man kunna försäkra sig om att denna information både är uppdaterad och tillgänglig. Informationstillgänglighet är en typ av tillgänglighetsfråga som inte har uppmärksammats i så stor utsträckning tidigare. Däremot har exempelvis Socialstyrelsen undersökt den fysiska tillgängligheten till social service i kommunerna (Socialstyrelsen, 2010).

Medierna nämndes tidigare som en viktig kanal för att nå dem som drabbats av en kris. Men det är också bra att tänka lite vidare. Hur kan man nå ut med information till presumtiva hjälp-sökande? Det kan vara bra att reflektera över det förebyggande arbete som till exempel POSOM-gruppen kan medverka till.

Frågan ”Hur kan Er POSOM-grupp bli mer tillgänglig för media i framtiden enligt Din uppfattning?” som ställdes i enkätundersökningen till POSOM-grupperna kan sägas beskriva just hur informationen om krisstöd kan göras mer synlig. En kommun uttryckte synlighetsaspekten på följande vis:

”Vi måste framförallt tala om att vi finns!”. (Alvesta).

## Kom ihåg och fakta

- \* Medierna kan användas som en viktig informationskanal på så vis genom att POSOM-gruppen kan förmedla information om att det finns hjälp och stöd att få på orten.
- \* POSOM-gruppen kan nå ut i samhället genom att berätta i medierna att hjälp finns att få och hur de olika stödformerna ser ut o.s.v.
- \* Sex ”nyckel-steg” till att få en bra relation till medierna är: tydliga kontaktlistor, tillgängliga lokaler för medierna, dagliga presskonferenser, utsedd talesman, tydliga pressreleaser och medieseminarier.
- \* Osakliga, felaktiga och kränkande publiceringar (i press) och sändningar (radio, tv och Internet) kan anmälas till olika instanser. Instanserna är: Allmänhetens Pressombudsman (PO/PON), Granskningsnämnden för radio och tv och den brittiska myndigheten OfCom (Office of Communication). Journalistiska arbetsmetoder som är tveksamma eller felaktiga kan anmälas till Svenska Journalistförbundets Yrkesetiska nämnd (YEN) som prövar anmälningarna.
- \* Etik- och värdefrågor är viktiga att diskutera som förberedelser till akut krisstödsarbete. Det finns olika s.k. etikguider för olika professionsgrupper att känna till. Medierna har även egna etiska spelregler att förhålla sig till i samband med rapportering av en krishändelse i samhället.

# Medierna och delaktigheten

För den som inte vet hur medierna fungerar och vilken roll som reportrar och fotografer har i samhället kan kontakten och relationen med medierna te sig oviss, osäker och till och med skrämmande. En del brukar tala om att det är viktigt att vara påläst i kontakten och mötet med en journalist. Andra är av uppfattningen att man måste till och med medietränas för att ha en beredskap och förhållningssätt. Sedan finns det de som menar att man lär sig av erfarenheter d.v.s. varje möte och kontakt med en journalist är en lärdom. Vilken uppfattning man än har så är det väsentligt att man alltid bör ha i minnet att medierna är intresserade av kriser och krishändelser i samhället. I det journalistiska uppdraget ligger nämligen att alltid utgå från den utsatta människans intressen. I alla kriser och krishändelser så består den plötsliga händelsen av att människor försätts i ett kristillstånd – en utsatthet. Det är då naturligt att medierna vill berätta och förmedla vad som hänt och hur människor reagerar och upplever ett scenario. Grunduppdraget som medierna har är klart, vilket består av att beskriva och skildra en händelse och dess uppkomst. Men medierna ska också granska och undersöka vad som har orsakat en händelse samt följa upp och se vilka konsekvenserna blir på såväl lång som kort sikt. Att medierna börjar intressera sig för en krishändelse innebär med andra ord att du måste vara medveten om att journalisten kan komma att följa ditt arbete som krisarbetare under en längre tid. Då om inte förr handlar det om att du måste lära dig att umgås med medierna på ett bra och konstruktivt sätt. Ett första steg som varje krisarbetare kan inta är att visa respekt för varandra professionsområden. Du har något att lära av en journalist när det handlar om kommunikation och tydlighet i en budskapsfråga. En journalist har något att lära av dig om exempelvis hur vi kan påverkas vid en krishändelse. Att bli utsatt för negativ stress genom exempelvis starka synintryck och upplevelse i krisens närhet är också

något som drabbar såväl reportrar och fotografer. För en definition av begreppet negativ stress, se ordlistan i slutet av boken. Ett exempel på detta kan vara journalistik vid olyckor och katastrofer (Lundälv, 2001).

Paschal Preston vid School of Communication vid Dublin City University menar i sin bok *Making the News. Journalism and news cultures in Europe* (2009) att det finns flera saker som avgör hur en nyhet skapas. Det är alltid viktigt att ha klart för sig inledningsvis att medierna aldrig speglar verkligheten eller att nyheter som förmedlas är någon form av speglingar. En nyhet är istället en typ av konstruktion av verkligheten. Medierna och de journalister som arbetar inom ett mediasystem är medkonstruktörer och konstruerar nyheter åt konsumenterna d.v.s. allmänheten. Vad som är avgörande för hur nyheterna skapas och konstrueras enligt Preston är följande faktorer:

1. Organisatoriska influenser
2. Individuella influenser
3. Medierubriker och normer
4. Politiska och ekonomiska faktorer
5. Kulturell och ideologisk makt.

De organisatoriska influenserna kan bestå av att arbetsplatsen och arbetsmiljön för journalisterna påverkar utfallet av hur nyhetsförmedlingen blir och själva tillkomsten av nyheterna. Det är i medieorganisationerna som såväl medierubriker som normer finns och utvecklas.

## Kom ihåg och fakta

- Medierna speglar inte verkligheten utan skapar konstruktioner genom att skriva och förmedla budskap i olika nyhetsformer – till exempel nyhetsartiklar, notiser och reportage.
- Mediesystemet och de kulturer som finns hos en redaktion präglar och styr i stor utsträckning nyhetsarbetet men också förhållningssättet hos reportrar och fotografer.



# Erfarenhet av medierna

Vilka erfarenheter finns hos POSOM-grupperna i landets kommuner när det handlar om relationen och möten med medierna? Frågan var utgångspunkten i den nationella undersökning som genomfördes under år 2011. Studien bedrevs vid Institutionen för socialt arbete vid Göteborgs universitet och bestod i huvudsak av en enkät som skickades ut till ansvariga d.v.s. till samordnare och ledningsansvariga för krisstödsgrupperna.

Det finns mycket erfarenhet i krisstödsgrupperna av hur media har arbetat och vilka relationer som de haft med reportrar och fotografer. En bild som informanterna i undersökningen förmedlar är att osäkerhet och till och med rädslor kan uppstå när det handlar om hur exempelvis reportrar vill intervjua drabbade och närstående i samband med en krishändelse. Följande berättelser från tre kommuner (Aneby, Arboga och Arvika) visar på vilken medvetenhet som finns av sådana erfarenheter.

”Mediekontakt som är närgången i sina intervjuer med drabbade som har svårt att värja sig mot frågorna när de drabbats av krisen och ännu inte har distans till händelsen. Jag har också drabbats av människor som uppger sig komma från media men vid kontroll inte kan verifiera det”. (Aneby).

”När media ”bara gör sitt jobb” utan att tänka på vilka konsekvenser det får för enskild person ex. någon fotas i smyg eller intervjuas när man är chockad över en upplevd händelse. Inte lyssnar till information om var presscentrat finns upprättat utan ger sig ut för att göra egna bevakningar av ”intressanta platser”. (Arboga).

”När man arbetar mycket intensivt med en händelse och media inte låter än vara ifred och utföra uppgifter som det finns behov av ex. hämta material som behöver kompletteras till stödcentrat, persontransporter till och från centrat, att försöka att ”tvinga” till sig intervjuer med skadade personer som har behov av att få vara ifred”. (Arboga).

Tabell 3. Positiva och negativa erfarenheter av mediernas rapportering av kriser, olyckor och katastrofer hos POSOM-företrädare.

Positiva erfarenheter	Negativa erfarenheter
<p>”Media står ju för viktig information som alla behöver. Jag tror att det är oerhört viktigt att ha bra rutiner för mediekontakterna”. (Danderyd)</p>	<p>”Någon enstaka gång har journalister trängt sig in vid s.k. uppsamlingsplatser, kriscentra utan att presentera sig, uppenbart i syfte att ’komma över’ information som de misstänkt att de inte skulle få tag på annars. Avvägningen måste göras mellan att värna integriteten för de som kommer till sådana platser i stöd-syfte och att ändå ha en öppenhet vid insläpp dit”. (Karlskrona)</p>
<p>”Mina tankar är att, mediekontakter och medierapportering ger en korrekt informativ och saklig berättelse om vad POSOM har för roll vid olika händelser. Att det skrivs lite mer än att vi är på plats. På så sätt får vi också en trovärdighet hos allmänheten”. (Gävle)</p>	<p>”Dock i samband med tågolycka med skadade och 2 döda – mycket osmakligt uppträdande, där journalister dök på två huvudvittnen till olyckan och började intervjua dessa personer – när de var i chocktillstånd. Jag och min kollega anlände till församlingshemmet där vi upprättat en uppsamlingsplats. Fick rycka in och med hårda tillsägelser be pressen avbryta frågandet och kunde sedan föra de två utfrågade i säkerhet”. (Ljusdal)</p>
<p>”Om media skulle välja att efter en händelse skildra POSOM:s arbete så kan det befrämja vårt arbete på så sätt att allmänheten skulle få mer kunskap om vilket arbete gruppen utför”. (Hallstads hammar)</p>	<p>”Kvällstidningarna agerade mycket oetiskt i samband med bussolyckan i Arboga jan-2006. Ringde hem till de drabbade familjerna och de tonåringar/barn som var hemma!”. (Mariestad)</p>
<p>”Sprida korrekt information; att allmänheten får information om vad de ska/bör göra för att skydda sig, för att hjälpa till eller för att själv få hjälp. Skapa trygghet och underlätta vårt arbete”. (Hudiksvall)</p>	<p>”När man vid större olyckor har velat intervjua, filma och ta kort på barn, ungdomar och närstående som faktiskt är i chock”. (Stenungssund)</p>

”Våra möten med reportrar som endast söker sensation, misstag, brister och tillkortakommanden hos Posom-gruppen eller kommunen som helhet är till skada. En seriös granskning efter en insats uppskattar vi däremot. Mitt värsta exempel är tyvärr den journalist som presenterade sig som ”kurator” för en svårt drabbad familj. Det tog lång tid att hjälpa den familjen att bearbeta följderna av att de, av oförstånd, lät sig bli utnyttjade och utlämnade i media. Det är inte fel att intervjua drabbade, men det får inte ske i samband med en akut kris.” (Arvika).

## Kom ihåg och fakta

- \* Via medierna kan POSOM-gruppen nå ut med relevanta fakta och uppgifter om POSOM samt efterförloppet av en särskild krishändelse. POSOM-gruppen kan också aktivt använda sig av medierna för att kunna få ut korrekta och sakliga uppgifter. På så vis kan ryktesspridning motverkas på ett optimalt sätt.
- \* Viktigt att allmänheten har kännedom om POSOM och dess existens (roll och funktion). Denna kunskap kan ge en ökad trygghet hos medborgarna såväl före en händelse inträffat som när en krissituation eller katastrof har inträffat.
- \* Medierna kan på ett bra sätt förklara för allmänheten vad krishändelsen kan få för effekter i samhället.
- \* Väsentligt att en POSOM-grupp använder sin egen hemsida på Internet och publicerar kontinuerligt en uppdaterad information om stöd, händelseförlopp och kontaktinformation till hjälpbehövande men också till medierna och dess representanter (reportrar, fotografer, nyhetsredaktörer på redaktionerna).
- \* Public-service-medierna som exempelvis Sveriges Radio (SR) kan nå ut stort med en snabb och omfattande spridning till allmänheten genom funktionen ”viktigt meddelande till allmänheten”.
- \* Medierna kan söka information på egen hand genom att göra påträngande intervjuer med drabbade och närstående vid en krishändelse. En uppenbar risk uppstår då att drabbade gör uttalanden som de inte kan överblicka konsekvenserna över.
- \* Ny medieteknologi och digitala plattformar som exempelvis sociala medier (blogg- och twitter-funktioner) gör att reportrar

och fotografer mer eller mindre arbetar on-line d.v.s. rapporteringen sker omedelbart utan vare sig eftertanke eller korrekturläsningar av text, bilder och meddelanden.

\* Onödiga reaktioner hos allmänheten kan uppstå om och när medierna rapporterar på ett felaktigt och oetiskt sätt.

\* Det är viktigt att medierepresentanter kan legitimera sig för krisgruppens personal. Reportrar och fotografer ska alltid kunna legitimera sig. Vid telefonsamtal kan man alltid be om telefonnumret och motringa för att den reporter som ringt är den som han eller hon utgör sig för att vara.

\* Deltagande i POSOM-gruppen är ett uppdrag som baseras på frivillighet. Många rapporterar i studien att de inte har tid att delta i POSOM-gruppens egna övningar som anordnas. Frånvaron från övningarna bidrar till att det finns POSOM-medlemmar i gruppen som inte har samma möjligheter och kunskap om samverkans betydelse som övriga medlemmar. Det finns risk för att ett utanförskap uppstår i själva POSOM-gruppen.

\* Erfarenheter hos POSOM-grupper i mindre kommuner är att man upplever sig att befinna sig i en s.k. ”medieskugga”. Detta innebär att det på orten saknas medier i form av exempelvis en mindre lokaltidning. Då en krishändelse inträffar kommer medier från näraliggande kommuner och relationer och möten blir då inte lika naturliga som de kunde vara om det fanns lokala medier på orten.

\* Reportrar och fotografer upplevs vara mycket närgångna mot drabbade personer i chocktillstånd och deras närstående. Stöd behövs i dessa situationer. Likaså är det viktigt att medvetandegöra sådana risker och scenarior till exempel i form av medieutbildningar för POSOM-representanter (medlemmar i gruppen).

# Önskemål och framtid

Att representanter från krisstödsgrupper har möjlighet att berätta om sina erfarenheter, kunskap men också om sina uppgifter och roll, är ingen självklarhet. Litteraturen visar att krisstödsarbetare förmedlar sina erfarenheter i olika typer av utvärderingar och uppföljningar av större krishändelser och katastrofer i samhället. Deras samhällsviktiga uppgifter redovisas vanligtvis tillsammans med andra hjälparbetares insatser. Rapporter utgivna från myndigheter som exempelvis Socialstyrelsen, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) och olika delegationer visar att det i huvudsak handlar om erfarenheter som kommit från specifika krishändelser. I Sverige finns många och omfattande erfarenheter av arbete i samband med större katastrofer. Ett sådant exempel är brandkatastrofen på ett diskotek i Göteborg år 1998 då totalt 63 ungdomar avled (SOU 1999:68; Lundälv, 2001; Nieminen Kristofersson, 2001; Rönmark, red. 2001; Nieminen Kristofersson, 2002; Hanbert et al, 2011).

Naturligtvis finns det flera olika sätt hur informationen om akut krisstöd och krisstödsgruppernas arbete och funktion kan spridas till allmänheten. För medborgarna, de drabbade och närstående är det av stor betydelse att informationen blir korrekt återgiven och når fram snabbt och effektivt. För att detta ska kunna realiseras fordras att krisstödsarbetarna i dessa grupper har utbildning och ett adekvat förhållningssätt till olika typer av medier. Det handlar om att kunna förhålla sig till såväl de mer traditionella medierna som till nya medieteknologier och plattformar som exempelvis de sociala medierna är ett exempel på. I detta kapitel beskrivs tankar och erfarenheter hos företrädare vid såväl POSOM-grupper som PKL-grupper. De reflektioner som diskuteras i kapitlet handlar om betydelsen av utbildning och övning men också förhållningssätt till användandet av sociala medier som kommunikationsskanal.

## Utbildning och övning

Medlemmarna i olika krisstödsgrupper har mer eller mindre lång erfarenhet av krisstödsarbete i praktiken. De s.k. POSOM-grupperna i kommunerna är fler till antalet än landstingens PKL-grupper och kan därför sägas ha en bredare erfarenhet av krisstödsarbete. Men vad som är mer intressant är att POSOM-grupperna i kommunerna har fler krisstödsuppdrag i praktiken och därmed också möjligheter att få mer praktisk erfarenhet av det akuta krisstödsarbetet.

Undersökningen visade att de företrädare från krisstödsgrupperna som deltog i undersökningen hade god erfarenhet av krisstödsarbete samtidigt som påtagligt många inte hade större erfarenheter av att möta traditionella medier i samband med krisstödsuppdragen. Flera företrädare berättade att det är viktigt att alla medlemmar i krisstödsgrupperna ges utbildning och övning inför olika krishändelser. Betydelsen av samverkan mellan POSOM- och PKL-grupperna betonades av majoriteten av företrädarna som deltog i undersökningen. Man ansåg också att utbildning i att möta traditionella medier i olika situationer är värdefull så att man är rustad för de förfrågningar och det eventuella medietryck som kan uppstå i samband med en inträffad krishändelse. Företrädarna vid POSOM-grupperna hade blandade erfarenheter av medierelationer och möten med medierna i praktiken.

”Det handlar inte bara om utbildning utan det är någonting som varje enskild behöver öva sig i rent praktiskt. Varje händelse är unik i sig och det finns aldrig något standardsvar att ge. Det är viktigt att klargöra vem eller vilka personer som samverkar med media och att man hänvisar till dessa”. (Arboga)

”Jag har fått utbildning i att möta media i andra sammanhang än vid kris och katastrof. Förmodligen för lite utbildning i ett sådant här sammanhang när media trycker på och vill ha snabb information. Det finns en informationsenhet som håller i kontakter med media”. (Borås)

”Jag har i mitt tidigare arbete i samband med tsunamin fått medieträning. Jag har också vid ett tillfälle fått det i mitt nuvarande arbete. Jag tror att det är viktigt att få det kontinuerligt d.v.s. kanske 1 gång/år. Om man ofta talar med media så tror jag att man får en bra vana men om det är sporadiskt så blir det en stor sak varje gång”. (Danderyd)

”Både och jag klarar att möta lokalpress och ”snäll” riksmidia men tveksam om jag skulle klara av t.ex. Josefsson”. (Mora)

## Sociala medier

Under senare år har de sociala medierna i samhället blivit allt mer vanligare och använda av stora grupper i samhället. Också utsatta grupper i samhället som till exempel personer med funktionsnedsättningar har kommit att använda sig av de sociala medierna för att nå varandra och öppna egna kommunikations- och informationsarenor. De sociala medierna är en relativt ny företeelse som har en oerhörd snabbhet och effektivitet att nå ut. Enskilda personer eller grupper kan enkelt och kostnadsfritt starta och öppna en Facebook-sida på Internet med fokus på en händelse. Dessa s.k. Facebook-sällskap som uppstår blir därmed publika och kan läsas, beskådas och kommenteras av ett stort antal människor. I samband med en krishändelse är det alltså möjligt att någon privatperson öppnar en sådan Facebook-sida för att till exempel hedra minnet av en omkommen person eller upprätta en stödsida för drabbade personer.

Kunskapen och erfarenheten av användandet av sociala medier hos krisstödsgrupper i Sverige får ses som tämligen begränsad enligt undersökningen. Få av dessa grupper har kommit att använda sig av de sociala medierna för att nå ut med krisstödsinformation. Däremot använder man sig av kommunernas och landstingens egna hemsidor för att kunna nå ut med information till det omgivande samhället.

Några av företrädarna för krisstödsgrupperna reflekterar i sina berättelser om hur de förhåller sig till informella stödnätverk och sociala medier i samhället:

”Medias rapportering skulle kunna skapa onödig dramatik och därmed ångest hos vissa grupper. Sociala medier sprider nyheter fortare än tv/radio/tidningar vilket sätter igång känslomässiga reaktioner särskilt i ungdomsgrupper. Krisen där kan bli större än själva den utlösta händelsen. Det är därför viktigt att kommunen snabbt gör ut med information om vad som händer”. (Vallentuna)

”Jag ser media som en viktig samarbetspart för att föra ut information när händelser inträffar, som ett av möjliga sätt att nå medborgaren. Men många följer inte traditionell media varför vi även

undersökt möjligheterna att nå medborgare via informella nätverk, sociala medier och via nyckelpersoner som har medborgarnas förtroende till vardags. Media är, missförstå mig rätt, naturligtvis oerhört viktig för spridande av information och en viktig part att samarbeta med proaktivt också. Det försöker vi göra i alla frågor som rör trygghet och säkerhet. När det gäller krisstöd tror jag dock att det viktigaste är att vi informerar utifrån inträffad händelse, så att information är aktuell och anpassad till just den”. (Malmö)

Det finns också farhågor med användandet av sociala medier för att kommunicera det akuta krisstödet till medborgarna. En företrädare beskriver riskerna och denna oro på följande vis:

”Genom att bjuda in media till olika aktiviteter som POSOM arrangerar sprids en kunskap till allmänheten att POSOM finns och vad dess arbete går ut på och att POSOM agerar när de blir kallade. Media kan också befrämja att fakta kommer ut. Det finns idag risk för att osanningar eller halvsanningar sprids snabbt via olika sociala medier”. (Tingsryd)

En annan företrädare från en krisstödsgrupp beskriver betydelsen av att man har en bra kontroll över informationsflödet ur ett krisstödsperspektiv. Informanten skriver:

”Den mest överhängande risken är om media inte har rätt information om händelsen. Risken finns då att journalisterna skapar oro i onödan, att man börjar spekulera och att kommunen måste fokusera på att korrigera felaktiga uppgifter i stället för att fokusera på insatserna. I avgränsade händelser som påverkar ett mindre antal människor kan medierapporteringen ytterligare förvärra upplevelsen av situationen. Då finns det ingen vinst för POSOM-arbetet med att medierna rapporterar. En annan risk, som också är en möjlighet, är den rapportering och de samtal som förs i sociala medier. Vid en stor kris eller olycka måste kommunens krisledning och POSOM-grupp bevaka även de sociala medierna och agera på de arenorna när det behövs. De sociala medierna kan bli minst lika viktiga som de traditionella medierna. Det märktes inte minst vid askmolnet förra sommaren. Om kommunen inte har koll på vad som sägs om händelsen i sociala medier riskerar man att tappa kontrollen över informationsflödet helt”. (Huddinge)

I berättelserna framträder också en annan bild av de traditionella mediernas betydelse och vilken roll dessa kan ha när också information om krisstöd sprids i olika sociala medier. En företrädare från en POSOM-grupp berättar följande:



”Jag tror inte mediekontakter försvårar POSOM-arbetet. Information sprids andra vägar snabbare idag med sociala medier och sms, är denna information felaktig så är mediekontakter och information på kommunens hemsida nödvändig”. (Salem)

För att information och kommunikation av akut krisstöd och krisstödsarbete på lokal nivå ska kunna utvecklas kan det mot bakgrund av informanternas egna berättelser vara viktigt att man utformar och anpassar informationen till alla medborgares informationsvanor. Det är exempelvis väsentligt att tänka sig in i ungdomars medie- och informationsvanor. Det är vanligt att många ungdomar lyssnar på kommersiell radio och använder sig av olika typer av sociala medier på Internet. För att kunna nå unga människor med samhällsviktig information som till exempel akut krisstöd är det därför av stor vikt att man kan identifiera de kanaler som är effektiva och framgångsrika ur informationshänseende.

Ingen av företrädarna från krisstödsgrupperna i undersökningen har någon egentlig praktisk erfarenhet av att använda sociala medier i krisstödsarbetet. Deras berättelser pekar snarare på att det finns en nyfikenhet och intresse av vilka möjligheter som dessa nya medier ger krisstödsgrupperna i framtiden. De traditionella mediernas betydelse och roll är mer diskuterad hos företrädarna i krisstödsgrupperna.

Om man tittar på krisstödsgruppernas hemsidor på Internet finns det olika erfarenheter i kommunerna när det handlar om hur man använder sig av sociala medier. I Osby och Mora kommuner har till exempel POSOM-grupperna på sin hemsidor lagt ut en funktion med delning av sociala medier till såväl Facebook som Twitter (t). Men det finns också kommuner som har valt en delningsfunktion med flera sociala medier. Ett exempel är Strängnäs kommun som har delningar till Facebook, Twitter (t), Myspace (My) och Google.

I några kommuner står följande information på POSOM-gruppens hemsida: ”Använd sociala medier för att dela och tipsa om den här sidan”. Det finns alltså krisstödsgrupper som aktivt uppmanar besökare till hemsidan att använda sig av sociala medier och att sprida informationen vidare till andra.

I Härryda kommun beskriver POSOM-gruppen på sin hemsida vad som händer i samband med en krishändelse. Där informerar man såväl traditionella public service medier som sociala medier. POSOM-gruppen skriver:

”En upplysningscentral för information via telefon till allmänheten upprättas om det krävs. Information lämnas även via Radio Göteborg på frekvens 101,9. Även på facebook.com/harrydakommun kommer det att finnas information”. (Härryda)

(<http://www.harryda.se/kommunochpolitik/krisberedskap.4.495f377d12fde1a72be800038384.html>)

För att socialtjänsten och POSOM-grupperna och PKL-grupperna ska kunna hantera användandet av sociala medier är det viktigt att det också finns såväl utbildning som medvetenhet i offentlighets- och sekretessfrågor. Under senare tid har flera rapporter kommit ut som beskriver sekretessfrågorna och hur myndigheter ska arbeta med information på olika typer av sociala medier (E-delegationen, 2011; Socialstyrelsen, 2012). Socialstyrelsens råd för etiska frågor har också beskrivit användandet av Facebook inom socialt arbete och de risker som detta innebär (Socialstyrelsen, 2011). Rådet lämnar följande slutsats:

”Socialtjänsten kan i sin handläggning använda sig av all tillgänglig information – det gäller även information från Facebook. Information från Facebook ska som all annan information som inhämtas vara relevant för handläggningen, den ska värderas och källorna ska kritiskt granskas. En annan viktig utgångspunkt är att inte inhämta information bakom ryggen på den enskilde. Det är olämpligt att kommunicera sekretessbelagda uppgifter med enskilda via Facebook, om inte den enskilde gett sitt samtycke”. (Socialstyrelsen, 2011)

## Kom ihåg och fakta

- \* Lärande och erfarenhetsåterföring av krishändelser (till exempel katastrofer) är viktiga för alla inblandade.
- \* Långtidsuppföljningar av krishändelser och stödsatser är ovärderliga för att vi ska kunna få mer kunskap och att erfarenheterna kan komma andra till del.
- \* Utbildning i att möta medier och mediers roll och funktion efterfrågas av flera POSOM-grupper i kommunerna.
- \* Sociala medier används av unga personer och flera krisstödsgrupper reflekterar om betydelsen av att informera om akut krisstöd också i olika typer av sociala medier.

# Tillgängligheten i akut krisstöd

Alla medborgare har rätt att få krisstöd i samband med en kris-händelse. Tidigare i boken har det kort beskrivits att samtliga kommuner (enligt Kommunallagen) har ett vistelseansvar för alla människor som vistas i kommunen. Det innebär att personer som reser eller tillfälligt befinner sig i en kommun har rätt att få sådant stöd om en krishändelse skulle inträffa. För alla som drabbas är det väsentligt att stödet är tillgängligt. Man kan här tala om att två former av tillgänglighet måste vara uppfyllda. För det första måste lokalerna där krisstödsarbetare finns vara tillgängliga för såväl drabbade som närstående. Den fysiska tillgängligheten är viktig för alla. Likaså är detta viktigt att tänka på när medierna ska besöka en lokal där krisstödsgruppen ska anordna en presskonferens eller medieseminarium. Den andra formen av tillgänglighet handlar om den s.k. informationstillgängligheten som innebär att information om stödformer och akut krisstöd ska kunna vara tillgänglig för alla. Det kan handla om språk, användarvänligheten i språket (lättläst, lättbegripligt) men också att alla personer kan kunna ha förmåga och kapacitet att ta del av informationen. All krisstödsinformation måste därför göras tydlig och tillgänglig för alla i samhället.

Ett sätt att testa och utveckla tillgängligheten är att företrädare i krisstödsgrupperna engagerar sig i detta arbete. I enkätundersökningen som genomfördes under år 2010 hos landets POSOM-grupper framkom det tydligt att gruppernas rekommendation var att försöka agera proaktivt d.v.s. att bjuda in medierna till gruppen innan en olycka eller kris inträffat. Det finns då tid och utrymme att förklara och svara på frågor om roll och funktion i gruppen. Kommunernas hållning kan indelas i två grupper. Den ena gruppen menar att det akuta krisstödet inte ska göras mer tillgängligt. Den andra gruppen menar på att tillgängligheten ska bli ännu bättre i framtiden och man funderar på att använda sig av de sociala medierna i större grad. Vilka konsekvenser får detta för det akuta krisstödet i kommunerna? Spelar det någon roll var man bor i lan-

det för hur tillgänglig informationen om stödinsatserna kan tänkas vara? Dessa frågor är viktiga att förhålla sig till i framtiden.

I flera av svaren från grupperna kom det fram förslag hur man skulle kunna bli bättre på tillgänglighet och att få en bättre och klarare relation till medierna. Dessa svar presenteras i följande figur.

*Tabell 4. Betydelsen av att krisstödsgrupper är tillgängliga för medierna*

<b>Stor betydelse</b>	<b>Mindre betydelse/ Ingen betydelse</b>
”Vi kan satsa på att använda sociala medier i större utsträckning. I övrigt upplever jag att vi har en hög tillgänglighet”. (Huddinge)	”Ska vi bli mer tillgängliga? Telefonnummer direkt till mig finns på nätet. Vid större händelser leds informationsarbetet från kommunledning eller annan myndighet. POSOM kan vara en del i detta om det behövs”. (Borlänge)
”Möjligen genom att ta mer kontakt och regelbundet bjuda in till träffar med media för att berätta om vår verksamhet”. (Karlstad)	”Vet inte om vi skall vara så tillgängliga, är det så att behovet av det finns så bjuder vi in till en presskonferens”. (Dals ed)
”Kanske genom träffar och kontakter i viloläge som underlättar respektive aktörs förväntningar, etiska förhållningssätt, respekt för varandras uppdrag och arbetssätt o.s.v.”. (Krokom)	”Vi ska inte bli mer tillgängliga”. (Finspång)
	”Jag är inte säker på att vi ska bli mer tillgängliga för media. Jag tänker så här – POSOM-gruppens arbete vid en allvarlig händelse är att ge stöd till de drabbade. De som uttalar sig till media ska i huvudsak vara de som har någon anknytning till händelsen, ex) ansvarig chef eller räddningsledare/polis. Om media önskar tala med POSOM, vilket jag gissar kan inträffa, så har vi kunskapen att uttala oss men jag ser en risk i att vi genom att bli mer tillgängliga för media tappar fokus på vårt uppdrag och i stället funderar över hur vi uttalar oss. Jag ska tillägga att vi har en informatör knuten till vår POSOM-grupp. Hon ansvarar för mediekontakter och i de rutiner vi har är det hon som ansvarar för informationsflödet till media”. (Hallstadhammar)

## Kom ihåg och fakta

\* Flera POSOM-företrädare anser att POSOM inte ska vara mer tillgänglig för medierna. Andra POSOM-ledare anser att man bör vara mer proaktiv och föra ut kunskap om POSOM, dess roll och funktion i samhället till medierna.

\* I en del kommuner vill POSOM-ledarna stärka och öka tillgängligheten till medierna. Ett sätt att bli tillgänglig i större grad är en satsning på att använda digitaliseringen i olika medier till exempel att använda sig av sociala medier. Exempel på detta kan vara att använda en facebook-sida föreslår en kommun i sitt enkätsvar.

\* Gemensam utbildning med journalister och representanter ur POSOM-grupper skulle kunna öka medvetenheten om behovet av samsyn och samspel vid en krishändelse.

# Akut krisstöd och funktionsnedsättningar

Inom funktionshindersområdet har strävan och arbetet med att göra miljöer och information tillgängliga pågått under många år. Trots att år 2010 hade utropats som ett s.k. tillgänglighetsår så återstod många otillgängliga miljöer i samhället. Barriärer och hinder för personer med funktionsnedsättningar har konstaterats i flera olika studier (Lindqvist och Lundälv, 2009) och beskrivs också av Handisam – Myndigheten för handikappolitisk samordning (2009). I en genomgång av tillgänglighet vid socialkontor och vårdcentraler som gjordes av Socialstyrelsen konstaterades att det fanns brister (Socialstyrelsen, 2010). Det finns olika typer av tillgänglighet förutom den fysiska tillgängligheten, så har den s.k. informationstillgängligheten en stor betydelse. Statliga myndigheters otillgänglighet har också uppmärksammats av Handisam (Handisam, 2012).

Socialstyrelsens kartläggning av kommunernas socialkontor och deras IT och webbplatser visade att hälften av landets kommuner hade inventerat tillgängligheten. En tredjedel av socialkontoren hade sin elektroniska information på lättläst svenska och talad information (Socialstyrelsen, 2010). I sin rapport skriver Socialstyrelsen:

”Hos majoriteten av vårdcentralerna och socialkontoren finns det emellertid stora brister i tillgängligheten för personer med andra typer av funktionsnedsättningar, i synnerhet synnedsättning, hörselnedsättning och kognitiva funktionsnedsättningar. Bristerna riskerar att göra det svårt för dessa personer att söka vård och stöd. Det kan ta längre tid, och i värsta fall kan bristerna helt utestänga dessa personer från att söka vård och stöd på samma villkor som den övriga befolkningen” (s.11 i Socialstyrelsen, 2010).

Dessa påtalade brister ger oss en bild över de risker som kan uppstå när kommunerna inte har uppnått vare sig tillgänglighetsmålen

eller de funktionshinderspolitiska målen. När kommunernas POSOM-grupper använder sig av elektroniska dokument eller information på webbsidor eller sociala medier är det av stor vikt att dessa blir tillgängliga.

Krisstöd för grupper med s.k. ”särskilda behov” i samhället har beskrivits tidigt av bland annat Socialstyrelsen som i början av 1990-talet poängterade vikten av att det borde finnas särskilda förteckningar över resurspersoner inom funktionshindersområdet (Socialstyrelsen, 1991). Krisstödet betydelse och utvecklingen av stödformer för drabbade däribland personer med funktionsnedsättningar och deras närstående är också något som Socialstyrelsen utvecklat i sina riktlinjer. Det visar inte bara på en ökad medvetenhet om att alla medborgare är sårbara vid krisituationer utan också på en ökad medvetenhet att skapa och öka tillgängligheten för sociala stödformer för utsatta människor i samhället. Inom funktionshinderområdet torde detta vara särskilt betydelsefullt. I en rapport av Socialstyrelsen (2008) beskrivs vikten av att utsatta grupper i samhället kan nås av information om krisstöd. Socialstyrelsen skriver:

”I samhället finns människor med olika typer av funktionsnedsättningar och i samband med allvarliga händelser kan dessa personer bli extra utsatta. Detta är därför viktigt att ta hänsyn till när krisberedskap och stöd planeras. Vid inträffade allvarliga händelser blir informationsöverföringen extra viktig och måste på olika sätt underlättas. Det är t.ex. lämpligt att det i kommuner och landsting finns en förteckning över resurspersoner för olika behov, dvs. personer som kan kontaktas i akuta situationer. Exempel på resurspersoner för döva kan vara teckenspråkiga präster och diakoner liksom döva som genomgått en speciell utbildning för kris- och katastrofarbete. Andra typer av funktionshinder kräver en liknande beredskap, exempelvis för synskadade, människor med en fysisk eller psykisk funktionsnedsättning liksom för äldre ensamboende. Människor från andra språkområden är en annan viktig grupp” (s.21 i Socialstyrelsen, 2008).

I den här boken har fokus varit på akut krisstöd och hur representanter i landets POSOM-grupper och PKL-grupper upplevt betydelsen av information och kommunikation med medierna i samhället. Ett intressant resultat i studien som gjordes under år 2010 var att vare sig POSOM-grupperna eller PKL-grupperna problematiserade eller diskuterade hur personer med funktionsnedsättningar skulle kunna nås via medierna. I mediasystemet

finns det ett antal medier som är fokuserade och specialiserade på funktionshindersfrågor. Likaså finns det olika medieteknologier som kan användas som instrument för att nå ut med samhällsviktig information som till exempel akut krisstöd.

Sedan flera år tillbaka har brukarorganisationer varit med om att utforma strategier och tänkesätt om krisstöd i samhället. Ett exempel på detta är Sveriges Dövas Riksförbund (SDR) som sedan år 2000 arbetat tillsammans med Socialstyrelsen och dåvarande Statens Räddningsverk med ett projekt om *"Utveckling av krisgrupp för döva"*. Två händelser (Estoniakatastrofen respektive Stureplansmordet) där döva personer var direkt eller indirekt inblandade var händelser som påverkade att ett sådant förändringsarbete kom till stånd. Vid dessa händelser hade drabbade döva personer upplevt att de inte hade fått psykosocialt stöd på teckenspråk (Sveriges Dövas Riksförbund; 2005; Sveriges Dövas Riksförbund, 2006).

I kommunerna har olika krisstödsgrupper tagit fasta på att göra det akuta krisstödsarbetet tillgängligt för personer med funktionsnedsättningar. Några exempel på detta är Eskilstuna, Strängnäs, Höganäs, Arboga och Norbergs kommuner där POSOM-grupperna har såväl beskrivningar av sin verksamhet på sin hemsida som en utlagd talfunktion där man kan få informationen uppläst från hemsidan:

<http://eskilstuna.se/sv/Omsorg-och-hjalp/Akut-hjalp/Kristeam-POSOM/>

och

<http://www.arboga.se/omvardnad-socialt-stod/raddning-sakerhet-och-kris/kommunens-krisberedskap/posom/>

och

<http://www.norberg.se/sv/norbergs-kommun/kris-och-saekerhet/stoed>



## **Kom ihåg och fakta**

- Viktigt att uppmärksamma hur akut krisstöd utformas och kommuniceras till utsatta grupper i samhället. Personer med funktionsnedsättningar kan bli extra utsatta vid en krishändelse.
- Informationsöverföring och mediekontakter är mycket viktiga.
- Socialkontoren och socialtjänstens IT- och webbmiljöer måste göras mer tillgängliga för personer med funktionsnedsättningar.

# Några kärnfrågor

- I vilken utsträckning tror Du att ett akut krisstöd kan utvecklas i framtiden med hjälp av adekvat information till medierna i samhället?
- Hur kan man på bästa sätt kommunicera med traditionella respektive sociala medier under en POSOM- respektive PKL-insats? Vilka risker/hot samt möjligheter ser Du med en öppen kommunikation?
- Vilka utmaningar ger de olika sociala medierna för möjligheten att kommunicera och föra ut akut krisstöd till drabbade, närstående och till medborgarna i samhället?
- Vilken utbildning och vilka övnings scenarior är angelägna att prioritera för krisstödsmedlemmar i POSOM-grupperna och PKL-grupperna i framtiden?
- Hur kan man på ett effektivt vis nå utsatta grupper i samhället med information om akut krisstöd? Ge exempel på hur man kan nå unga, äldre och personer med funktionsnedsättningar.
- Vilka etiska problem och dilemman ser Du med att vara delaktig och tillgänglig i medierelationer och i medierapporteringen?
- Hur ska akut krisstöd hanteras i samband med kriser, olyckor och katastrofer där förlustdrabbade och närstående finns i olika etniska grupper (olika religioner). I vilken utsträckning behöver man utveckla särskild kunskap och rutiner vid dessa händelser?

# Efterord

Akut krisstöd är ett begrepp och fenomen som har diskuterats genom hela boken. Det handlar om att alla människor i samhället har rätt att få akut krisstöd om man drabbats av en krishändelse (olycka, katastrof, krishändelse) som inträffat. Rätten till krisstöd regleras i såväl kommunallagen (KL) som socialtjänstlagen (SoL) och de lokala krisstödsgrupperna i kommunerna de s.k. POSOM-grupperna leds ofta av en företrädare från socialtjänsten.

För att människor i utsatta livssituationer och personer med fysiska, intellektuella och psykiska funktionsnedsättningar ska kunna nås av akut krisstöd är det viktigt att den erfarenhet och kunskap som finns hos brukarorganisationer, patientorganisationer och andra intresseorganisationer används. Det är en fråga om delaktighet och tillgänglighet. Boken som avslutats med ett kapitel om funktionsnedsättningar och krisstöd vill försöka stimulera till ett fortsatt arbete i de här frågorna. Genom att skapa såväl fysisk tillgänglighet som informationstillgänglighet i samhället kan alla grupper nås av det krisstöd som finns.

I Peter Englunds text *"Om kyla och risker"* som inleder boken beskrivs just den falska säkerhetstro som finns i samhället. Vi tror att vi exempelvis kan köra bil fortare i trafiken eftersom bilarna har blivit allt säkrare genom att teknikutvecklingen inneburit att bilen har fått moderna säkerhetssystem. Vi kan också invaggas i en tro att krascher och krishändelser drabbar andra men inte mig.

Många av oss har kanske också föreställningen om att såväl det medicinska som psykosociala omhändertagandet vid krishändelser fungerar optimalt. Naturligtvis är det så att det finns skillnader också här. I boken har personal inom krisstödsgrupper (såväl POSOM-grupper som PKL-grupper) berättat om sina erfarenheter av information och kommunikation i samhället. Uppfattningarna går isär om krisstödsgrupperna ska vara utåtriktade eller enbart ägna sig åt krisstödsarbetet.

För att möta framtidens krav och efterfrågan på krisstöd är det också viktigt att krisstödsgruppernas verksamheter utvecklas utifrån de möjligheter och förutsättningar som finns.

Information om det akuta krisstödsarbete som ges i samhället har betydelse för inte bara de som drabbats av en krishändelse och deras närstående. Att informationen blir korrekt förmedlad och att det innehållsrika även är adekvat får också betydelse för de som arbetar med krisstöd. Det kan bli avlastande och därmed reducera antalet förfrågningar från medierna. En annan vinst som kan uppstå är att de s.k. "krisstödsarbetarna" blir mer kända och på så vis också kan få ett erkännande för sin roll och arbete i samhället. Även medierepresentanterna kan få ett förhöjt erkännande av såväl drabbade som krisstödsarbetare om stödinformation förmedlas på ett informativt, sakligt och korrekt vis. Man skulle här kunna tala om det akuta krisstödet ur ett socialt utbytesteoretiskt perspektiv nämligen att alla har någonting att vinna på att krisstödsgrupperna (POSOM och PKL) informerar och kommunicerar budskap till medborgarna via medierna. (Coleman, 1990). Inom krisstödsarbetet kan exempelvis socialarbetarens profession göras allt mer tydlig genom att socialarbetaren vågar möta medierna och mer öppet berätta om de stödresurser som faktiskt finns att tillgå i krisstödsgrupperna. Mediernas ökade rapportering om akut krisstöd kan också innebära att allmänheten kan få en ny bild av vilken roll och betydelse som socialt arbete har för exempelvis krisintervention och s.k. traumaarbete. I framtiden torde det vara intressant att följa upp en sådan riktning med tanke på vilken tillit och förtroende som medborgarna får för socialt arbete och socialarbetaren i sin profession.

I bokens avslutande del har de sociala mediernas betydelse diskuterats. Några av krisstödsgruppernas företrädare resonerar om vilka möjligheter som finns att nå unga personer genom de sociala medierna samtidigt som andra befarar de hot och risker som dessa medier kan få. Snabbheten och risken för att felaktig information sprids genom de sociala medierna har lyfts fram som invändningar. Onekligen är det så att de nya medierna som tagit allt mer mark under senare år kommer att tvinga alla professionsföreträdare som deltar i krisstödsgrupper att ta ställning till delaktighet och tillgänglighet i mediefrågorna. Alla som var och en ingår i en krisstödsgrupp måste också hela tiden förhålla sig till etik- och värdefrågorna och hur dessa kan komma att påverkas när en ny kommunikationsstrategi lanseras. Medierna, etiken, det akuta krisstödet innehåll och inriktning kommer att bli utsatt för omprövningar och diskussioner också i framtiden. Avsikten med en här boken har varit att ge ett bidrag till en sådan framtidsdiskussion.

# Ordlista

De termdefinitioner som används nedan är i huvudsak hämtade från Socialstyrelsens termbank och baseras på definitioner som är angivna i Socialstyrelsens rapport (Socialstyrelsen, 2008).

Eftersom begreppsanvändningarna är viktiga är det av stor betydelse att man använder sig av de officiella definitionerna av begreppen. Andra begrepp som återfinns i ordlistan har getts innebörder utifrån definitioner som är hämtade från Nationalencyklopedin och ordböcker.

**Akut krisstöd:** ”Akut krisstöd ges vid den allra första kontakten med en drabbad i samband med hastigt insjuknande, våldbrott, olyckor och katastrofer med mera” (Lennér Axelson, Barbro, 2010).

**Allvarlig händelse:** ”En händelse som är så omfattande eller allvarlig att resurserna måste organiseras, ledas och användas på särskilt sätt” (Landstinget Kronoberg, 2007). Begreppet allvarlig händelse definieras av Socialstyrelsen på följande vis: ”Allvarlig händelse används som ett samlingsbegrepp för alla stora olyckor, katastrofer, extraordinära händelser och svåra påfrestningar” (Socialstyrelsen, 2008).

**Användbarhet:** se begreppet tillgänglighet.

**Delaktighet:** ”En viktig förutsättning för att arbetet med de handikappolitiska målen ska bli framgångsrikt är att innebörden i begrepp som tillgänglighet och delaktighet klarläggs. Begreppen kan, beroende på vilken del av samhällslivet som står i fokus, ges olika innebörd. En person med en specifik funktionsnedsättning kan vara funktionshindrad i en social situation, men behöver inte vara det i en annan situation. Grupper med olika funktionsnedsättningar kan alltså vara funktionshindrade på olika sätt och på olika livsområden” (Lindqvist och Lundälv, 2009).

**Drabbad:** ”Person som varit utsatt för en traumatisk upplevelse” (Socialstyrelsen, 2008).

**Extraordinär händelse:** ”En händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en

allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser” (Landstinget Kronoberg, 2007).

**Funktionshinder:** ”Funktionshinder är en begränsning som en funktionsnedsättning innebär för en person i relation till omgivningen. En person med en funktionsnedsättning kan till exempel ha svårigheter att klara sig själv i vardagen, men också i arbetslivet, sociala relationer, fritids- och kulturaktiviteter, utbildning och demokratiska processer. Svårigheterna beror oftast på bristande tillgänglighet i omgivningen” (Socialstyrelsen, 2009).

**Funktionsnedsättning:** ”Funktionsnedsättning är en nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga. En funktionsnedsättning kan uppstå till följd av en sjukdom eller annat tillstånd eller till följd av en medfödd eller förvärvad skada. Sådana sjukdomar, tillstånd eller skador kan vara både bestående eller övergående” (Socialstyrelsen, 2009).

**Information:** ”Det innehåll eller de meddelanden som överförs vid kommunikation. Det är bland annat upplysningar, åsikter och önskningsar. Informationen uppstår egentligen först när mottagaren tolkar meddelandet, exempelvis när du som nu läser en rad bokstäver uppfattar dem som en mening som betyder något. Information innebär alltså att man får reda på någonting, att man blir informerad”. (Nationalencyklopedin, <http://www.ne.se/enkel/information>)

**KAMEDO:** Katastrofmedicinska organisationskommittén vid Socialstyrelsen som bildades år 1963. Gruppen består av ett antal experter inom det katastrofmedicinska området.

**Katastrof:** ”Allvarlig händelse där de tillgängliga resurserna är otillräckliga i förhållande till det akuta behovet och belastningen är så hög att normala kvalitetskrav inte kan upprätthållas trots lämpliga åtgärder” (Socialstyrelsen, 2008).

**Katastrofmedicinsk beredskap:** ”Beredskap som krävs för att omhänderta drabbade och minimera de somatiska och psykiska följdverkningarna vid en allvarlig händelse” (Landstinget Kronoberg, 2007).

**Masskommunikation:** ”Masskommunikation är däremot en indirekt kommunikation. Den sker genom massmedier som tidningar och TV. Masskommunikation är enkelriktad, vilket betyder att mottagaren inte kan svara direkt. Den når många personer i princip samtidigt men den som sänder informationen vet inte alltid

vem mottagaren är, till exempel vilka som just då lyssnar på radio". (Nationalencyklopedin, <http://www.ne.se/enkel/kommunikation>)

**Kommunikation:** "Att överföra information med tal och skrift kallas verbal kommunikation. Till icke-verbal kommunikation hör bland annat kroppsspråket. Den vanligaste formen av mänsklig kommunikation är interpersonell kommunikation som sker direkt mellan människor, till exempel i familjen eller mellan kompisar". (Nationalencyklopedin, <http://www.ne.se/enkel/kommunikation>)

**Krisstöd:** "Grundläggande medmänskligt, praktiskt, psykologiskt och socialt stöd efter en svår upplevelse" (Socialstyrelsen, 2008).

**Negativ stress:** "När det råder balans mellan de krav som ställs och vår förmåga att hantera kraven kan stress upplevas som en positiv utmaning och "fartgivare". Negativ stress framkallas både när kraven överstiger individens förmåga (överstimulans) och när kraven är så låga att man inte får tillfälle att använda och utveckla sin förmåga (understimulans)". (Nationalencyklopedin, <http://www.ne.se/lang/stress>)

**Närstående:** "Person inom familjen eller bland de närmaste" (Socialstyrelsen, 2008).

**Olycka:** "Olycksfall, olyckshändelse, plötsligt händelseförlopp som oavsiktligt leder till skador på människor, materiel eller miljö. Olyckor kan orsakas av t.ex. "mänskliga faktorn" eller farliga betingelser i den tekniska och organisatoriska miljön". (Nationalencyklopedin, <http://www.ne.se/kort/olycka>)

**PKL-grupp:** Psykiatrisk krisledningsgrupp. "Ledningsgrupp inom landstinget med uppgift att leda och samordna hälso- och sjukvårdens psykologiska, sociala och psykiatriska stödinsatser till drabbade, närstående och personal vid allvarlig händelse" (Socialstyrelsen, 2008).

**POSOM:** Kommunernas krisstödsgrupper för akut krisstöd benämns för POSOM-grupp (psykologiskt och socialt omhändertagande).

**Posttraumatiskt stress-syndrom (PTSD):** "(posttraumatic stress disorder), psykisk störning som kan drabba personer som utsatts för en traumatisk händelse långt utöver vanliga mänskliga erfarenheter. Den traumatiska händelsen kan bestå i att ha bevittnat eller konfronterats med död eller dödshot, kroppslig skada eller hot om

allvarlig kroppsskada” (Nationalencyklopedin, <http://www.ne.se/lang/posttraumatiskt-stress-syndrom>)

**Potentiellt traumatisk händelse:** ”Svåra upplevelser leder inte automatiskt till att alla som exponeras drabbas av posttraumatiskt stressyndrom. Av den anledningen är ”potentiellt traumatisk händelse” en lämpligare benämning än (enbart) ”traumatisk händelse” (Socialstyrelsen, 2008).

**Sekundär traumatisering:** ”När en drabbad individ i sitt sökande efter hjälp möts av okänslighet finns en risk för återtraumatisering, vilket kan leda till att traumats påverkan på individen förvärras” (Socialstyrelsen, 2008).

**Skadehändelse:** ”Skador uppkommer i skadehändelser som kan vara oavsiktliga eller avsiktliga. Avsiktliga skadehändelser kan indelas i handlingar riktade mot den egna personen och mot annan person, dvs. handlingar av suicidal respektive homicid karaktär. Alternativ till skadehändelse kan vara händelse (eng. incident), vilket ligger i linje med begreppet ”allvarlig händelse” som införts inom ämnet katastrofmedicin” (Björnstig, 2007).

**Sociala medier:** ”Samlingsnamn på kommunikationskanaler som tillåter användare att kommunicera direkt med varandra genom exempelvis text, bild eller ljud. Sociala medier kan skiljas från massmedier i den bemärkelsen att de senare i traditionell mening utgörs av envägskommunikation: en sändare förmedlar ett budskap till många mottagare, vilka inte kan svara genom samma kanal. Detta gäller exempelvis TV och radio. Genom sociala medier kommunicerar i stället många till många. Varje enskild mottagare av ett meddelande kan också sända på samma villkor och genom samma kanaler. Exempel på sociala medier är bloggar, Internetforum, wikier, webbplatser för videoklipp, chattprogram, IP-telefoni och webbaserade fotodagböcker” (Nationalencyklopedin, <http://www.ne.se/lang/sociala-medier>).

**Stödcentrum:** ”En mottagning där drabbade kan få krisstöd och hänvisning till samhällets övriga stödinstitutioner” (Socialstyrelsen, 2008).

**Stödmottagning:** ”Landstingens mottagning för oskadade drabbade och närstående som kommer till sjukhus efter en allvarlig händelse” (Socialstyrelsen, 2008).

**Tillgänglighet:** ”Generellt används tillgänglighet och användbarhet för att beskriva vad som krävs för att personer med funk-



tionsnedsättning ska kunna delta på lika villkor som andra. Båda begreppen behövs och används parallellt exempelvis i bygglagstiftningen. Dels handlar det om att kunna ta sig fram och att kunna nå en verksamhet. Dels om hur effektiv användningen är och möjligheterna att delta i verksamheten” (Handisam, 2009).

**Tjänsteman i beredskap (TiB):** ”Person i beredskap som kan ta emot larm vid allvarlig händelse” (Socialstyrelsen, 2008).

**Traumatisk kris:** ”Vid den traumatiska krisen har en smärtsam händelse inträffat som ligger utanför det normalt förväntade och som hotar individens möjligheter att ha ett tillfredsställande liv. Det rör sig vanligen om en förlust genom död eller separation, om en allvarlig kränkning av självkänslan ( uppsägning, skandalisering, misslyckad satsning) eller om en katastrof av annat slag (trafikolycka, naturkatastrof e.d.)” (Nationalencyklopedin, <http://www.ne.se/lang/kris/231591>).

**Återtraumatisering (retraumatisering):** ”Återuppväckande av obearbetade minnen från en specifik händelse, som leder till en förvärrad eller förnyad psykisk symptomatologi” (Socialstyrelsen, 2008).

# Viktiga lagar, föreskrifter och förordningar

Arbetsmiljölagen (SFS 1977:1160)

Förordning 2001:526 om statliga myndigheters ansvar för genomförande av handikappolitiken

Hälso- och Sjukvårdslagen (HSL) (SFS 1982:763)

Kommunallag (SFS 1991:900)

Lag om extraordinära händelser i fredstid hos kommuner och landsting (SFS 2002:833)

Lag om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap (SFS 2006:544)

Lagen om skydd mot olyckor (LSO) (SFS 2003:778)

Offentlighets- och sekretesslag (SFS 2009:400)

Socialtjänstlagen (SoL) (SFS 2001:453).

# Viktiga webbadresser

Akademikerförbundet SSR

Webb: <http://www.akademssr.se/>

Akut- och katastrofmedicinskt centrum (AKMC), Norrlands universitetssjukhus, Umeå

Webb: <http://www.vll.se/default.aspx?id=57976&refid=57977>

Allmänhetens Pressombudsman (PO-PON)

Webb: <http://www.po.se>

Handikappförbunden (HSO)

Webb: <http://www.hso.se/>

Handisam - Myndigheten för handikappolitisk samordning

Webb: <http://www.handisam.se/>

Jourhavande medmänniska

Webb: <http://www.jourhavande-medmanniska.com/>

Jourhavande präst

Webb: <http://www.svenskakyrkan.se/default.aspx?id=654413>

Karolinska institutet, Divisionen för Internationell Hälsa (IHCAR)

Webb: <http://www.phs.ki.se/ihear/>

Katastrofmedicinskt centrum, Linköping

Webb: <http://www.lio.se/kmc>

Kunskapscentrum Katastrofmedicin, Umeå

Webb: <http://www.surgsci.umu.se/enheter/kirurgi/kckm/>

Kunskapscentrum för Katastrofpsykiatri (KcKP), Uppsala

Webb: <http://www.katastrofpsykiatri.uu.se>

Myndigheten för radio och tv (Granskningsnämnden för radio och tv)

Webb: <http://www.radioochtv.se/>

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)

Webb: <https://www.msb.se/>

Myndigheten Ofcom (brittisk myndighet)

Webb: <http://www.ofcom.org.uk/>

Nationella hjälplinjen

Webb: <http://www.hjalplinjen.se/>

POSOM – krishantering för organisationer och företag

Webb: <http://posom.se/>

Prehospitalt och Katastrofmedicinskt Centrum (PKMC), Göteborg

Webb: <http://www.vgregion.se/pkmc>

Röda korset, Jourhavande kompis

Webb: <http://rkuf.se/saker-vi-gor/stark-ungas-sjalvkansla/jourhavande-kompis/>

Socialstyrelsen (SoS)

Webb: <http://www.socialstyrelsen.se/>

Socialstyrelsens råd för etiska frågor

<http://www.socialstyrelsen.se/omsocialstyrelsen/organisation/socialstyrelsensstodfunktioner/etiskaradet>

Statens Medicinsk-Etiska Råd

<http://www.smer.se/Bazment/1.aspx>

Svensk Kuratorsförening

Webb: <http://www.kurator.se>

Svensk sjuksköterskeförenings etiska råd

<http://www.swenurse.se/Svensksjukskoterskeforening/Verksamhet/Etik/>

Svenska Journalistförbundet (SJF)

Webb: <http://www.sjf.se>

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL)

Webb: <http://www.skl.se/>

Sveriges Psykologförbund

<http://www.psykologforbundet.se>

Trafikskadestöd

Webb: <http://epi.vgregion.se/sv/Trafiksakdestod/>

Trafikverket

Webb: <http://www.trafikverket.se/>

Yrkesetiska nämnden (YEN), Svenska Journalistförbundet

Webb: [http://www.sjf.se/portal/page?\\_pageid=53,1338278&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://www.sjf.se/portal/page?_pageid=53,1338278&_dad=portal&_schema=PORTAL)

# Litteratur

- Akademikerförbundet SSR. (2011). Etik i socialt arbete. Etisk kod för socialarbetare. Stockholm: Akademikerförbundet SSR.
- Aldridge, M. (1990). Social work and the news media: A hopeless case? *British Journal of Social Work* 1990:20:611-625.
- Aldridge, M. (1994). Making social work news. London: Routledge.
- Alakoski, S, Gustavsson, M, Johansson, J, Schyman, G. (2012). Vi vill se en uppkäftig debatt om socialpolitik. Debattartikel i Göteborgs-Posten den 21 februari.
- Andersson, B, Tedfeldt, E-L, Larsson, G. (2000). Avlastningssamtal och debriefing. Lund: Studentlitteratur.
- Andersson Odén, T, Ghersetti, M, Wallin, U. (2005). Tsunamins genomslag. En studie av svenska mediers bevakning. KBM:s temaserie, 2005:3.
- Arbetskyddsstyrelsen. (1999). Första hjälpen och krisstöd. Arbetskyddsstyrelsens föreskrifter om första hjälpen och krisstöd samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna, AFS 1999:7. Stockholm: Arbetskyddsstyrelsen.
- Arbetsmiljöverket. (2009). Arbetsmiljölagen och dess förordning med kommentarer i lydelse den 1 januari 2009. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Arbetsmiljöverket. (2010). Första hjälpen och krisstöd. Planering, utbildning, information. Broschyr. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Arnberg, FK, Rydelius, P-A, Lundin, T. (2011). A longitudinal follow-up of posttraumatic stress: from 9 months to 20 years after a major road traffic accident. *Child & Adolescent Psychiatry & Mental Health* 2011;5:8:1-8.
- Arrhenius, J, Lindelöf, I. (2006). Psykologisk första hjälp. Lund: Studentlitteratur.
- Bergh Johannesson, K. et al. (2006). Uppföljning av svenska resenärer efter tsunamin 2004. Uppsala: Uppsala Universitet.
- Bergh Johannesson, K. (2007). Psykologiskt omhändertagande av skadade. (s.473-482) I Lennquist, S (red.). (2007). Traumatologi. Första upplagan. Stockholm: Liber.

- Björnstig,U. (2007). Skadeprevention. I Lennquist,S. (red.). (2007). Traumatologi. Stockholm: Liber förlag.
- Blomberg,H (red.). (2004). Sociala problem och socialpolitik i massmedier. Lund: Studentlitteratur.
- Bohlin,H. (2009). Tyst kunskap: ett mångtydigt begrepp. I Brolin,M, Calleberg,P, Westrell,M. (2011). Krishantering i arbetslivet: nya perspektiv. Lund: Studentlitteratur.
- Bohuslänningen. (2011). IFO-chef tar över ledningsansvar. Bohuslänningen den 5 september.
- Bondesson,M. (2011). Anställda inom hälso- och sjukvården hinner inte krisöva. Dagens Nyheter den 16 januari.
- Boon,S, Steele,K, Hart,O. (2011). Coping With Trauma-Related Dissociation. Skills Training for Patients and Their Therapists. New York: W.W. Norton & Company.
- Bornemark,J, Svenaeus,F. (red.). (2009). Vad är praktisk kunskap? Södertörn Studies in Practical Knowledge. Södertörn: Södertörns högskola.
- Bredford,L. (2008). Två dödsolyckor utan att Posom-gruppen kallades. Laholms Tidning den 15 oktober.
- Broberg,AG, Dyregrov,A, Lilled,L. (2005). The Gotheburg discoteque fire: posttraumatic stress and school adjustments reported by primary victims 18 months later. Journal Child Psychol Psychiatry 2005;46:1279-86.
- Brolin,M, Calleberg,P, Westrell,M. (2011). Krishantering i arbetslivet: nya perspektiv. Lund: Studentlitteratur.
- Broms,C. (2012). The tsunami – 26 December 2004 – experiences from one place of recovery, Stockholm, Sweden. Primary Health Care Research & Development 2012;Feb 14:1-10.
- Brändström,H, Widman,U, Lundälv,J. (2011). SNAM-insatsen i samband med terroristattentatet i Bombay 2008. KAMEDO-rapport 95. KAMEDO – Katastrofmedicinska observatörsstudier. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Christensen,M, Waldahl,R, Weisaeth,L. (2007). Medier som skader og dreper. Tidsskrift Nor Lægeforening 2007; 127:3224-7.
- Coleman,J. (1990). Foundations of Social Theory. Cambridge, Massachusettes and London: The Belknap of Harvard University Press.
- Conrah,U.G. (2005). Förbättra krisstödet inom socialtjänsten. En genomgång av socialtjänstens roll och möjligheter. Rapport nr 2005:2. FoU Västernorrland, Kommunförbundet Västernorrland.

Cullberg,J, Lundin,T. (2010). Kris och utveckling. Stockholm: Natur och Kultur.

Daléus,P. (2005). Flodvågskatastrofen: massmedias och myndigheters framställningar av hanteringen, expertrapport till 2005 års katastrofkommission, SOU 2005:104 Sverige och tsunamin. Stockholm: Förvarshögskolan, CRISMART.

Dyregrov,A. (1997). Barn och trauma. Lund: Studentlitteratur.

Dyregrov,A. (2002). Katastrofpsykologi. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Dyregrov,A, Straumme,M, Sari,S. (2009). Long-term collective assistance for the bereaved following a disaster: a Scandinavian approach. *Counselling and Psychotherapy Research* 2009;9:33-41.

E-delegationen. (2011). Riktlinjer för sociala medier - Riktlinjer för myndigheters användning av sociala medier. från <http://www.edelegationen.se/sida/riktlinjer-for-sociala-medier>

Eklund,M, Gunnarsson,B, Leufstadius,C (red.). (2010). Aktivitet & relation – mål och medel inom psykosocial rehabilitering. Lund: Studentlitteratur.

Enander,A, Lajksjö,Ö, Tedfeldt,E-L. (2008). Det händer mitt ibland oss: kommunala erfarenheter från socialt genererade kriser. Stockholm: Förvarshögskolan, Institutionen för ledarskap och management.

Englund,L. (2008). Katastrofens öga. En studie av journalisters arbete på olycksplats. Doktorsavhandling. Göteborg: Institutionen för journalistik och masskommunikation (JMG), Göteborgs universitet.

Englund,P. (2005). Om kyla och risker. Krönika. <http://www.peterenglund.com>

Falk,B, Brandby-Cöster,M. (2005). Att vara där du är: samtal med människor i kris. Stockholm: Verbum.

Findahl,O. (2012). Barn och ungas medievanor i Internetvärlden. Rapport. Göteborg: NORDICOM vid Göteborgs universitet.

Flemk,M B. (2011). Gruppen står redo vid krishändelserna. Nyheterna den 9 september.

Forssman,F. (2009). Hantering av sekretess vid olycksundersökningar. Rapport. Stockholm: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

Franklin,B, Parton,N. (eds.). (1991). *Social Work, the Media and Public Relations*. London; Routledge.

Fredriksson,J. (2010). DOG PÅ VÄG TILL SKOLAN. 50 kamrater vittne när 17-åringen försökte cykla ifatt bussen. GT den 20 april.

- Galilee,J. (2006). Literature review on media representations of social work and social workers. 21st Century Social Work. Report.
- Golding,P, Middleton,S. (1982). Images of Welfare. Press and Public Attitudes to Poverty. Oxford: Martin Robertson & Company Ltd.
- Gunnarsson,I. (2009). Ovisshet kring Posom-gruppen. Barometern den 3 april.
- Gustafsdotter,J. (2011). Rätt i kris: rätt i juridiskt och etiskt vid mötet med medier i kris och olyckor. Rapport. Stockholm: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).
- Gustafsson,F. (2012). Kommunen har startat en krisgrupp efter skottdramat. Östersunds-Posten den 24 februari.
- Gustavsson,S. (2010). Sociala medier och kris: en undersökning av tidningars användning av sociala medier vid nyhetsrapportering. Stockholm: Skolan för datavetenskap och kommunikation, Kungliga Tekniska högskolan.
- Hanbert,A, Lundberg,LÅ, Rönmark,L. (2011). Som att lägga ett pussel. Uppföljning tio år efter Backabranden. Göteborg: Tryggare och mänskligare Göteborg, Göteborgs Stad.
- Handisam – Myndigheten för handikappolitisk samordning. (2009). Riv hindren – Riktlinjer för tillgänglighet. Enligt förordning 2001:526 om statliga myndigheters ansvar för genomförande av handikappolitiken. Stockholm: Handisam.
- Handisam – Myndigheten för handikappolitisk samordning. (2011). FN:s standardregler för att tillförsäkra människor med funktionsnedsättning delaktighet och jämlikhet. (<http://www.handisam.se>)
- Handisam – Myndigheten för handikappolitisk samordning (2012). Så tillgänglig är staten 2010 – 2012. Stockholm: Handisam.
- Hildingsson,L. (2008). Förolyckade cyklisten drogs med under bilen. Hallands Nyheter den 29 september.
- Hodgkinson,P,E, Stewart,M. (1998). Coping with Catastrophe. A Handbook of Post-Disaster Psychosocial Aftercare. Second Edition. London: Routledge.
- Hotellbranden i Borås 1978. KAMEDO-rapport nr 39, 1979.
- Högeling Drozin,A, Michélsen,H, Schulman,A. (2008). På jakt efter en metod för psykologiskt stöd - utvärdering av frivilliga stödgrupper för drabbade av tsunamikatastrofen. Rapport 2008:1, CeFAM, Centrum för allmänmedicin, Stockholms läns landsting och Karolinska Institutet. Stockholm: EO Grafiska.



Ivarsson,A. (2011). Lokal policydesign. Om hur kommuner skapar policy som klargör ansvarsrelationen mellan kommunen och kommunmedborgarna i krissituationer. Doktorsavhandling. Göteborg: Förvaltningshögskolan, Göteborgs universitet.

Jansson,C. (2005). Kommunal samverkan mellan räddningscentral och POSOM. En fallstudie av Tsunamikatastrofen. Kandidatuppsats. Lund: Lunds universitet, Brandteknik och riskhantering, Brandingenjörsprogrammet.

Jonjons,L, Ekström,P, Folcker,A, Sörbring,G. (2009). Tre barn skadades svårt vid fall från fönster i skola. Dagens Nyheter den 25 augusti.

Jonsson,P. (2005). Stress vid kriser: grundläggande psykotraumatologi och praktisk krishantering. Stockholm: Nätnavet.

Joseph,S, Williams,R, Yule,W. (2007). Understanding Post-traumatic Stress: A Psychosocial Perspective on PTSD and Treatment. New York: John Wiley & Sons, Ltd.

Jönsson,B, Deaner,E, Mandre,E, Nordgren,C, Svensk,A. (2004). Funktionshinder, säkerhet, osäkerhet och katastrofer. Lund: Certec, Lunds universitet.

Karlberg,I. (2011). Från Vasa till vårdval. Om ansvar och styrning av svensk hälso- och sjukvård. Lund: Studentlitteratur.

Keppel-Benson,JM, Ollendick,TH, Benson,MJ. (2002). Post-traumatic stress in children following motor vehicle accidents. *Journal of Child Psychology and Psychiatry* 2002;43:2:203-212.Kock-Redfors,M.

Kinberg-Isaksson,L. (2011). Plötslig oväntad död: att ta hand om anhöriga i akut kris. Andra reviderade upplagan. Sävedalen: Warne.

Krisberedskapsmyndigheten. (2004). Krisjournalistik eller journalistik i kris. En forskningsöversikt om medier, risker och kriser. Rapport 2004:1. Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten.

Krisberedskapsmyndigheten. (2004). Trossamfundens medverkan i krishantering. Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten.

Kåhl,I. (1995). Socialarbetarkåren – den lindansande professionen. Lund: Bokbox förlag.

Landstinget Kronoberg. (2007). Steget före. Landstingets krisberedskap. Landstinget Kronoberg, Säkerhet & beredskap.

Lennér Axelson,B. (2010). Förluster. Om sorg och livsomställning. Stockholm: Natur och Kultur.

Lennér Axelson,B, Lundälv,J. (2012). Det försummade krisstödet – konsekvenser vid neddragningar av psykosociala resurser och nödvändig opinionsbildning. Föredrag vid Kuratorsdagar den 23-24 april 2012,

- ”Kuratorn – en samhällsekonomisk vinst”. Arrangerad av Svensk Kuratorsförening.
- Lennquist,S. (red.). (2007). Traumatologi. Stockholm: Liber förlag.
- Lewin,B. (2011). För din skull, för min skull eller för skams skull? Om LSS och bemötande. Lund: Studentlitteratur.
- Lindqvist,R, Lundälv,J. (2009). Barriärer och möjligheter inom olika livsområden. Brukarupplevelser av tillgänglighet och delaktighet hos personer med fysiska och psykiska funktionsnedsättningar. Slutrapport i forskningsprojekt. Göteborg: Socialstyrelsen och Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.
- Lingås,L-G. (1994). Etik og verdivalg i helse- og sosialfag. Oslo: Universitetsforlaget.
- Lundin,T. (1992). Traumatisk stress och personlig förlust. Stockholm: Almqvist & Wiksell Förlag AB.
- Lundin,T, Jansson,L. (2007). Traumatic impact of a fire disaster on survivors – a 25-year follow-up of the 1978 hotel fire in Borås, Sweden. *Nordic Journal Psychiatry* 2007;61:479-485.
- Lundälv,J. (1998). Förmåga till välfärd. Trafikskadades upplevelser och liv – ett drama om bemästring. Doktorsavhandling i socialpolitik. Socialpolitiska institutionen, Helsingfors universitet. Stockholm: Fischer & Co.
- Lundälv,J, Brändström,H, Sedig,K. (1999). Mediebevakningen. KAMEDO Report No. 77: Sinking of the MS Sleipner (Swedish Disaster Medicine Study Organization) 26 november 1999. Stockholm: Swedish Disaster Medicine Study Organization, Socialstyrelsen.
- Lundälv,J. (2000). Talesmannen. Mediapraktika för hjälpare. Gävle: Meyers förlag.
- Lundälv,J. (2001). Bevakning i massmedierna. Bilaga 7, s.119-127 i Socialstyrelsen (2001). Brandkatastrofen i Göteborg natten 29-30 oktober 1998. KAMEDO, SoS Rapport 75. Stockholm: Socialstyrelsen, Katastrofmedicinska organisationskommittén (KAMEDO).
- Lundälv,J. (2001). Det talande offret. Journalistik vid olyckor och katastrofer. Andra utökade och reviderade upplagan. Gävle: Meyers förlag.
- Lundälv,J. (2002). Därför bör socionomer öppna sig för journalister. *Socionomen – Facktidskriften för kvalificerat socialt arbete* 2002;7:11-15.
- Lundälv,J, Volden,E. (2004). Expressiv kommersiell fotodokumentation av patienter på skadeplats. En retrospektiv studie av ambulanspersonalens självupplevelser av massmediers fotodokumentation av patienter i

Norge. The Scandinavian Journal of Trauma, Resuscitation and Emergency Medicine 2004;12(4):234-240.

Lundälv,J. (2004). Omvårdnad och omsorg i massmedia – professionella mediemöten. Lund: Studentlitteratur.

Lundälv,J. (2004). Patienters och anhörigas upplevelser av kränkande kommunikation. En retrospektiv studie av patientanmälningar efter medierapportering av skadehändelser och trauma. The Scandinavian Journal of Trauma, Resuscitation and Emergency Medicine 2004;12(3):166-170.

Lundälv,J, Björnstig,U. (2004). Rapportering av skadehändelser till medier – svårt för akutmakare. Standardformulär hjälper i den juridiska djungeln av tolkningsmöjligheter (Incident reporting to mass media – difficult for emergency care physicians. Standard formularies as a help in the judicial jungle of interpretations). Läkartidningen 2004;101;19:1724-1728.

Lundälv,J, Moberg,U-C. (2006). Mediehandbok för socialarbetare. Gävle: Meyers förlag.

Lundälv,J. (2008). AIS – Useful Tool for Media Coverage – Injury reporting from Medical Doctors at Hospitals Emergency Units (Emergency Ward) in Sweden: Standardized Injury Information with Emphasize and Communication of the Classification of ”Abbreviated Injury Scale” to Mass Media. Chaper 8 In Bartley,Graham P (Editor). (2008). Traffic Accidents. Causes and Outcomes. New York: Nova Science Publishers, Inc.

Lundälv,J. (2009). Stöd efter krasch. Gävle: Meyers förlag.

Lundälv,J. (2010). Rasbokraschen och medierna. s.72-74 i Socialstyrelsen. (2010). Stora busskrascher i Sverige 1997-2007. KAMEDO-rapport 94, Katastrofmedicinska observatörsstudier (KAMEDO). Stockholm: Socialstyrelsen.

Lundälv,J. (red.). (2011). Utryckningsföraren. Gävle: Meyers förlag.

Lundälv,J. (2011). Enkätstudie 2011: Erfarenheter av POSOM-arbete och möte med media vid krishändelser och olyckor. Enkätundersökning 1, Göteborg: Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.

Lundälv,J. (2011). Enkätstudie 2011: Erfarenheter av PKL-arbete och möte med media vid krishändelser och olyckor. Enkätundersökning 2, Göteborg: Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet.

Lundälv,J, Donning,Y, Larsson,P-O. (2011). Dags för socionomer att ta ton i media! Dags för socialarbetare att ta ton i samhällsdebatten. Socionomen – Facktidskriften för kvalificerat socialt arbete 2011:2: 83-84.

- Mann,H. (2007). Upplevd nyhetsrapportering och associerade känslor i samband med katastrofer: En explorativ studie. Magisteruppsats, Stockholm: Psykologiska institutionen, Stockholms universitet.
- Michel,P-O (red.), Johannesson Bergh,K, Lundin,T, Nilsson,D, Otto,U. (2010). Psykotraumatologi. Lund: Studentlitteratur.
- Michel,P-O, Bergh Johannesson,K, Lundin,T. (2006). Psykologisk första hjälp i samband med katastrofer och olyckor. Läkartidningen 2006;103;39:2855-2856.
- Michel,P-O, Bergh Johannesson,K, Abdoubaghi,A, Lundin,T. (2006). Posttraumatiskt stressyndrom alltmer i fokus. Läkartidningen 2006;103:3369-72.
- Michélsen,H, Schulman,A, Håkanson,E, Hultman,C. (2007). Tillbaka i Stockholm efter tsunamikatastrofen – nådde stödet fram? Rapport 2007:1, CeFAM, Centrum för allmänmedicin, Stockholms läns landsting och KI. Stockholm: EO Grafiska.
- Michélsen,H, Schulman,A, Therup Svedenlöf,C, Lingsten,I. (2009). Nådde hjälpen fram? : psykologiskt och socialt stöd i en kommun vid tsunamin och en trafikolycka. Centrum för allmänmedicin. Rapport 2009:1. Huddinge: CeFAM Kris- och katastrofpsykologi.
- MSB. (2008). Öva krishantering. Handbok i att planera, genomföra och återkoppla övningar. Rapport. Stockholm: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).
- MSB. (2010). Statistik och analys. Olyckor & kriser 2009/2010. Rapport. Stockholm: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).
- MSB. (2011). Mediebranschen 2011 – hot, risker och sårbarheter. Rapport. Stockholm: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).
- MSB. (2011). Sociala medier i övningar. Rapport. Stockholm: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).
- Nieminen Kristofersson,T. (2001). ”På natten ringdes jag in”. Att lära sig av det oförutsebara i krisgruppernas arbete efter branden på Backaplan oktober 1998. FoU i Väst. FoU-rapport 1:2001.
- Nieminen Kristofersson,T. (2002). Krisgrupper och spontant stöd: om insatser efter branden i Göteborg 1998. Doktorsavhandling. Lund: Socialhögskolan. Lunds universitet.
- Norberg,K. (2011). Etiska dilemman i Polisens inre arbete. Pedagogiska rapporter från Pedagogiska institutionen Umeå universitet, Umeå Nr 88.

- Olsén, M. (2011). Gränsöverskridande samverkan. En inventering och utvärdering av gränsöverskridande samverkansformer. Brandteknik och Riskhantering, Lunds tekniska högskola, Lunds universitet, Rapport 5353.
- Pressens samarbetsnämnd. (2010). Spelregler för press, TV, radio. 17. Upplagan. Stockholm: Pressens samarbetsnämnd.
- Preston, P. (2009). Making the News. Journalism and news cultures in Europe. London: Routledge.
- Prop. (2001/02:158) Samhällets säkerhet och beredskap. Stockholm: Riksdagens tryckeriexp.
- Prop. (2007/08:92). Stärkt krisberedskap - för säkerhets skull. Stockholm: Riksdagens tryckeriexp.
- Psykosocialt omhändertagande, i Branden på passagerarfärjan Scandinavian Star den 7 april 1990. KAMEDO-rapport nr. 60, Stockholm 1993, sid. 33–39. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Rikspolisstyrelsen. (2008). Krisstöd och förebyggande åtgärder. Riktlinjer för det psykosociala stödet i Polisen. Stockholm: Rikspolisstyrelsen.
- Roxberg, Å, Burman, M, Guldbrand, M, Fridlund, B, da Silva, A.B. (2010). Out of the wave: the meaning of suffering and relieved suffering for survivors of the tsunami catastrophe. An hermeneutic-phenomenological study of TV-interviews one year after the tsunami catastrophe, 2004. Scandinavian Journal Caring Science 2010:24:707-715.
- Rüter, A, Nilsson, H, Vikström, T. (2006). Sjukvårdsledning vid olycka och katastrof. Lund: Studentlitteratur.
- Rönmark, L. (red.). (2001). ”Att möta det man möter”. Erfarenheter från Stödcentrum efter brandkatastrofen i Göteborg. FoU i Väst, Rapport 4:2001.
- Salter, E, Stallard, P. (2004). Posttraumatic Growth in Child Survivors of a Road Traffic Accident. Journal of Traumatic Stress 2004;17:4:335-340.
- Scanlon, T.M. (2011). Vad vi är skyldiga varandra. Göteborg: Daidalos.
- Schäfer, I, Barkmann, C, Riedesser, P, Schulte-Markwort, M. (2006). Posttraumatic Syndromes in Children and Adolescents after Road Traffic Accidents – A Prospective Cohort Study. Psychopathology 2006;39:159-164.
- Sivertson, T. (2003). Debriefing – krisstöd: en väg till bättre arbetsmiljö. Tredje upplagan. Solna: Arbetsmiljöverket.

- Sjölin, C. (2011). Tuff sommar för krisgrupp. TTELA den 15 september.
- Skaraborgs Allehanda. (2011). Posomgruppen får ny start. Skaraborgs Allehanda den 5 september.
- Socialstyrelsen. (1991). Psykiskt och socialt omhändertagande vid stora olyckor och katastrofer. Allmänna råd från Socialstyrelsen 1991:2. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen. (1996). Psykiskt och socialt omhändertagande vid stora olyckor och katastrofer. Socialstyrelsens allmänna råd 1991:2. Reviderad 1996. Stockholm: Modin Tryck.
- Socialstyrelsen. (1999). Psykiskt och socialt omhändertagande vid stora olyckor och katastrofer. Allmänna råd 1999:2 1996.
- Socialstyrelsen. (2005). Krisberedskap i kommunernas socialtjänst 2004. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen. (2006). Socialstyrelsens kunskapscentrum för krisberedskap. Katastrofmedicin, Katastrofpsykiatri, Katastroftoxikologi, Mikrobiologisk beredskap, Strålningsmedicin vid katastrofer. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen. (2006). Det fortsatta stödet efter flodvågskatastrofen. Regeringsuppdrag om tillgång och efterfrågan på stödinsatser från socialtjänst och psykiatri. Delrapport 3 – Maj 2006. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen. (2008). Krisstöd vid allvarlig händelse. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen. (2009). Krisberedskap inom socialtjänstens område. Vägledning för planering. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen. (2009). Insatser och stöd till personer med funktionsnedsättning. Lägesrapporter 2008. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen. (2010). Tillgänglighet ur ett funktionshindersperspektiv. En undersökning bland socialkontor och vårdcentraler. Rapport. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen. (2011). Socialstyrelsens risk- och sårbarhetsanalys 2011. Rapport. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen. (2011). Etik i socialtjänsten: Är det lämpligt att använda Facebook i socialtjänstens handläggning? Socialstyrelsens råd för etiska frågor, Socialstyrelsen, Stockholm. <http://www.socialstyrelsen.se/etiksocialtjansten/ardetlampligtattanvandafaceboo>
- Socialstyrelsen. (2012). Sekretess- och tystnadspliktsgränser i socialtjänsten och i hälso- och sjukvården. Rapport. Stockholm: Socialstyrelsen.

SOU (1999:68). Brandkatastrofen i Göteborg. Drabbade, Medier, Myndigheter. Betänkande av Informationsutredningen om brandkatastrofen i Göteborg. Statens Offentliga Utredningar, Stockholm.

SOU (2001:41). Säkerhet i en ny tid. Betänkande. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer.

Statens Medicinsk-Etiska Råd. (2008). Etiska vägmarken nr 1. Etik – en introduktion. Upplaga 3. Stockholm: Statens Medicinsk-Etiska Råd.

Sternäng,E. (2012). Förs bort i ambulans inför alla skolbarnen – Personbil körde rakt in i skolbussen vid en hållplats. Kvällsposten den 22 mars.

Stewart,M, Hodgkinson,P.E. (1989). Disaster and the media. Disaster Management 1989;1:15-17.

Stockholms läns landsting. (2006). Regional katastrofmedicinsk plan för Stockholms läns landsting. Stockholm: Stockholms läns landsting.

Svahn,C. (2012). Elva skott slog rakt in i gymmet. Dagens Nyheter den 6 mars.

Sveds,Å. (2011). 4-årig pojke död i olycka. Gotlands Tidningar (GT) den 22 augusti.

Svenska Dagbladet. (2011). Spanska sjukans fasansfulla år – 38 000 svenskar dog i historiens värsta epidemi. Svenska Dagbladet den 1 februari.

Svensk sjuksköterskeförening. (2010). Värdegrund för omvårdnad. Stockholm: Svensk sjuksköterskeförening.

Sveriges Dövas Riksförbund. (2005). ”Utveckling av krisgrupper för döva”. Slutrapport 2005-06-01. Stockholm: Sveriges Dövas Riksförbund.

Sveriges Dövas Riksförbund. (2006). Om det händer... Krishantering för teckenspråkiga döva. Sveriges Dövas Riksförbund.

Sveriges Dövas Riksförbund. Krisgruppen för Döva. Information.

Sveriges Kommuner och Landsting. (2011). Sociala medier och handlingsoffentligheten.

[http://www.skl.se/vi\\_arbetar\\_med/juridik/artiklar/sociala\\_medier](http://www.skl.se/vi_arbetar_med/juridik/artiklar/sociala_medier)

Sveriges Psykologförbund. (1998). Yrkesetiska principer för psykologer i Norden. Antagna av Sveriges Psykologförbunds kongress 1998.

Thomsen,S. (2011). Posomgruppen gav krisstöd. Borlänge Tidning den 21 oktober.

Tidningarnas Telegrambyrå. (2012). Dödsskott på skjutbana.

Tidningarnas Telegrambyrå den 8 januari.

- Weisaeth,L,M, Mehlum,L, red. (1997). Människor, trauman och kriser. Stockholm: Natur och Kultur.
- Vanhanen,E, Sorvari,S. (2011). Behovet av en medmänniska: En kvalitativ studie om krishantering i ett individualistiskt Sverige. Kandidatuppsats, Högskolan Halmstad, Sektionen för hälsa och samhälle (HOS).
- Wikström,C. (2004). När livet går sönder: en bok om kriser och hur vi möter dem. Uppsala: Uppsala Publishing House.
- Wilkins,L, Christians,CG. (2009). The handbook of mass media ethics. New York: Routledge.
- Wimpenny,P, Costello,J. (2012). Grief, loss and bereavement: evidence and practice for health and social care practitioners. Abingdon: Routledge.
- Åhman,E. (1985). Bilder ur kyrkolivet i Borås under 1900-talet. Borås: Borås kyrkliga samfällighet.
- Örnberg,P-A. (2011). Kyrkornas roll i POSOM: pastoral verkstad. Tro & liv. Tidskrift för kristen tro och förkunnelse 2011:4:38-39.
- Östling,S. (2010). Konsten att samverka: en kvalitativ studie om samverkan mellan kommuners krisberedskapsgrupper. Kandidatuppsats, Arbetsvetenskap, Luleå Tekniska universitet.
- Överstyrelsen för Civil Beredskap (Krisberedskapsmyndigheten). (2004). Trossamfundens medverkan i krishantering. Stockholm: Krisberedskapsmyndigheten; 2004:1.