



Upplevelser av bemötandet från räddningstjänsten hos personer drabbade av bränder

Förord

Ett stort antal personer, företrädevis på Räddningstjänsten i Luleå, har under arbetet med projektet kommit med frågor, synpunkter och förslag som på olika sätt bidragit till förbättringar. Jag vill tacka samtliga för detta. Jag vill speciellt tacka Patrik Bylin, Lars-Ingvar Lampa och Mikael Andersson för att de fungerat som diskussionspartners och för att de har läst olika versioner av rapporten och gett förslag till förbättringar. Jag vill också tacka Gunnel Ellert för hjälp med redigeringen av rapporten. Ett särskilt tack riktas till intervjupersonerna i projektet.

Karina Johansson

Luleå, februari 2009

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

FÖRORD	1
SAMMANFATTNING	4
INLEDNING	5
Kriser och krisreaktioner	6
Andra räddningstjänsters undersökningar	7
Räddningstjänsten Alingsås	7
Laholms brandförsvaret	8
Norrköpings brandförsvaret	9
Räddningstjänsten Västra Blekinge	10
Jönköpings räddningstjänst	10
Sammanfattning av svaren från de kontaktade räddningstjänsterna	11
METOD	12
RESULTAT	15
Inledande frågor	15
Vad gjorde de från det att de larmat till dess att räddningstjänsten kom dit?	16
Hade det hjälpt om de hade haft utbildning i hur de släcker bränder?	16
Uppfattning om räddningstjänsten	17
Bemötande	17
Information från räddningstjänsten när de kom till platsen	18
Information från räddningstjänsten under händelsen	18
Information från räddningstjänsten innan de åkte från platsen	19
Fortsatta kontakter med räddningstjänsten	19
Övriga synpunkter	20
Tidigare kontakter med räddningstjänsten	21
Jämförelse mellan boendeform och några av kategorierna	21
Skattningsfrågorna	22
Brevsvar	23
Kommentarer	23

DISKUSSION	24
SLUTSATSER/REKOMMENDATIONER	28
REFERENSER	30

- Bilaga 1. Brev till boende i flerbostadshus
- Bilaga 1. Brev till boende i enbostadshus
- Bilaga 2. Frågemall som stöd för intervjuerna

Sammanfattning

I rapporten presenteras resultat från en intervjuundersökning med det övergripande syftet att undersöka hur personer som drabbats av bränder upplevde bemötandet från räddningstjänsten under insatsen.

186 personer, som enligt räddningstjänstens uppgifter bodde i hus där bränder ägt rum under 2008 och delar av 2007, kontaktades via brev för att informera om undersökningen. I brevet som skickades ut fanns även ett frankerat svarskuvert och ett papper med för de personer som ville lämna skriftliga svar på hur de uppfattade räddningstjänsten. Efter ca en vecka kontaktades personerna via telefon för att fråga om de träffade räddningstjänsten när dessa kom till platsen. De personer som uppgav att de träffade/pratade med räddningstjänsten tillfrågades om de ville delta i telefonintervju om hur de uppfattade räddningstjänsten och det bemötande de fick samt vilket bemötande de hade velat få. 43 personer intervjuades och ytterligare 16 gav kommentarer. 2 personer skickade in brevsvaret och 25 personer utgick av olika orsaker. 100 personer uppgav att de inte hade träffat räddningstjänsten vid insatsen.

Inför telefonintervjuerna konstruerades ett antal frågor som stöd för intervjuerna men utgångspunkten var att personerna själva skulle få berätta vad som hade hänt och hur de upplevde räddningstjänstens bemötande. Därefter ställdes frågor kring det som inte tydligt framkommit i personernas berättelser.

Resultatet visar att den generella uppfattningen om räddningstjänsten bland de intervjuade personerna var att räddningstjänsten var professionella och att bemötandet var bra. Räddningstjänsten uppfattades som lugna och trevliga och många personer kände det också som att räddningstjänsten brydde sig om dem.

Resultatet visade också att många personer ville få mer information från räddningstjänsten både under insatsen men speciellt efteråt. De önskemål som framkom i intervjuerna var dels information om vad som hade hänt och om något i situationen var farligt. Dessutom förekom önskemål om skriftlig information både i form av allmänna broschyrer om bränder men även specifik information om den aktuella branden samt visitkort/kontaktuppgifter till räddningstjänsten.

Inledning

Under tidsperioden 2004-mitten av 2008 inträffade 1039 stycken bränder inom Luleå kommuns område. Av dessa var 145 stycken bränder i flerbo-stadshus, villor, rad/par/kedjehus eller fritidshus.

Motivet till denna undersökning är en del i kommunens kvalitetsuppföljning men undersökningen ses även som en utvecklingsmöjlighet då resultatet kan ge återkoppling till den kontinuerliga utbildning och övningar som räddningstjänsten genomför. Det är också viktigt för räddningstjänsten att få veta om den uppfattning som räddningstjänsten har om sig själv stämmer med hur personer som varit i kontakt med räddningstjänsten uppfattar dem.

För räddningstjänsten är det viktigt att veta hur de drabbade personerna uppfattar bemötandet vid en insats. Med bemötande vid insats avses i denna undersökning alla kontakter som den drabbade hade med räddningstjänsten från det att räddningstjänsten kom till platsen till att de åkte därifrån samt eventuella senare kontakter relaterade till insatsen. Upplevelsen av en brand skiljer sig markant mellan dem som har som sitt yrke att släcka bränder och den som vid något tillfälle drabbas av en brand. Räddningstjänsten i Luleå rycker under ett år ut på ca 100 larm gällande brand i byggnad. Räddningstjänsten har stor rutin på att släcka bränder. För de personer som drabbas av bränder är upplevelsen, i de flesta fall, ny och omtumlande. Bränder som av räddningstjänsten betraktas som mindre och lättsläckta kan upplevas som mycket hotande av de personer som drabbas av dessa bränder. För räddningstjänsten är insatsen oftast över när de åker från platsen medan det för de drabbade kan vara en lång process innan tillvaron återgår till det normala.

När räddningstjänsten anländer till privatbostäder för att släcka bränder kan de komma i kontakt med personer som i många fall kan vara upprörda och förtvivalade. Även personer som upptäcker bränder, på andra ställen än i sitt hem, kan uppleva detta som obehagligt. Det är därför viktigt att räddningstjänstens personal bemöter dessa personer på ett sätt, som om möjligt, kan lugna dem. Vad ett sådant bemötande innebär varierar givetvis mellan olika personer och olika situationer. Syftet med denna undersökning är att ta reda på hur personer drabbade av bränder upplever att de bemöttes av räddningstjänsten under deras insats. Ett andra syfte är att ta reda på vilket bemötande dessa personer hade velat få av räddningstjänsten under insatsen. Ett tredje syfte är att se om det, utifrån dessa upplevelser och önskemål, finns delar som räddningstjänsten kan och bör förändra så att deras bemötande stämmer överens med vad drabbade personer önskar sig.

I boken *Eldsjälar* (Bergström, 2008) om räddningstjänsten i Luleå beskriver brandmännen själva vilka egenskaper de personer som väljer och stannar i brandmannayrket bör ha. De nämner bl. a. att de bör kunna möta och ta hand om folk, kunna lyssna och vara observanta och att känna empati. Empati innebär enligt NE att kunna leva sig in i en annan människas känsloläge och behov. Vanligen förmedlas den empatiska förståelsen av

en bekräftande handling (minspel, kommentarer). Enligt Cullberg (2006) betyder empati förmågan att utifrån vad en annan människa säger och hur hon beter sig kunna få en realistisk förståelse för hennes inre känslor och upplevelser. Bemötande betyder enligt Svenska akademins ordlista ”uppträda mot, uppföra sig, bete sig mot”.

Kriser och krisreaktioner

Kris är en händelse där ens tidigare erfarenheter och inlärd reaktionssätt inte är tillräckliga för att man skall förstå och psykiskt hantera den aktuella situationen (internt arbetsmaterial från Luleå Räddningstjänst). En kris kan delas in i fyra faser:

- 1) Chockfas - avstängningsfas
- 2) Reaktionsfas - avstängningsfas
- 3) Reparationsfas - bearbetningsfas
- 4) Nyorienteringsfas- avslutningsfas

Enligt Sievertson (1996) kan chockfasen vara från några minuter till några dygn och övergår så småningom i en reaktionsfas som kan pågå någon eller några månader. Reaktionsfasen övergår, ibland utan skarp gräns, till reparationsfasen som kan pågå upp till något år. Reparationsfasen övergår utan någon skarp gräns till nyorienteringsfasen som pågår livet ut.

De personer som räddningstjänstens personal kommer i kontakt med vid en insats kan enligt ovanstående befinna sig antingen i chockfasen eller i reaktionsfasen.

Enligt Sievertson (1996) håller personer i chockfasen verkligheten borta och avskärmar sig och visar sällan mycket känslor. Reaktionen kan bestå av tvångsmässig självbehärskning eller ändlös gråt medan en del är tysta, paralyserade och orörliga. Utmärkande för denna fas är avstängdheten som är ett sorts försvar mot de svåra och smärtsamma känslorna som är aktiva inom den drabbade. Aktiviteten hos den drabbade förändras och vanligast är en lätt apati. Den drabbade personen bör så snabbt som möjligt gå ur chocken. Detta sker genom att inge trygghet och på ett mjukt sätt hjälpa den drabbade. Detta sker genom att visa omsorg och vänlighet, ta ögonkontakt, ge något varmt att dricka och eventuell försiktig beröring och genom att inte vara verbalt påträngande och försöka tvinga den drabbade ”att prata av sig”.

I reaktionsfasen reagerar den drabbade starkt och kan överväldigas av påträngande känslor av smärta, ångest, rädsla, skuld och sorg. Ofta är den drabbade rastlös, orolig och impulsdriven. Det psykiska försvaret mobiliseras och kroppsliga symptom kan uppkomma. I denna fas är det viktigt att på allvar lyssna, visa intresse och tolerans.

Andra räddningstjänsters undersökningar

I Sverige finns 290 kommuner. Under verksamhetsåret 2007 samarbetade 123 av dessa i kommunförbund inom räddningstjänstområdet. Totalt fanns 33 räddningstjänstförbund, vilket innebär att det fanns 200 räddningstjänstkommuner (Räddningsverket, 2008). Ingen samlad statistik i vad mån olika räddningstjänster genomför/genomfört utvärderingar eller undersökningar om hur drabbade personer upplevde räddningstjänstens bemötande vid räddningsinsatser har hittats.

För att få kännedom om liknade undersökningar genomförs vid andra räddningstjänster har ett antal telefonkontakter tagits. De första kontakterna togs efter förslag från en handläggare på Sveriges kommuner och landsting. Dessa första kontakter har i sin tur gett ytterligare kontakter. Ett antal räddningstjänsters hemsidor har också studerats för att se om där fanns information om eventuella utvärderingar som gjorts. Om sådan information fanns kontaktades dessa räddningstjänster via telefon. Antalet kontaktade räddningstjänster är dock litet i förhållande till det totala antalet räddningstjänster i landet och det kan således finnas andra räddningstjänster som genomfört/genomför utvärderingar av hur drabbade personer upplever bemötandet hos räddningstjänsten. Ett litet fåtal av de kontaktade räddningstjänsterna genomförde en form av utvärdering som påminner om den undersökning som genomförs i Luleå.

Nedan presenteras de räddningstjänster som uppgett att de gör någon form av utvärdering av hur drabbade personer upplevde bemötandet från räddningstjänsten. Först sammanfattas några punkter från samtalen med ett fåtal övriga räddningstjänster.

Ett par av räddningstjänsterna tog kontakt med grannarna till personer drabbade av bränder. Kontakterna skedde via hembesök och/eller möten. Vid dessa kontakter gav räddningstjänsterna information och svarade på frågor. Informationen och frågorna handlade om vad som hade hänt, om insatsen, om det var farligt att bo i huset och hur de boende skulle skydda sig mot framtida bränder. Räddningstjänsterna visade också på hur lång tid det tagit från att de fått larmet tills de var på platsen eftersom många personer upplevde att det hade tagit lång tid. Ett par av räddningstjänsterna uppfattade att deras insatser är uppskattade, de nämnde bl. a att de fått ”dagens ros” i lokaltidningen eller att de fått tårta efter en insats. En räddningstjänst uppgav att de är tveksamma till om grannarna till dem som drabbats av bränder skulle ge uttryck för mycket negativa synpunkter på räddningstjänsten när representanter för dessa gör hembesök.

Räddningstjänsten Alingsås

Alingsås kommun har en kvalitetsdeklaration som innebär att den som drabbas av en olycka som medför insats av räddningstjänsten kommer de att ta kontakt med personen inom 5 dagar för uppföljning och eventuella synpunkter och en ytterligare kontakt kommer att tas inom två månader för att redovisa olycksförloppsutredningen samt räddningstjänstens utvärdering av hur deras egen insats genomfördes. Räddningstjänsten har job-

bat på detta sätt i två år. I möjligaste mån är det den ansvariga insatsledaren som tar kontakt med den drabbade personen. Denna uppföljning sker vid de flesta bränder där det går hitta personer som är direkt drabbade. Även personer som upptäckt bränder men inte är direkt drabbade av dem kontaktas speciellt om de verkar mycket illa berörda vid upptäckten. Kontakten inleds med ett telefonsamtal och där framgår ganska snart om personen vill ha vidare kontakt med dem i form av besök. De allra flesta (90 %) vill ha besök av dem. Räddningstjänsten åker iväg och mötet brukar ta ca 2-3 timmar.

Det viktigaste vid detta möte är att lyssna på personerna. Det kommer nästan alltid frågor om insatsen, räddningstjänsten har med bilder och kan visa vad som har hänt. Mycket av samtalet kan ses som klarläggande. Frågor om t. ex val av väg till olycksplatsen, varför de parkerade bilen på ett visst ställe och varför de använder fläktar då det brinner kan komma upp. Vid mötena är det viktigt att inte skuldbelägga eller ta fram någon syndabock utan att få olika pusselbitar på plats så att de drabbade personerna får en klarare bild av vad som skett. Personerna upplevs som generellt positiva till räddningstjänsten vid insatsen. Även personal som inte varit direkt inblandade i räddningsinsatsen kan ibland stoppas på stan och tackas för att insatsen gick bra. Det förekommer dock mycket känslor vid insatsen och en del personer vill senare komma till brandstationen och berätta om händelsen. Mötena upplevs alltid som bra och de får positiv respons från de drabbade. Vid svåra olyckor kan det ibland inträffa att de drabbade upplever att de får så bra kontakt med räddningstjänsten och vill fortsätta kontakten med länge efteråt och räddningstjänsten har diskuterat vikten av att sätta gränser för sin yrkesroll, de kan inte fungera som terapeuter.

Räddningstjänsten kan även ta första kontakten med t. ex försäkringsbolag och på så sätt hjälpa till. Den olycksutredning som är kopplad till händelsen är personerna mycket intresserade av att få ta del av.

Vid insatsen lämnar alltid den ansvariga insatsledaren ett visitkort och de får information om att räddningstjänsten kommer att höra av sig inom fem dagar. Vid insatsen kan alla typer av reaktioner förekomma. Räddningstjänsten tänker alltid på den drabbade personen och ser det som att mycket arbete finns kvar efter insatsen "det gäller att få personerna på rätt köl igen". POSOMgruppen (Psykologiskt och Socialt OMhändertagande) är en viktig ingång och sammanställs ca 4 ggr/år. Det upplevs som "enkla-re" att arbeta med bränder eftersom det är lättare att nå personerna än vid t. ex bilolyckor.

Räddningstjänsten diskuterar uppföljningsinstrument, de för ingen statistik nu men resultaten från mötena diskuteras vid olika tillfällen och det finns mycket kunskap bland dem som jobbar med detta.

Laholms brandförsvaret

Laholms brandförsvaret har kvalitetsdeklarationer och de följer upp olyckor/bränder genom att inom fem dagar ta kontakt med de drabbade personerna för att höra hur de mår. Dessa kontakter sker främst vid större bränder, inte vid t. ex torrkökning. De frågar inte om bemötandet utan om de

har någonstans att bo, om kontakterna med försäkringsbolaget fungerat o s v.

Under 2006 skickades en enkät ut till personer som drabbats av bränder, enligt Laholms brandförsvaret kan dock inte enkäten karaktäriseras som "vetenskaplig". De skickade ut ett 20-tal enkäter och fick in ca 10 svar. De flesta tyckte att brandförsvaret fungerat bra, de skattade förtroendet för brandförsvaret som högt. Laholm är dock en liten kommun där "alla känner alla" vilket ev. skulle kunna påverka resultatet, de drabbade vill inte kritisera dem som de stöter på i andra sammanhang. Generellt är folk mycket tacksamma för brandförsvarets insatser, brandförsvaret har ett bra utgångsläge.

En viktig sak att poängtera är att personalen hos brandförsvaret skall lyssna och ta tillvara den erfarenhet som de personer som är först på plats efter en olycka har fått.

Norrköpings brandförsvaret

Norrköpings brandförsvarets verksamhet är servicedeklarerad. Detta bygger på ett politiskt beslut om att verksamheten skall kvalitetssäkras. Utgångspunkten för arbetet med kvalitetssäkringen inleddes med att en fokusgrupp bestående av ca 14 personer som varit med om bränder fick diskutera sig fram till de tre kriterier de tyckte var viktigast att räddningstjänsten kunde uppfylla. Dessa tre kriterier var att de var snabbt på plats, hade ett bra bemötande och att de gav information efter insatsen om praktiska saker. Bra bemötande innebar att personerna kände sig omhändertagna av brandförsvaret, att brandförsvaret brydde sig om dem och hade förståelse för att de var upprörda.

Utifrån dessa tre kriterier konstruerades två enkäter, en till dem som direkt drabbas av branden och en som ges till grannar till den drabbade. Frågorna till dem som direkt drabbas av en brand utgick från de tre kriterierna och gäller således om de tyckte att brandförsvaret snabbt var på plats och påbörjade räddningsinsatsen (denna fråga besvaras med ja, nej eller vet ej), om de kände att de fick information om vad som hänt och stöd om hur du skall göra efter räddningsinsatsen och om vad de tyckte om bemötandet de fick av personalen vid insatsen. Dessa två frågor skattas på en 4-gradig skala. I enkäten finns dessutom utrymme för övriga synpunkter som personen själv får skriva. Dessa enkäter delas ut vid alla bränder i Norrköping.

Norrköpings brandförsvaret gör statistik över antalet personer som besvarar enkäten. Svaren på enkäten sammanställs och redovisas på Byggnads- och miljöskyddsnämnden. Resultatet visar att de allra flesta tyckte att brandförsvaret var snabbt på plats och påbörjade insatsen. Resultatet visade också att de drabbade personerna upplevde att de fick ett bra bemötande samt att det möjligen kan behöva ges något mer information efter insatsen om vad som kommer att hända och vad personerna själva skall göra.

Servicedeklarationen uppfattas som något positivt av brandförsvaret. De öppnar upp sig mot andra utanför och får veta vad de tycker, "är det bra det vi gör"?

Räddningstjänsten Västra Blekinge

Räddningstjänsten i Västra Blekinge genomför en enkätundersökning då räddningsinsats skett hemma hos en kommuninvånare eller vid en större räddningsinsats på företag. Enkäten lämnas ut inom någon/några veckor efter branden och föregås av ett telefonsamtal som informerar om enkäten och att det är frivilligt att fylla i denna. I de fall det bedömts som mindre troligt att personerna skulle bevara enkäten, t. ex personer som varit uppenbart berusade eller drogade vid insatsen, har inte dessa kontaktas och således inte fått någon enkät.

Enkäten innehåller sex frågor och frågorna handlar bl. a hur de upplevde bemötandet från räddningstjänstpersonalen och om de fått tillräckligt med information om olika åtgärder som sker efter branden i samband med att räddningsinsatsen avslutas. Fyra av frågorna skattas på en 6-gradig skala och två frågor bevaras med ja eller nej. På alla sex frågorna finns också möjlighet för personerna att ge kommentarer.

Svarsfrekvensen på enkäten är hög och generellt är de som svarar nöjda eller mycket nöjda med insatsen, de anger 5 eller 6 på frågorna på den 6-gradiga skalan. När någon är mindre nöjd med någon del av insatsen (3 eller 4 på skalan) analyseras denna del för att se om de kan fånga upp något nytt ”vad betyder denna 3: a eller 4: a”. Det är uppskattningsvis 1 person av 20 som inte är nöjd med räddningsinsatsen och vid dessa tillfällen beror det ofta på att räddningsledaren/befälet på platsen är stressad. Att personen inte är nöjd med räddningsinsatsen är inte helt oväntat, räddningstjänstpersonalen är medvetna om att den insatsen inte var helt bra.

Även om det finns en del administration kring enkäten och att nyttan möjligen kan diskuteras eftersom personerna oftast upplever sig nöjda med räddningsinsatsen anser räddningstjänsten i Västra Blekinge att det är viktigt att de som varit med räddningsinsatser får föra fram sina synpunkter på verksamheten. Det upplevs också som viktigt att fånga upp det fåtal personer som inte är helt nöjda. Räddningstjänsten funderar dock på om det går att få personerna att fylla i enkäten på nätet i stället för att skicka ut den med post som de gör nu.

Jönköpings räddningstjänst

Vid Jönköpings räddningstjänst har en undersökning av räddningstjänstens insatser undersökts i en uppsats från KY-utbildningen Vårdadministration vid Internationella Handelshögskolan i Jönköping (Bergström & Ekblad, 2008). I undersökningen har bl. a personer som drabbats av bränder under 2007 telefonintervjuats om bl. a hur de upplevde räddningstjänstens bemötande vid insatsen, förtroendet för räddningstjänsten före och efter branden och om de fick hjälp/stöd efter olyckan av räddningstjänsten.

Undersökningen innehåller sju frågor med fasta svarsalternativ och fem frågor där personerna själva får berätta om sina upplevelser i samband med branden. Antalet personer som drabbats av bränder och som ville delta i intervjun var högt (27 personer av 33 kontaktade). Samtliga svarande tyckte att räddningstjänstens bemötande vid insatsen var bra eller mycket bra. Svaren visade att förtroendet för räddningstjänsten hade ökat efter

räddningstjänstens insats. De flesta personer uppgav att de inte behövde någon hjälp/stöd efter branden. En person fick hjälp och stöd av räddningstjänsten efteråt.

Sammanfattning av svaren från de kontaktade räddningstjänsterna

De räddningstjänster som kontaktade de direkt drabbade ringde antingen upp dem för ett mer djupgående samtal eller skickade ut en enkel enkät för att bl. a ta reda på hur de uppfattade bemötandet från räddningstjänsten. Även om samtalen följde en viss struktur fanns ingen ”frågemall” som användes. Resultaten från intervjuerna och enkäterna diskuterades vid olika möten. De personer inom räddningstjänsterna som arbetade med dessa frågor ansåg själva att de hade god kunskap om vad de drabbade personerna tyckte om räddningstjänstens bemötande. De drabbade personerna uppfattade i mycket hög grad det bemötande de fick av räddningstjänsten som positivt.

Metod

Vid alla bränder där räddningstjänsten larmas skrivs en insatsrapport i programmet Alarmos. Alla rapporter om bränder i Luleå kommun under tidsperioden 2004 till mitten av 2008 som förekommit i villor, rad/par/kedjehus, flerbostadshus samt fritidshus (totalt 145 stycken) har studerats för att få kunskap om branden. I rapporterna finns bl. a uppgifter om trolig brandorsak och om livräddning förekommit. Adresser till olycksplatsen finns också och i vissa rapporter även namn på bostadens ägare eller nyttjare.

För att få fram personerna som bor på de olika adresserna användes kommunens befolkningsregister KID (kommuninvånardata). Genom att ange adressen till det aktuella huset kunde de personer som bor i huset identifieras. Hur länge dessa personer bott i huset framgår dock inte och det framgår således inte om de bodde där när branden inträffade. Med hjälp av namn och adress söktes telefonnummer via eniro.se och hitta.se. Det fanns dock en viss diskrepans mellan KID och eniro.se och hitta.se. Vissa personer som enligt eniro.se eller hitta.se bodde på adressen fanns inte med i KID. Inte alla personer som fanns med i KID kunde återfinnas på eniro.se eller hitta.se. Endast de personer som fanns med både i KID och i eniro.se eller hitta.se ingick i undersökningen.

Personerna kontaktades via ett personligt adresserat brev på papper från räddningstjänsten. Eftersom KID registrerar boende enskilt kan flera vuxna personer i samma hushåll ha fått varsitt brev. I några "enbostadshus" adresserades brevet till två personer. Delar av brevet formulerades något annorlunda beroende på om branden skett i ett flerbostadshus eller i ett "enbostadshus". I brevet gavs information om syftet med undersökningen och att undersökningsledaren skulle ta kontakt med dem om några dagar för att höra om de ville delta i undersökningen. För de personer som redan när de fick brevet ansåg att de inte hade tid att delta i telefonintervjun bifogades papper och ett frankerat svarskuvert så att de kunde skriva ned ev. synpunkter som de hade och skicka in detta. I brevet fanns också namn och telefonnummer till undersökningsledaren och till två representanter för räddningstjänsten om personerna hade frågor om intervjuerna eller om undersökningen (se bilaga 1 för breven).

För att, om möjligt, få tag i intervjupersoner med bra minnesbilder av händelsen beslutades att undersökningen skulle börja med bränder som ägt rum under 2008 och 2007. Det bedömdes också som lättare att få tag i personer om branden inträffat "nära" i tiden. Av praktiska skäl kontaktades personerna i olika omgångar. I en första omgång fick 54 personer som drabbats av bränder under 2008 ett brev med information om undersökningen. Efter ett par veckor kontaktades ytterligare tre personer (till grannar till två av de intervjuade och ett till ytterligare en person i ett hushåll). Efter ca fyra veckor kontaktades, under ca en månads tid, ytterligare 101 personer via brev som drabbats av bränder under 2008 och 2007. En person kontaktades direkt via telefon (sambo till en av de intervjuade) och ett brev till ytterligare en person i ett hushåll skickades efter ytterligare några veckor. I en tredje omgång kontaktades 26 personer via brev som drabbats

av bränder under 2007. Totalt kontaktades 185 personer via brev och en person kontaktades via telefon. Endast personer födda 1990 och tidigare har ingått i undersökningen.

Efter ca en vecka efter att brevet gått ut kontaktades personerna för att höra om de vill ingå i undersökningen. En person, där brevet kommit i retur, kontaktades via telefon och valde efter att ha fått syftet förklarad för sig att delta i undersökningen. Personerna tillfrågades först om de bodde i huset vid tidpunkten för branden och om de hade haft någon kontakt med räddningstjänsten i samband med branden. De personer som uppgav att de inte hade haft någon kontakt med räddningstjänsten ingick inte vidare i undersökningen. Övriga personer tillfrågades om de ville delta i intervjun.

För att inte omedvetet påverka eller tolka personernas svar beslutade undersökningsledaren att inte "läsa på" om räddningstjänstens arbetssätt innan intervjuerna. Avsikten var att de personer som intervjuades och undersökningsledaren skulle vara kunskapsmässigt jämbördiga gällande detta. Frågor som intervjupersonerna hade om arbetssätt och insatsen hänvisades till en brandinspektör på räddningstjänsten.

Inför telefonintervjuerna med de drabbade personerna konstruerades ett antal frågor som stöd för intervjun. Utgångspunkten var att personerna själva skulle få berätta om vad som hänt och hur de upplevt händelsen och räddningstjänstens bemötande. Därefter kunde undersökningsledaren ställa frågor för att få ytterligare information om händelsen som inte framkommit i berättelsen. Exakt vilka frågor som ställdes varierade beroende på vad personerna berättat. Frågorna följde händelseförloppet och kunde delas upp i fyra delar: upptäckten av branden och första kontakten med räddningstjänsten, släckningen av branden, efter att branden hade släckts och eventuella senare kontakter med räddningstjänsten (se bilaga 2 för frågorna).

När telefonintervjun började informerade undersökningsledaren om vilka delar intervjun skulle innehålla samt att hon skulle föra anteckningar under intervjun och personerna uppmanades därför att inte prata alltför fort. Innan personerna började sin berättelse ställde undersökningsledaren några inledande frågor. Den första frågan gällde vad personerna menade med bemötande. Frågan ställdes för att det var viktigt att få kunskap om vad intervjupersonen avsåg med bemötande. Förutom att personerna fick ge sin egen "definition" av bemötande frågade undersökningsledaren om de höll med den betydelse som SAOL ger på bemötande. Personerna tillfrågades också om hur väl de mindes branden och räddningstjänstens bemötande. Dessutom fick de frågan om hur allvarlig eller obehaglig de tyckte att händelsen varit. Därefter fick personerna berätta om sina upplevelser i samband med branden. Efter detta ställde undersökningsledaren frågor och sedan tillfrågades personerna om vad de själva ville lyfta fram och delge räddningstjänsten. Personerna tillfrågades också om de tidigare haft kontakt med räddningstjänsten och om denna brand hade ändrat deras syn på räddningstjänsten. När alla intervjufrågor var besvarade ställdes två frågor där personerna fick en skattningsskala från ett till fem beskriven för sig och ombads att på denna skala skatta hur nöjda de var med räddningstjänstens bemötande och med räddningstjänstens insats. Personerna fick möjlighet att säga några avslutande ord om de ville och därefter tillfråga-

des de om undersökningsledaren fick ta kontakt med dem igen om några oklarheter uppstod när undersökningsledaren renskrev intervjuerna. Personerna tillfrågades om de ville ta del av undersökningsresultatet när detta var färdigställt. Undersökningsledaren lovade att ta kontakt med de personer som var intresserade av detta när undersökningen var avslutad. Innan samtalet avslutades gav undersökningsledaren alla personer som intervjuats namn och telefonnummer till en person på räddningstjänsten som de kunde kontakta om intervjuerna väckt upp känslor som de behövde få prata mer om. Denna person kunde också hänvisa dem till andra personer inom räddningstjänsten som kunde ge mer information om insatsarbetet. Under intervjuerna förde undersökningsledaren anteckningar och dessa renskrevs i nära anslutning till intervjun.

För att de personer som inte ansåg sig ha tid med en intervju men ändå ville lämna synpunkter enkelt skulle kunna göra detta skickades ett frankerat svarskuvert med samt ett linjerat papper där synpunkterna kunde skrivas ned. Personerna fick således inga frågor utan ombads att skriva ned sina synpunkter om räddningstjänstens bemötande och vad de kunde ha gjort annorlunda. Svarskuverten kodades så att det skulle vara möjligt att identifiera personerna och ta kontakt med dem om det kom fram synpunkter som var intressanta och/eller bedömdes behöva följas upp. De in-skickade synpunkterna sammanställdes.

Resultat

Totalt 186 personer kontaktades under ca 4 månaders tid. 43 personer intervjuades och ytterligare 16 personer gav kommentarer och synpunkter. 25 personer utgick av olika orsaker ur undersökningen. 100 personer uppgav att de inte hade haft någon kontakt med räddningstjänsten i samband med branden. Anledningen till detta kunde vara att de inte bodde i huset när branden inträffade, att de inte var hemma när branden inträffade, att de inte visste/märkte att det brann i huset eller att de inte pratade med räddningstjänsten vid branden. Dessutom inkom 2 brevsvår.

Under intervjuerna förde undersökningsledaren anteckningar och dessa renskrevs i nära anslutning till intervjun. Utskrifterna följde de ursprungliga anteckningarna i så hög grad som möjligt. Personernas berättelser och de efterföljande frågorna följde i stort sett händelseförloppet och kunde delas upp i fyra delar: upptäckten av branden och första kontakten med räddningstjänsten, släckningen av branden, efter att branden hade släckts och eventuella senare kontakter med räddningstjänsten.

Intervjuerna lästes noga igenom för att hitta gemensamma beskrivningar av de olika händelserna. Utifrån dessa gemensamma beskrivningar kunde ett antal kategorier identifieras. Dessa kategorier var: uppfattning om räddningstjänsten, bemötande, information, fortsatta kontakter med räddningstjänsten och övriga synpunkter. I tabellerna som presenteras används förkortningen RTJ för räddningstjänsten.

Resultatet grundar sig på intervjuer med 43 personer. Av dessa var 24 män och 19 kvinnor. 19 av bränderna ägde rum i flerbostadshus och 24 i villor, rad/par/kedjehus eller fritidshus.

Förutom kategoriseringarna presenteras resultaten på de tre inledande frågorna som ställdes. Dessutom presenteras de svar som gavs på frågan vad personerna gjorde innan räddningstjänsten kom till platsen och om utbildning i hur bränder släcks hade påverkat detta. Denna fråga var dock inte relevant för alla personer och ställdes därför bara till vissa. Samtliga personer tillfrågades om sina tidigare kontakter med räddningstjänsten och om de hade någon tidigare uppfattning om räddningstjänsten och om denna uppfattning förändrats efter denna brand. Resultatet presenteras i den ordning samtalet löpte/frågorna ställdes. En jämförelse mellan de två boendeformerna (flerbostadshus och enbostadshus) med avseende för några av kategorierna presenteras också. Därefter presenteras svaren på de två skattningsfrågorna. Slutligen presenteras resultatet från brevsvaren samt kommentarer som gavs av de personer som inte ville delta i en intervju.

Inledande frågor

Den första frågan som ställdes till personerna var vad de tänkte på när de hörde ordet bemötande. Undersökningsledaren uppfattade att en del personer hade problem med att formulera sin uppfattning om bemötande. Svaret på frågan varierade men flera personer pratade om första kontakten

eller första intrycket av någon, hur de blir behandlade och om de får svar på sina frågor. Enligt svenska akademins ordlista betyder bemötande ”uppträda mot, uppföra sig, bete sig mot”. De personer som inte själva hade sagt något av detta tillfrågades om de höll med om betydelsen i SAOL. Samtliga tillfrågade personer höll med om betydelsen.

En andra fråga, om hur väl personerna tyckte att de mindes branden ställdes. 10 personer uppgav att de mindes branden väldigt bra och 25 personer mindes branden bra eller mycket bra. Fem personer mindes branden lite grann och tre personer mindes inte branden så bra. Dessa tre personer kunde dock berätta vad som hade hänt och svara på de flesta frågor som ställdes.

En tredje fråga som ställdes var hur allvarlig branden uppfattades av personerna. 10 personer uppfattade branden som väldigt allvarlig och 11 personer allvarlig eller ganska allvarlig. Åtta personer uppfattade inte branden som så allvarlig. 14 personer uppgav andra svar. Sex av dessa uppgav att de uppfattade branden som allvarlig i början men att de senare blev lugnare och fyra personer påtalade att även om branden inte var så allvarlig hade den kunnat bli det om den inte hade släckts i tid. Två personer uppfattade inte branden som allvarlig i början men förstod senare att det var en större brand. Nio av personerna uppgav att mindre barn (under 10 år) hade varit med vid branden och att dessa varit mer eller mindre oroliga. Inga vidare frågor ställdes kring detta.

Vad gjorde de från det att de larmat till dess att räddningstjänsten kom dit?

I 27 av intervjuerna framkom vad personerna hade gjort från det att de fått veta att det brann till dess att räddningstjänsten anlände och 15 av dessa personer hade gjort någon form av ”aktiv handling”. Dessa handlingar innefattade bl. a att (försöka) släcka branden eller hjälpa till att släcka branden, vädra och att knacka/banka på dörrar i trapphus/korridor. Övriga personer hade inte hunnit göra något, bedömde att de inte kunde göra något eller visste inte vad de skulle göra.

Hade det hjälpt om de hade haft utbildning i hur de släcker bränder?

18 personer svarade på frågan om utbildning i att släcka bränder hade varit till hjälp. Fyra personer sade att utbildning hade varit bra i denna situation eller om omständigheterna hade varit annorlunda. Fem personer visste inte om utbildning hade varit till hjälp och 9 personer trodde att de skulle ha gjort på samma sätt även om de hade haft utbildning. Fyra av dessa 9 uppgav dock att de hade någon form av utbildning/erfarenhet av att släcka bränder. Ingen av personerna, som besvarade frågan om utbildning hade varit till hjälp, uppgav spontant att de tyckte att sådan utbildning skulle vara onödig.

Uppfattning om räddningstjänsten

Det som framstår som tydligt är att många intervjupersoner tycker att räddningstjänsten är professionella vilket uttrycks på olika sätt. De ord och uttryck som används är att räddningstjänsten är professionella, att de gör sitt jobb, de kan sitt jobb, de kom till platsen och gjorde det de skulle. 30 personer nämner detta.

Flera personer (23 st) upplevde att räddningstjänsten snabbt kom till platsen medan två personer upplevde att det tog lång tid för räddningstjänsten att komma till platsen. I sex fall var det räddningstjänsten som var först på platsen.

Tabell 1 Uppfattning om räddningstjänsten

RTJ var professionella	30
RTJ kom snabbt till platsen	23
Det tog lång tid för RTJ att komma till platsen	2

Bemötande

Det framstår som tydligt att många personer tycker att räddningstjänsten uppträdde på ett lugnt sätt eller att de var lugna. 32 personer nämner detta. Detta lugn kunde ibland delvis överföras till intervjupersonerna (11 personer uppger att räddningstjänstens lugn smittade av sig på dem).

Många personer tycker att räddningstjänsten uppträdde på ett trevligt sätt eller att de blev trevligt bemötta av räddningstjänsten. De kan också, på en fråga från undersökningsledaren, ha sagt att räddningstjänsten inte var otrevliga. Även uttryck som att räddningstjänsten var vänliga eller tillmötesgående användes i denna kategori. 27 personer säger detta.

Flera personer (22 st) säger att det kändes som att räddningstjänsten brydde sig om dem. Detta kunde uttryckas genom att de explicit sa att de upplevde att räddningstjänsten förstod att de var chockade och oroliga. Andra personer sa att räddningstjänsten pratade mer allmänt med dem vilket de ibland uppfattade som ett försök att få dem att slappna av och lugna sig. Ytterligare andra personer sa inget om varför de kände att räddningstjänsten brydde sig om dem.

Tabell 2 Bemötande

RTJ uppträdde lugnt	32
RTJ:s lugn smittade av sig	11
RTJ uppträdde på ett trevligt sätt	27
Det kändes som att RTJ brydde sig om dem	22

Information från räddningstjänsten när de kom till platsen

En person uppgav att räddningstjänsten gav information när de kom till platsen. Denna person hade själv lyckats släcka elden och räddningstjänsten gav därför information om att han/hon skulle fortsätta att bevaka röken. Ytterligare två personer fick information av räddningstjänsten men i detta fall var det räddningstjänsten som var först på platsen. Dessa personer fick bl. a information om brandens omfattning. 24 personer uppger att räddningstjänsten inte sa någonting speciellt till dem när de kom till platsen och 16 personer säger ingenting explicit om information från räddningstjänsten när de kom till platsen.

Tabell 3 Information från räddningstjänsten när de kom till platsen

Fick information från RTJ	1
Fick information från RTJ men RTJ var först på platsen	2
RTJ sa ingenting speciellt till dem	24
Personerna säger ingenting om information från RTJ	16

Information från räddningstjänsten under händelsen

23 personer tyckte att de fått tillräckligt med information av räddningstjänsten under händelsen. Personerna tillfrågades inte vad denna information innehöll men ett par personer uppgav att räddningstjänsten pratade om vad som hade hänt. En person ville veta vem i räddningstjänsten det går bra att fråga under en insats (för att så lite som möjligt störa räddningstjänsten i deras arbete) och påpekar att denna person t. ex kan ha en annan färg på hjälmen så att det tydligt framgår att det går bra att prata med denna. Nio personer uppgav att de inte fått någon information av räddningstjänsten under händelsen eller att de hade velat få mer information av räddningstjänsten. En av dessa personer upplevde att räddningstjänsten inte hade tid att ge information när de släckte branden. Den information som efterfrågades var bl. a vad som hade hänt, beskrivning av läget och om var röken var farlig. 11 personer säger ingenting explicit om de fick någon information från räddningstjänsten under händelsen.

Tabell 4 Information från räddningstjänsten under händelsen

Fick information från RTJ	23
Fick ingen information eller hade velat få mer information	9
Personerna säger ingenting om information från RTJ	11

Information från räddningstjänsten innan de åkte från platsen

22 personer uppgav att de fick information från räddningstjänsten innan de åkte från platsen och ytterligare två personer fick information men hade velat få mer information. Den information de fick var bl. a att de skulle ha kontroll på röken efter att räddningstjänsten åkt därifrån, att de skulle kontakta försäkringsbolag och/eller sotare och att de skulle vädra ut röken. 13 personer fick ingen information innan räddningstjänsten åkte från platsen. Sex personer säger ingenting explicit om de fick någon information från räddningstjänsten innan de åkte från platsen. Den information som efterfrågades var bl. a om röken som uppstått vid branden var farlig och om det var farligt att sova i rummen och vart de skulle vända sig om de började må dåligt. Ytterligare information som efterfrågades från räddningstjänsten var ”skriftlig information”. Sex personer uppger att de hade velat ha sådan. Denna information kunde vara en broschyr med mer allmän information om bränder och hur man kan skydda sig mot sådana. Även ett papper med information om vad som hade hänt och kontaktuppgifter till räddningstjänsten som kunde sättas upp i trappuppgången och visitkort med namn och telefonnummer till räddningstjänsten så att det skulle vara lätt att komma i kontakt med räddningstjänsten efterfrågades. Även information om att situationen var under kontroll och vad som hade hänt efterfrågades.

Fem personer tar upp vilken information räddningstjänsten kan ge och skall ge, de hade velat få viss information men vet inte om det är räddningstjänstens sak att ge denna information. En person som hade velat få information vet dock inte vad räddningstjänsten kunde ha sagt.

Fyra personer tar upp att räddningstjänsten kanske inte själva visste så mycket från början och tre av dessa säger också att de uppfattade att räddningstjänsten gav information allt eftersom de själva fick information.

Tabell 5 Information från räddningstjänsten innan de åkte från platsen

Fick information från RTJ	22
Fick information men hade velat få ytterligare information	2
Fick ingen information	13
Personerna säger ingenting om information från RTJ	6

Fortsatta kontakter med räddningstjänsten

21 personer fick ingen information om hur de själva kunde ta kontakt med räddningstjänsten, av dessa hade 13 personer velat att räddningstjänsten skulle ha gett information om detta. Sju av dessa 13 hade velat få information om branden hade blivit mer omfattande eller ägt rum i det hus där de

själva bodde. Åtta personer hade någon form av fortsatt kontakt med räddningstjänsten. Dessa kontakter innebar bl. a att någon från räddningstjänsten ringde dem och hörde hur det hade gått, att de blev inbjudna till räddningstjänsten efteråt eller att de deltog i ett möte ordnat av räddningstjänsten en tid efter branden. 27 personer hade inga senare kontakter med räddningstjänsten. Åtta personer vet inte eller minns inte om de hade några senare kontakter med räddningstjänsten. 34 personer säger explicit att de inte hade något behov av fortsatta kontakter med räddningstjänsten. Flera av dessa hade ändå velat få information om hur de kunde få kontakt med räddningstjänsten. En person hade velat att räddningstjänsten hade tagit kontakt med honom/henne.

Tabell 6 Fortsatta kontakter med räddningstjänsten

	Antal	Fick ingen info	Ville få info	Hade inget behov av fortsatt kontakt
Fortsatt kontakt	8	1	1	5
Ingen fortsatt kontakt	27	19	10	23
Vet ej/minns ej	8	1	2	6
Summa	43	21	13	34

Övriga synpunkter

Under denna kategori samlas övriga relevanta synpunkter som framkommit i intervjuerna.

En person uppgav att han/hon fick tydlig information om vem han/hon skulle prata med och upplevde detta som mycket positivt.

Räddningstjänsten hittade inte direkt till stället där det brann och en person tycker därför att räddningstjänsten direkt skulle ha frågat de personer som stod utanför huset var det brann. En annan person tycker att Räddningstjänsten direkt när de kom skulle ha kontrollerat att ingen var skadad.

En person påpekade att det verkade som om räddningstjänsten var på väg att åka från platsen när han/hon kom dit (räddningstjänsten hade släckt branden) och ingen polis fanns heller på platsen. Han/hon undrade om räddningstjänsten hade åkt och lämnat huset med öppna fönster utan bevakning innan han/hon hade hunnit komma dit. En annan person hade velat att räddningstjänsten skulle ha tagit första kontakten med försäkringsbolaget och förklarat vad som hänt och att de måste agera så att det gick att bo i huset. Branden inträffade kvällen innan en långhelg och försäkringsbolaget ansåg att de inte hade möjlighet att göra någonting förrän efter helgen.

Tidigare kontakter med räddningstjänsten

Personerna tillfrågades om de hade haft tidigare kontakter med räddningstjänsten och om så var fallet vilken eller vilka typer av kontakter. 16 personer uppgav att de hade haft tidigare kontakt med räddningstjänsten och för de flesta (11st) hade denna kontakt skett i samband med tidigare bränder eller olyckor. Inga frågor ställdes kring dessa bränder/olyckor. Personerna tillfrågades också om de hade någon uppfattning om räddningstjänsten innan den nu aktuella branden. 21 personer uppgav att de hade en tidigare uppfattning om räddningstjänsten medan 20 personer inte hade någon tidigare uppfattning om räddningstjänsten. Av de 21 personer som hade en tidigare uppfattning om räddningstjänsten uppgav 16 stycken att denna uppfattning var positiv medan 5 personer visste att räddningstjänsten finns och att de åker på larm och gör sitt jobb. Därefter ställdes en fråga om personerna hade ändrat sin uppfattning eller skaffat sig en uppfattning om räddningstjänsten efter den aktuella branden. 20 personer hade ändrat sin uppfattning eller skaffat sig en uppfattning efter branden. Av dessa hade 8 personer ändrat sin uppfattning till det bättre och 12 personer hade skaffat sig en positiv uppfattning om räddningstjänsten. 18 personer hade inte ändrat sin syn på räddningstjänsten efter branden.

Tabell 7 Tidigare uppfattning om räddningstjänsten

Hade en tidigare uppfattning		Hade ingen tidigare uppfattning	Säger ingenting om detta
Positiv	16		
Neutral	5		
Negativ			
Totalt	21	20	2

Tabell 8 Ändrad uppfattning om räddningstjänsten

Ändrat sin uppfattning om RTJ		Inte ändrat sin uppfattning
Positivare	8	
Skaffat sig en positiv bild	12	
Totalt	20	18

Jämförelse mellan boendeform och några av kategorierna

24 av de intervjuade personerna bodde i enbostadshus (villor, rad/par/kedjehus, fritidshus). Av dessa uppfattade 86 % räddningstjänsten som lugna och 75 % uppfattade räddningstjänsten som trevliga. 75 % kände att räddningstjänsten brydde sig om dem och 92 % angav att de hade fått information (under och efter händelsen) av räddningstjänsten.

19 personer av de intervjuade personerna bodde i flerfamiljshus. Av dessa uppfattade 58 % räddningstjänsten som lugna och 47 % uppfattade räddningstjänsten som trevliga. 21 % uppfattade att räddningstjänsten brydde sig om dem och 37 % angav att de hade fått information (under och efter händelsen) av räddningstjänsten.

Tabell 9 Jämförelse mellan boendeformer

	Enbostadshus	Flerfamiljshus
Uppfattade RTJ som lugna	86 %	58 %
Uppfattade RTJ som trevliga	75 %	47 %
Kände att RTJ brydde sig om dem	75 %	21 %
Hade fått information under och efter händelsen	92 %	37 %

Skattningsfrågorna

Resultatet från den första av de skattade frågorna visar att ingen av personerna skattade sig som mycket missnöjd eller ganska missnöjd med räddningstjänsten bemötande. Fyra personer (9 %) skattade sig som varken missnöjda eller nöjda med räddningstjänsten bemötande. Övriga personer skattade sig som ganska nöjda (10 personer, 24 %) eller mycket nöjda (29 personer, 67 %) med räddningstjänsten bemötande.

Resultatet från den andra skattade frågan visade att ingen person heller skattade sig som mycket missnöjd eller ganska missnöjd med räddningstjänsten insats. Två personer (5 %) skattade sig som varken missnöjda eller nöjda med räddningstjänsten insats. Sex personer (14 %) skattade sig som ganska nöjda med räddningstjänsten insats och 35 personer (81 %) skattade sig som mycket nöjda med räddningstjänsten insats.

Tabell 10 Nöjdhet med räddningstjänsten bemötande

Mycket missnöjd	
Ganska missnöjd	
Varken missnöjd eller nöjd	9 % (4 personer)
Ganska nöjd	24 % (10 personer)
Mycket nöjd	67 % (29 personer)

Tabell 11 Nöjdhet med räddningstjänsten insats

Mycket missnöjd	
Ganska missnöjd	
Varken missnöjd eller nöjd	5 % (2 personer)
Ganska nöjd	14 % (6 personer)
Mycket nöjd	81 % (35 personer)

Brevsvar

De två personer som valde att skicka in brevsvår uppfattade räddningstjänsten som bra.

Kommentarer

Totalt 16 personer har gett olika typer av kommentarer. 14 personer ville av olika anledningar inte delta i intervjuerna men gav kortare kommentarer kring händelsen och räddningstjänsten. I två av intervjuerna hade personerna liten kontakt med räddningstjänsten och valde att berätta mer kring andra upplevelser av branden. Många av intervjufrågorna var därför inte relevanta att ställa eller var svåra att besvara för personerna. Dessa intervjuer valdes att placeras under rubriken ”kommentarer”. De delar i intervjuerna som är relevanta för denna undersökning redovisas.

13 av personerna uppger att de uppfattade räddningstjänsten som bra. Fyra av dessa personer uppfattade räddningstjänstens bemötande som bra och en person uttrycker att bemötandet var korrekt. En person uppgav att räddningstjänsten var trevliga.

En person uppger att han/hon fick information från räddningstjänsten och ytterligare en person fick information men hade velat få ytterligare information. Två personer hade velat få mer information från räddningstjänsten medan 11 personer inte säger någonting om detta.

En person upplevde att räddningstjänsten snabbt kom till platsen medan en annan person tyckte att det tog lång tid för räddningstjänsten att komma till platsen.

En övrig synpunkt som framkom är att när det finns flera utgångar i ett hus bör räddningstjänsten finnas vid samtliga dessa utgångar för att ge information. Ytterligare en övrig synpunkt som framkom är att när det är mycket folk och kaotiskt vid en brandplats kan räddningstjänsten använda megafoner för att ge information.

Diskussion

Som inledning på intervjun ställdes tre frågor. Den första frågan gällde vad personerna menade med bemötande och ställdes för att få en gemensam utgångspunkt för den fortsatta intervjun. Den andra frågan gällde hur väl personerna mindes branden och den tredje frågan gällde hur allvarlig personerna tyckte att branden hade varit. Dessa bägge frågor ställdes för att få veta hur personerna upplevde händelsen i sig.

Svaret på den första inledande frågan där personerna tillfrågades om vad de menade med bemötande visade att det var svårt för en del personer att formulera detta. Det kan antas att personerna hade kunnat ge uttryck för vad de menade med bemötande om de hade fått mer tid på sig att fundera på detta. En av de intervjuade personerna påpekade också att det inte var lätt att ge en definition av ordet ”på stående fot”. Även om denna fråga kunde uppfattas som svår att besvara av en del är det viktigt att personerna fick en möjlighet att själva ge uttryck för vad de menade med bemötande. De personer som besvarade frågan ger uttryck för delvis olika uppfattningar om vad bemötande innebär för dem men flera personer pratade om första kontakten eller första intrycket av någon och hur de blir behandlade. För att få en gemensam utgångspunkt för vad bemötande kan betyda fick personerna Svenska Akademiens ordlistas betydelse av bemötande uppläst för sig. Enligt SAOL betyder bemötande ”uppträda mot, uppföra sig, bete sig mot”. Alla personer höll med om denna betydelse och en av personerna uppgav att det var ungefär detta hon/han menat utan att exakt ha formulerat sig på detta sätt! Undersökningsledaren uppfattade att det, utifrån svaren på denna fråga, fanns en gemensam syn på vad som menas med bemötande och att det därmed var meningsfullt att genomföra intervjuerna.

Den andra frågan som ställdes gällde hur väl personerna mindes branden. Några personer uppgav att de inte mindes branden så väl men även dessa personer har kunnat berätta om vad som hände. I vissa intervjuer framkommer att personerna inte alltid minns exakt i vilken ordning olika händelser förekommit och även att vissa detaljer kan vara svåra att minnas. Detta har dock inte nämnvärt påverkat deras berättelser och de efterföljande frågorna.

Den tredje frågan gällde hur allvarlig personerna hade uppfattat branden och svaren visade på stor variation i hur personerna hade uppfattat dessa. Även om några personer tyckte att branden och situationen runt denna var mycket jobbig har ingen av personerna haft svårigheter att berätta om branden och vad som hade hänt. Ingen analys har gjorts av hur räddningstjänsten bedömt de olika bränderna men det kan antas att det finns ett visst samband mellan personernas uppfattning och hur räddningstjänsten bedömer branden.

När personer drabbas av bränder kan de reagera och agera på olika sätt. Brandens art och omfattning har också betydelse för hur personerna kan agera. I denna undersökning fanns personer som själva kunde släcka branden och på andra sätt agerade för att begränsa skadorna av branden

men även personer som av olika anledningar inte gjorde något aktivt för att släcka branden. En anledning till att personerna inte gjorde någonting kan vara att de inte hade kunskap om vad de kunde/skulle göra. I det fall det var relevant tillfrågades därför personerna om utbildning i hur de släcker bränder hade varit till hjälp. Även om enbart ett fåtal personer av dem som besvarade frågan uppgav att utbildning hade varit bra var det dock ingen som sade att sådan utbildning skulle vara onödig. Någon person uttryckte även att utbildning aldrig är fel. Varje gång som någon kan släcka en brand eller begränsa skadorna av den är det positivt. Alla som i olika sammanhang har möjlighet att få utbildning i hur de släcker bränder bör således uppmuntras att delta i utbildningen.

Den generella uppfattningen om räddningstjänsten hos de intervjuade är att räddningstjänsten var professionella och att de gav ett bra bemötande. Räddningstjänsten uppfattades som lugna och detta lugn överfördes ibland till personerna. Räddningstjänsten uppfattades också som trevliga trots situationen eller kanske på grund av situationen och många personer kände det också som att räddningstjänsten brydde sig om dem. Det fanns dock en viss skillnad om branden ägt rum i ett enbostadshus eller i ett flerbostadshus. Fler personer i enbostadshus upplevde att räddningstjänsten var lugna, trevliga och brydde sig om dem än vad personerna i flerbostadshus gjorde. Detta kan bero på att personerna i enbostadshusen hade en mer direkt kontakt med räddningstjänsten. I ett enbostadshus har räddningstjänsten en tydlig ”motpart” att rikta sig till. I ett flerbostadshus finns både de som drabbats av branden och grannar till dessa. En del personer i ett flerbostadshus kan möjligen känna i sig mindre berörda av en brand i en annan del av huset och reflekterar därför inte så mycket över räddningstjänsten. Det har inte varit möjligt att i denna undersökning jämföra de boende i enbostadshusen med de direkt drabbade personerna i flerbostadshusen. Det är tänkbart att dessa direkt drabbade personer i flerbostadshusen påminner om personerna i enbostadshus vad gäller uppfattningen om räddningstjänsten.

När räddningstjänsten kommer till en brand måste de skaffa sig en överblick över vad som har hänt och hur omfattande branden är. De har därför sällan möjlighet att ge information till de drabbade personerna när de kommer till platsen vilket också framgår i denna undersökning. Under insatsen kan räddningstjänsten, i mån av tid, ge information till de drabbade personerna. Hälften av de intervjuade personer uppger att de fått information under insatsen även om det bara i ett fåtal fall framkommer vilken information de fått. Den information som räddningstjänsten gav gällde vad det var som hade hänt. Det framkommer också att den information som personerna efterfrågar under händelsen är just vad som hade hänt tillsammans med en lägesbeskrivning och om något i situationen är farligt. När räddningstjänsten har släckt branden eller bedömer att räddningsinsatsen är avslutad men innan de åker iväg finns tillfälle att ge personerna information. Detta kan gälla både att återupprepa information som tidigare getts för att försäkra sig om att personerna fått denna/förstått denna och att ge information som räddningstjänsten inte tidigare hunnit eller kunnat ge. Det är också viktigt att ge information om vad som kommer att hända framöver och/eller information om vad personerna skall göra vid detta tillfälle. Hälften av personerna i undersökningen uppger att de fått information från räddningstjänsten innan de åkte från platsen. Informationen gäll-

de främst vad personerna skulle göra. De personer som inte fått information ville veta om röken var farlig och om det var farligt att sova i rummen. En annan typ av information som efterfrågades var olika typer av skriftlig information t. ex broschyrer om bränder och hur man skyddar sig mot sådana men även skriftlig information om vad som hade hänt och kontaktuppgifter till räddningstjänsten som kunde sättas upp i trappuppgången. Dessutom efterfrågades visitkort med kontaktuppgifter till räddningstjänsten. Även om någon person uttryckte att de naturligtvis själva kunde fråga räddningstjänsten om olika saker innan de åkte från platsen och att räddningstjänsten skulle ha sagt om det var farligt att vara kvar i lägenheten eller rummet kan räddningstjänsten göra det till en rutin att innan de åker från platsen informera om vad som hänt och att det är ofarligt att sova/bo kvar i lägenheterna. Om branden ägt rum i ett hus med många lägenheter och räddningstjänsten bedömer att det är svårt att få ringa på hos alla och muntligt informera om vad som hänt kan räddningstjänsten sätta upp information i trapphuset om vad som har inträffat och när detta skedde samt kontaktuppgifter till räddningstjänsten för dem som vill ha ytterligare information. Detta kan förhoppningsvis stilla den oro som kan uppkomma efter en händelse av denna typ samt möjligen begränsa ev. rykten som kan uppkomma vid brist på information. I bränder i enbostadshus kan räddningstjänsten ge ett visitkort med namn och telefonnummer till dem som drabbats så att de lätt kan ta kontakt med räddningstjänsten om det behövs.

Efter en brand eller ett brandtillbud kan de personer som drabbats ha behov av att få mer information om vad som har hänt och vad de skall göra. Hälften av de intervjuade personerna fick ingen information om att de själva kunde ta kontakt med räddningstjänsten om de kände behov av detta. Hälften av dessa personer hade också velat få sådan information. Samtidigt uppger $\frac{3}{4}$ av de intervjuade att de inte hade något behov av fortsatta kontakter med räddningstjänsten. Även om de flesta av de intervjuade personerna uppgav att de inte hade något behov av fortsatt kontakt med räddningstjänsten finns det personer som åtminstone vill få information om att och hur de själva kan ta kontakt. Om samtliga personer får information om hur de kan få kontakt med räddningstjänsten t. ex via ett visitkort kan de personer som vill ha fortsatt kontakt lätt ta denna med räddningstjänsten. Ett par personer har uppgett att även om de inte får ett visitkort av räddningstjänsten kan de själva hitta telefonnumret till dem om det behövs. En fördel med att få ett visitkort/telefonnummer är att personerna direkt kan få kontakt med dem som varit på platsen och släckt branden.

Kategoriseringarna gällande bemötande visade att personerna hade en positiv bild av räddningstjänsten och att personerna bl. a uppfattade räddningstjänsten som lugna och trevliga. Detta återspeglas också i skattningsfrågan gällande hur nöjda de var med räddningstjänstens bemötande där 39 av de 43 intervjuade personerna uppgav att de var ganska eller mycket nöjda med bemötandet. De övriga fyra personerna kan sägas uppfatta räddningstjänsten bemötande som "neutralt", de var varken missnöjda eller nöjda med bemötandet. Utifrån resultatet på kategoriseringarna och skattningsfrågan finns det ingen anledning för räddningstjänsten att ändra på det sätt de bemöter personerna som drabbats av bränder. Personerna var, om möjligt, ännu mer nöjda med räddningstjänstens insats där 41 av de intervjuade var ganska eller mycket nöjda med insatsen. De två övriga

personerna var varken missnöjda eller nöjda med bemötandet. Det kan inte ses som förvånade att personer i en så utsatt situation som vid en brand som möter professionella människor som gör sitt bästa för att bekämpa branden och begränsa skadorna uppfattar detta som positivt.

Kunskapen och dess verksamhet varierar mellan olika personer, delvis beroende på om de tidigare har haft kontakt med räddningstjänsten. Även uppfattningen om räddningstjänsten varierar mellan olika personer. I denna undersökning hade de flesta av personerna som hade en tidigare uppfattning om räddningstjänsten (ca hälften av de intervjuade) en positiv sådan och några personer hade en neutral uppfattning. I den mån personerna haft några tankar på räddningstjänsten var dessa generellt positiva. Detta resultat ligger delvis i linje med Statistiska centralbyråns (SCB) medborgarundersökningar som visar att allmänheten är mycket nöjda med räddningstjänsten (www.medborgarundersokning.scb.se). Efter branden hade en del personer ändrat sin uppfattning om räddningstjänsten eller skaffat sig en uppfattning om dem. Även här var personerna positiva till räddningstjänsten, de hade antingen ändrat sin uppfattning till det bättre eller så hade de fått en positiv uppfattning om räddningstjänsten.

Den positiva bild av hur personerna uppfattar bemötandet hos räddningstjänsten i Luleå överensstämmer med den bild som framkommer hos de räddningstjänster som kontaktats. Även om de undersökningar som har gjorts hos dessa räddningstjänster var något mindre omfattade visade dessa undersökningar att de flesta personerna var nöjda med bemötandet hos räddningstjänsten. Igen, detta resultat ligger delvis i linje med SCB:s medborgarundersökningar som visar att allmänheten är mycket nöjda med räddningstjänsten (www.medborgarundersokning.scb.se).

Ett av syftena med denna undersökning var att ta reda på hur personer drabbade av bränder upplever att de bemöttes av räddningstjänsten under deras insats. Resultatet visar att personerna generellt upplever att de bemöttes på ett positivt sätt av räddningstjänsten. Räddningstjänsten uppfattas som lugna och trevliga och flera personer kände också att räddningstjänsten brydde sig om dem. Ett andra syfte var att ta reda på vilket bemötande dessa personer hade velat få av räddningstjänsten under insatsen. Här kan konstateras att det bemötande personerna fick i stort sett överensstämde med det bemötande personerna ville få. Däremot efterfrågade många personer mer information både under händelsen och speciellt efter händelsen. Ett tredje syfte var att se om det, utifrån dessa upplevelser och önskemål, finns delar som räddningstjänsten kan och bör förändra så att deras bemötande stämmer överens med vad drabbade personer önskar sig. Eftersom personerna generellt var nöjda med det bemötande de fick finns ingen anledning att göra några förändringar i det sätt räddningstjänsten bemöter personerna. Däremot bör räddningstjänsten överväga vilken ytterligare information som skall ges till personerna och hur denna skall ges. De önskemål som framkom i intervjuerna var dels information om vad som hade hänt och om något i situationen var farligt. Dessutom förekom önskemål om skriftlig information både i form av allmänna broschyrer men även specifik information om den aktuella branden samt visitkort/kontaktuppgifter till räddningstjänsten.

Slutsatser/Rekommendationer

Eftersom de flesta av de intervjuade personerna är nöjda med det bemötande de fick från räddningstjänsten finns det ingen anledning att göra några förändringar utan räddningstjänsten bör här fortsätta som tidigare.

Många av personerna uppger att de velat få mer information från räddningstjänsten både under insatsen och efter avslutad insats. I den mån det är möjligt bör räddningstjänsten under insatsen informera om vad som har hänt och ge en beskrivning av läget. Om något i situationen är farligt bör räddningstjänsten även informera om detta. Efter insatsen bör räddningstjänsten ge information om vad de boende skall göra och igen om något i situationen är farligt t. ex röken. Även information om att röken är ofarlig kan ges så att de boende inte vidare behöver tänka eller oroa sig över detta. Om branden inträffat i ett enbostadshus bör räddningstjänsten lämna ett visitkort med kontaktuppgifter. Om branden inträffat i ett flerbostadshus bör räddningstjänsten, förutom att lämna visitkort till dem som direkt berördes/drabbades av branden, sätta upp information i trapphuset om vad som har hänt, när detta hände samt kontaktuppgifter så att övriga boende i huset vid behov lätt kan ta kontakt med räddningstjänsten. Även mer allmän information t. ex en allmän broschyr om hur man skyddar sig mot bränder kan bifogas. Om räddningstjänsten bedömer att det av någon anledning är bättre att ringa på hos övriga boende i ett flerfamiljshus och ge muntlig information bör de ändå lämna skriftlig information om vad som hänt tillsammans med kontaktuppgifter antingen direkt när de pratar med personerna eller sätta upp denna information i trapphuset. Om branden inträffat i ett flerfamiljshus med flera trappuppgångar kan den skriftliga informationen även sättas upp i närliggande trappuppgångar. Här kan det också vara viktigt att informera både om rök kommit in i denna del av huset men även om rök inte kommit in.

Om räddningstjänsten beslutar sig för att börja ge/dela ut information det viktigt att överväga hur denna information skall se ut. Önskvärt vore om skriftlig information först testades på personer som drabbats av bränder för att utröna om dessa personer kan förstå och ta till sig informationen och att det är denna typ av information de efterfrågar. Efter en tid bör den information som ges noga utvärderas för att se om denna haft avsedd effekt. Detta kan ske i form av enkäter eller genom telefonintervjuer. Även om informationen fungerar bra bör den med jämna intervaller följas upp och dokumenteras och sammanställas. Det är också viktigt att återföra resultatet till dem i räddningstjänsten som arbetar med att ge denna information.

Efter mer komplicerade bränder där många personer drabbas kan räddningstjänsten, på det sätt som de tidigare har gjort, kalla till möten efter några veckor för att ge information om vad som hände. Räddningstjänsten kan också överväga att, efter samtliga bränder i flerfamiljshus, kalla till möte och/eller ge information om att de finns på plats nära huset vid en viss tidpunkt och att det finns möjlighet för de boende att gå dit och prata med räddningstjänsten. Även om många av de boende inte skulle ut-

nyttja tillfället att prata med räddningstjänsten har de i alla fall möjlighet att göra så.

Räddningstjänsten kan undersöka möjligheterna att kalla till möten och/eller gå ut och ge information om hur de boende skyddar sig mot bränder i hus där räddningstjänsten vet att det oftare brinner som t. ex i studentkorridorer. Det är dock viktigt att sådana möten och den information som ges där inte på något sätt ”pekar ut” studenter som ansvarlösa och slarviga. Räddningstjänsten kan, om möjligt, erbjuda kurser i brandsläckning gärna i samarbete med fastighetsägaren. Räddningstjänsten kan åtminstone undersöka om det finns möjlighet att ge sådana kurser och om det finns något intresse för detta hos studenterna.

Räddningstjänsten bör i programmet Alarmos skriva upp den fullständiga adressen var det har brunnit, ev. lägenhetsnummer samt namn och telefonnummer till den/de personer som drabbats så att dessa är lätt att senare kontakta om så behövs t. ex för uppföljning av informationsmaterialet. Om det är möjligt bör räddningstjänsten även ta ut namn på övriga boende i huset (från KID) för möjlighet att senare ta kontakt med dessa.

Referenser

Litteraturkällor

Bergström, A. *Eldsjälar*. (2008). Luleå kommun. GTC, Luleå 2008.

Bergström, C. & Ekbladh. I. (2008). *Undersökning av Räddningstjänstens insatser*. Ky-utbildning, Vårdadministration, LIA-period 4, Internationella Handelshögskolan, Högskolan i Jönköping.

Cullberg, J. (2006). *Kris och utveckling*. (Ny omarbetad utgåva). Stockholm, Natur och kultur.

Räddningsverket (2008). *Räddningstjänst i siffror 2007. Fakta om räddningstjänstens insatser 1996-2007*. NCO 2008:7. Räddningsverket, Karlstad.

Sievertson, T. (1996). *Debriefing - Krisstöd. En väg till bättre arbetsmiljö*. Arbetarskyddsstyrelsen. Solna.

Internt arbetsmaterial från Luleå räddningstjänst om kriser.

Elektronisk källa

Statistiska centralbyrån (2009).

[<http://www.medborgarundersokning.scb.se/>, datum: 2009-02-26]

Undersökning om upplevelser av Räddningstjänstens bemötande vid bränder

Hej!

Jag heter Karina Johansson och genomför en undersökning åt Räddningstjänsten i Luleå om hur personer som varit med om bränder upplevde Räddningstjänsten under deras insats. Syftet med undersökningen är att ta reda på hur personer drabbade av bränder upplever att de bemöttes av Räddningstjänsten under deras insats. Ett andra syfte är att ta reda på vilket bemötande dessa personer hade velat få av Räddningstjänsten under insatsen. Ett tredje syfte är att se om det, utifrån dessa upplevelser och önskemål, finns delar som Räddningstjänsten kan och bör förändra så att deras bemötande bättre stämmer överens med vad drabbade personer önskar sig.

Uppdraget kommer från Räddningstjänsten i Luleå och jag sitter i deras lokaler när jag gör denna undersökning men jag jobbar inte hos dem annars.

Räddningstjänsten har kallats till det hus du bor i under 2008 efter ett larm om brand. Jag är intresserad av att genomföra telefonintervjuer med dem som drabbades av branden och hade kontakt med Räddningstjänsten vid detta tillfälle. Intervjun beräknas ta ca 30 minuter och genomförs vid en tidpunkt som passar dig. Även om du hade mycket begränsad kontakt med räddningstjänsten är din uppfattning viktig. Om du inte har tid för en intervju får du gärna skriva ned dina synpunkter om Räddningstjänstens bemötande och vad de kunde ha gjort annorlunda. Skicka in dina synpunkter i det frankerade svarskuvertet innan den 15/12.

Jag tar kontakt med dig, via telefon, om några dagar för att höra om du vill vara med i undersökningen och bestämma en tid för intervjun. Jag är mycket tacksam om du vill och har tid att delta i denna undersökning.

Har du frågor om denna undersökning eller om intervjuerna kan du ta kontakt med mig eller med räddningschef Patrik Bylin eller stf räddningschef Mikael Andersson.

Vänliga hälsningar Karina Johansson, fil dr/forskare

Karina Johansson
0920/45 34 59

Patrik Bylin
0920/45 39 86

Mikael Andersson
0920/45 41 42

Undersökning om upplevelser av Räddningstjänstens bemötande vid bränder

Hej!

Jag heter Karina Johansson och genomför en undersökning åt Räddningstjänsten i Luleå om hur personer som varit med om bränder upplevde Räddningstjänsten under deras insats. Syftet med undersökningen är att ta reda på hur personer drabbade av bränder upplever att de bemöttes av Räddningstjänsten under deras insats. Ett andra syfte är att ta reda på vilket bemötande dessa personer hade velat få av Räddningstjänsten under insatsen. Ett tredje syfte är att se om det, utifrån dessa upplevelser och önskemål, finns delar som Räddningstjänsten kan och bör förändra så att deras bemötande bättre stämmer överens med vad drabbade personer önskar sig.

Uppdraget kommer från Räddningstjänsten i Luleå och jag sitter i deras lokaler när jag gör denna undersökning men jag jobbar inte hos dem annars.

Enligt räddningstjänsten har du drabbats av en brand under 2008 och jag är därför intresserad av att få genomföra en telefonintervju om hur du upplevde Räddningstjänsten och vilket bemötande du fick av dem. Intervjun beräknas ta ca 30 minuter och genomförs vid en tidpunkt som passar dig. Om du inte har tid för en intervju får du gärna skriva ned dina synpunkter om Räddningstjänstens bemötande och vad de kunde ha gjort annorlunda. Skicka in dina synpunkter i det frankerade svarskuvertet innan den 15/12.

Jag tar kontakt med dig, via telefon, om några dagar för att höra om du vill vara med i undersökningen och bestämma en tid för intervjun. Jag är mycket tacksam om du vill och har tid att delta i denna undersökning.

Har du frågor om denna undersökning eller om intervjuerna kan du ta kontakt med mig eller med räddningschef Patrik Bylin eller stf räddningschef Mikael Andersson.

Vänliga hälsningar Karina Johansson, fil dr/forskare

Karina Johansson
0920/45 34 59

Patrik Bylin
0920/45 39 86

Mikael Andersson
0920/45 41 42

Frågemall som stöd för intervjuerna

Inledande frågor

1. Vad tänker du på när du hör ordet bemötande, vad menar du med bemötande?

Bemötande betyder enligt Svenska akademins ordlista "uppträda mot, uppföra sig, bete sig mot".

Håller du med om betydelsen som ges i SAOL?

2. Hur väl tycker du att du minns branden och räddningstjänstens bemötande?

3. Hur allvarlig tyckte du att branden (händelsen) var? Fanns det barn under 10 år med i bilden? Hur reagerade de?

Personen får själv berätta om vad som hänt (från upptäckten av branden till dess att räddningstjänsten åkte från platsen samt ev. ytterligare kontakter med räddningstjänsten senare).

Frågor att ställa för att förtydliga och komplettera personernas berättelser

Upptäckten av branden och första kontakten med Räddningstjänsten

Hur fick du veta om branden, vem var det som larmade?

Upplevde du att det tog lång tid innan räddningstjänsten kom fram?

Vad gjorde du från att du larmat och tills att räddningstjänsten kom fram?

Hade det hjälpt om du hade haft utbildning i hur man släcker bränder? Tror du att du hade gjort någonting annorlunda då?

Släckningen av branden

Sa eller gjorde räddningstjänsten något speciellt som du tänkte på när de kom till platsen?

Sa eller gjorde räddningstjänsten något speciellt som du tänkte på under insatsen?

Efter att branden hade släckts

Sa eller gjorde räddningstjänsten något speciellt som du tänkte på efter insatsen?

Var det någonting du tycker att de kunde/skulle ha gjort annorlunda?

Visste du vad du skulle göra/vad som skulle hända när räddningstjänsten åkte därifrån?

Tyckte du att du fick tillräcklig med information under händelsen, vad saknade du?

Vilket bemötande fick du/ni av räddningstjänsten?

Hur upplevde du bemötandet?

Kändes det som att räddningstjänsten brydde sig om dig/er?

Vad var bra med bemötandet, vad var mindre bra?

Tyckte du att du/ni fick tillräckligt med "stöd" av räddningstjänsten?

Fick du någon information från räddningstjänsten om att du själv kunde ta kontakt med dem efter händelsen?

Har räddningstjänsten tagit kontakt med dig efter händelsen?

Har du haft någon kontakt med räddningstjänsten efter händelsen?

Hade du velat ha kontakt med dem?

Var det någon hjälp du hade velat få från räddningstjänsten efteråt ”på platsen”?
Var det någon hjälp du hade velat få från räddningstjänsten lite senare?
Är det någonting speciellt du vill lyfta fram och delge räddningstjänsten? Någonting som var negativt, någonting som var positivt? Var det någonting du saknade i kontakten med räddningstjänsten?

Hade du haft någon kontakt med eller kännedom om räddningstjänsten innan branden?
I så fall var det en tidigare brand eller ”olycka”, personliga kontakter eller något annat, i så fall vad?

Hade du någon uppfattning om räddningstjänsten innan branden? Vilken?
Har den ändrats efter branden?
I så fall till det bättre eller till det sämre?

”Skattningsfrågor”

Kan du på enkel skala (från ett till fem) ange hur nöjd du är med räddningstjänstens bemötande? ett = mycket missnöjd, två = ganska missnöjd, tre = varken nöjd eller missnöjd fyra = ganska nöjd, fem = mycket nöjd

Kan du på enkel skala (från ett till fem) ange hur nöjd du är med räddningstjänstens insats? ett = mycket missnöjd, två = ganska missnöjd, tre = varken nöjd eller missnöjd fyra = ganska nöjd, fem = mycket nöjd

Är det något avslutande du vill säga som inte tidigare har kommit fram?