

Institutionen för journalistik och masskommunikation
Göteborgs universitet
Informationsproduktion VT07
Projektarbete

Kriser och kulturkrockar

Ett uppdrag från Västra
Götalandsregionen

Mia Haagen
Johannes Trotzig

Uppdragsgivare: Västra Götalandsregionen
Handledare: Lena Anderson

Innehåll

Kriser och kulturkrockar	5
Uppdraget	5
Utgångspunkt för projektarbetet	5
Undersökningen	6
Undersökningens syfte	6
Undersökningens frågeställningar	6
Undersökningens tillvägagångssätt	7
Avgränsning	7
Kanaler/aktörer	7
Intervjuundersökningens genomförande	8
Research och initiala intervjuer	8
Begreppet invandrare	8
Sammanfattning av intervjuresultat	9
Vårdcentraler	9
Skolhälsovården	9
Stadsdelskontor, medborgarkontor	10
Bostadsföretag _ Hammarkullen	10
Bostadsföretag _ Biskopsgården	11
Kyrkor	12
Imamer	12
Idrotts- och föreningsförvaltningen	13
Föreningar	13
Diskussion om tänkbara kanaler	15
Tidskrävande kontra snabba kanaler	16
Kulturella och språkmässiga skillnader	18
Konsekvenser av kulturella och språkmässiga skillnader	18
Förslag på hur Västra Götalandsregionen kan kommunicera med invandrare i en kris-/ pandemisituation	19
Schematisk bild av rekommenderade (kompletterande) informationsinsatser	19
Källor	21
Skriftliga källor	21
Internet	21
Intervjuer	21
Bilaga 1: Demografisk kartläggning av Göteborgs stadsdelar	23
Bilaga 2: Redovisning av intervjuer	25
Stadsdelskontor, medborgarkontor	25
Vårdcentraler	26
Skolhälsovården	29
Bostadsbolag	31
Invandrarföreningar	35
Kyrkor och imamer	45
Bilaga 3: Det katastrofmedicinska arbetet i Västra Götaland och PKMC	51
Pandemisituation	51

Kriser och kulturkrockar

Uppdraget

Vid en krissituation sätts en stor process igång, arbete ska planeras och prioriteras, ansvarsområden ska redan vara fördelade och information måste ofta ut snabbt till de som berörs. Det kräver en noggrann planering från Västra Götalandsregionens sida för att kunna fördela resurserna rätt och för att kunna hantera situationen på ett effektivt sätt.

Västra Götalandsregionen vill nu bli bättre förberedda för att kunna nå ut till invandrare i kris-situationer. Flera scenarioövningar och ställningstaganden ligger bakom beslutet att utveckla en kriskommunikationsplan mot invandrare.

Problem med att hantera information till invandrare kan ha språklig och/eller kulturell grund. Många invandrare i regionen kommer från en annan kultur och förstår inte svenska. Många lever dessutom en i relativt sluten värld, där man till stor del umgås med landsmän eller andra invandrare och inte tar del av svenska medier. Därför kan information från myndigheter ha svårt att nå fram. Det är viktiga områden som PKMC (Prehospitalt och Katastrofmedicinskt Centrum) behöver hantera för att nå ut med information till invandrargrupper vid en krissituation.

Vårt projektarbete syftar till att kartlägga vilka kanaler som kan vara användbara när man vill kommunicera med invandrare i en krissituation. Vi vill bidra med en förståelse för vilka kanaler invandrare använder. Finns det till exempel strukturer i samhället som Västra Götalandsregionen kan använda sig av?

Vi har valt att undersöka två invandrartäta stadsdelar i Göteborg, Lärjedalen och Biskopsgården.

Hittar man ett sätt att kommunicera med invandrare vid en pandemi, skulle metoden dessutom gå att använda för mindre eller geografiskt avgränsade olyckor.

Utgångspunkt för projektarbetet

Utgångspunkt för vårt projektarbete är en pandemisituation. Det kritiska med en pandemi är att informationen måste nå alla grupper i samhället – även invandrare. Smittan är utbredd i tid, område, omfattar barn, gamla, yrkesarbetande och det är avgörande för förloppet att nå ut med information.

PKMC har ett uppdrag att informera allmänheten om hur de ska agera och var de ska söka information och hjälp, för att arbetet med att bekämpa smittan ska bli så effektivt som möjligt.

Den information PKMC behöver hantera vid en pandemi i förhållande till invandrare är bland annat information till press/media, vårdens behov att nå ut med råd och riktlinjer samt kontakt med och frågor från enskilda personer: ett call center eller sjukvårdsupplysning med resurser att svara på rätt språk.

Undersökningen

Vi har valt att göra intervjuer med olika aktörer i två invandrartäta stadsdelar i Göteborg, Lärjedalen och Biskopsgården. Intervjuerna har omfattat personer som möter problemet invandrare – kommunikation i sin verksamhet.

Undersökningens syfte

Vår undersökning innebär en kartläggning av kanaler som kan vara effektiva om man vill nå invandrare snabbt i en krissituation, och mer specifikt en pandemisituation. Erfarenheten från tidigare krissituationer, som Backa-branden, visar bland annat att invandrargrupper vill ha information på sitt eget språk och via legitima kanaler.

Undersökningen syftar också till att analysera hur invandrare vill ha information om till exempel en pandemi. Utifrån det avser vi att ta fram förslag på hur Västra Götalandsregionen kan kommunicera med invandrare i en kris-/pandemisituation.

Undersökningens frågeställningar

Det vi ville ta reda på för att kunna ta fram förslag på hur Västra Götalandsregionen kan kommunicera med invandrare vid en kris-/pandemisituation var:

1. Vilka kanaler kan fungera som kommunikationskanal vid en kris-/pandemisituation? Vad är aktörens erfarenhet av vad som fungerar? Vilken karaktär ska det vara på informationen?
2. Kan aktören fungera som en kommunikationskanal vid en kris-/pandemisituation? Vad krävs för att kunna använda aktören som kommunikationskanal vid en kris-/pandemisituation?

Frågeställningarna har operationaliserats enligt följande:

(1)

- Hur ser aktörens kontakt ut med invandrare?
- Vad är aktörens erfarenhet när det gäller att kommunicera med invandrare?
- Vilka kanaler brukar vara bra att informera genom?
- Problem/svårigheter som aktören ser att nå ut med information till invandrargrupper.
- Kulturella skillnader/roller inom familjen – vem vänder sig aktören normalt till?

- Exempel: Vid en pandemisituation:
 - Till vem och vart (tror aktören) kommer invandrare att vända sig vid en pandemi för information?
 - Skulle aktören uppfattas som en legitim kanal i sammanhanget?
 - Vilket typ av tilltal ska användas för att informationen ska tas emot på rätt sätt?
 - Hur skulle invandraren vilja bli informerad?
 - Vem i familjen ska man vända sig till med informationen?
 - Vilken kanal skulle aktören själv använda för att informera vid en pandemi?

(2)

- Aktörens funktion/syfte. Har den ett formellt åtagande eller en informell funktion idag? Eller tar den på sig en roll (ett ansvar) ändå i sådana sammanhang?
- Vad kan aktören idag – behöver den mer kunskap och behöver den knytas mer direkt till krisberedskapsdelen inom hälso- och sjukvården?
- Hur får aktören sin information som rör hälso- och sjukvårdshändelser av kriskaraktär idag?
- Har aktören några kontakter med regionens krisberedskapsorganisation idag?
- Har aktören några kontakter med regionen i allmänhet?
- Hur etablerar Västra Götalandsregionen en kontakt med aktören?

Undersökningens tillvägagångssätt

Vi har genomfört en empirisk studie baserad på intervjuer. Tillvägagångssättet/metodvalet har styrts av vår ambition att komma åt de mer kvalitativa aspekterna av problemet: Vi har sökt en djupare förståelse av problemet. Vi har velat analysera delar av kontexten, såsom hur och genom vilka kanaler man bäst kommunicerar med invandrare vid en kris. I det ligger också att se till vilka kanaler som används av invandrarna själva.

Vi har använt oss av en semi-strukturerad intervjuguide som utformats på basis av research och initiala intervjuer. Det anser vi har gynnat undersökningens reliabilitet i så motto att intervjuerna går att upprepa.

Avgränsning

Studien avgränsades geografiskt till Göteborg, den största av Västra Götalands 49 kommuner, som i sina stadsdelar täcker in regionens språk. I Göteborg koncentrerade vi oss på de två mest invandrantäta stadsdelarna Lärjedalen och Biskopsgården och fokuserade på de senare tillkomna invandrargrupperna, eftersom språkproblemen där antogs vara störst (se demografisk kartläggning i bilaga 1). Avgränsningen gjordes utifrån ambitionen att täcka in de största invandrargrupperna och få med de viktigaste problemställningarna i undersökningen. Det satt i relation till tillgängliga tidsresurser.

Kanaler/aktörer

Vi har valt att studera ett antal aktörer/kanaler. Det handlar i de flesta fall om aktörer i invandrantäta områden som kommer i kontakt med problematiken kring kommunikationen med invandrargrupper, och i andra fall också om aktörer som själva kan tjäna som kommunikationskanaler gentemot invandare.

De aktörer/kanaler vi valt att kartlägga är: Vårdcentraler, stadsdelskontor, medborgarkontor, bostadsbolag, kyrkor, imamer, invandrarföreningar och skolhälsovård. Det handlar om ett bedömningsurval, där valet styrts av vår ambition att studera de viktigaste existerande aktörerna och potentiella kanalerna i invandarmiljöer. Vi ville också intervjua dem som vi tror har kunskap om och erfarenhet av problemet. Det i sin tur anser vi påverkat undersökningens validitet.

När vi använder begreppet ”aktör” menar vi organisationer eller personer som har en aktiv relation till invandrargrupper. ”Kanaler” avser aktörer som kan förmedla information till invandrare. Med ”legitima kanaler” menar vi kanaler som uppfattas som lagliga och rättmätiga (enligt SAO:s definition) av invandrarna själva. ”Legitima kanaler” kan med andra ord översättas som ” trovärdiga informationsförmedlare”.

Intervjuundersökningens genomförande

Intervjuerna genomfördes under vecka 15 till 19 2007. De flesta intervjuerna genomfördes på/i respondenternas arbetsplatser/lokaler. I intervjuerna, som bandades, användes en intervjuguide. I de flesta fall föregicks intervjuerna av att intervjupersonerna fick frågeställningarna tillsända sig i förväg via e-mail. Intervjuerna tog cirka 45 minuter att genomföra.

Intervjuguidens inledande frågor var avsedda som mer öppna frågeställningar, där respondenterna/informanterna fick tillfälle att ge sin övergripande syn på problematiken invandrare – information, medan intervjuguidens avslutande frågor var avsedda specifikt att fastställa aktörens eventuella funktion/roll som möjlig eller existerande kanal.

Research och initiala intervjuer

Research har bland annat innefattat Katastrofmedicinsk beredskap i Västra Götalandsregionen, Regional katastrofmedicinsk plan för Västra Götalandsregionen och Epidemiplan för Västra Götalandsregionen. Litteraturstudier har innefattat Göteborgsbranden 1998 samt interkulturell kommunikation och kriskommunikation. Initiala intervjuer har också genomförts med regionens beredskapschef Annika Hedelin, smittskyddschef Martin Wahl och Sahlgrenska universitetssjukhus sjukhuspräst Daniel Brattgård.

Begreppet invandrare

Av praktiska skäl kommer vi att använda begreppet ”invandrare” i vår rapport. Vi gör ungefär samma definition av begreppet som Larsåke Larsson och Stig Arne Nohrstedt i sin rapport över Backa-branden (Göteborgsbranden 1998: En studie om kommunikation, rykten och förtroende, 2000) och använder ”invandrare” när vi menar att personen eller familjen har sin bakgrund från kulturellt och geografiskt mer avlägsna länder. Precis som Larsson och Nohrstedt menar vi inte att personer med annan etnisk bakgrund i grunden skulle vara annorlunda än de som har svensk bakgrund. Därför ska begreppet heller inte övertolkas.

Sammanfattning av intervjuresultat

Resultaten från totalt 15 intervjuer på/hos vårdcentraler, stadsdelskontor, medborgarkontor, bostadsbolag, kyrkor, imamer, invandrarföreningar och skolhälsovård har sammanfattats enligt följande (för mer fullständiga intervjuer, se bilaga 2):

Vårdcentraler

Alla vårdcentraler har invandrargrupper som patienter. I nordöstra Göteborg är en stor procent av befolkningen invandrare. Mer än 50 procent är invandrare i stadsdelar som Lärjedalen/Hjällbo. Stadsdelen Biskopsgården har en hög andel invandrare, därför är många av vårdcentralens besökare människor med invandrabakgrund. Varje dag har vårdcentralen i Biskopsgården cirka tvåhundra besökare. Vårdcentralen i Biskopsgården har möjlighet att använda många olika kontaktvägar om det krävs, som skola/förskola, invandrarföreningar, kyrka, media.

De möjligheter primärvården har att sprida information, är att tillsammans med beställaren använda radio/TV och tryckt information som sprids på enheterna. De skulle troligen även ha möjlighet att samarbeta med beställaren på andra sätt. De skulle även ha möjlighet sprida information via tidningsmedia och nå invandrargrupper den vägen.

Primärvården är en legitim kanal i sammanhanget och vårdcentralerna har en formell funktion. Dock har de inte informationen till medborgarna på sitt bord, utan det ligger på hälso- och sjukvårdskansliet, det vill säga deras beställare. Men primärvården måste vara så pass informerad att de kan svara på frågor om någon ringer och frågar. Många invandrare vänder sig till vårdcentralerna för att få information om sjukvård. Vårdcentralen skulle därför ha en viktig roll vid en pandemisituation.

Information från primärvården till invandrare skulle troligen gå via vårdcentraler eller media. I de fall invandrare vänder sig till primärvården för att få information i en pandemisituation kan det vara bra med tillgänglig tolk och god kunskap om kulturella skillnader. Men även tydlig rak information på lätt svenska. På vårdcentralen i Biskopsgården finns personal med invandrabakgrund, vilket ökar möjligheten att kunna undvika kulturella och språkliga problem i skriftlig och muntlig information. Exempelvis har vårdcentralen i Biskopsgården försökt spegla områdets kulturella mångfald när de anställt personal.

Samarbetspartners för vårdcentralen i Biskopsgården när det gäller att sprida information i en pandemisituation är socialsekreterare, skolor/förskolor och apotek. I Biskopsgården finns även möjlighet att gå ut med information via lokal tidningsmedia, som har register över de boende i stadsdelen.

Skolhälsovården

Skolhälsovården täcker in skolans elever/förskolebarn och deras familjer. De kanaler som används för att sprida information är föräldramöten, förskollärare/lärare, barn och telefon.

Bergsgårdsskolans skolsköterska i Hjällbo arbetar dagligen med invandrarkontakter, antingen det handlar om direktkontakt med föräldrarna eller det handlar om information via barnen, skrift-

ligen eller (framförallt) muntligen.

Skolhälsovården är framförallt riktad till elever i skolan. Den informativa funktionen kan vara att informera om hur föräldrar ska förhålla sig vid en pandemi. Skolsköterskan kan arbeta både med att informera enskilda elever, och informera genom större möten med elever och föräldrar. Om någon familj skulle missa mötet, skulle det vara möjligt att ringa dem och informera via telefon. Information (både muntlig och skriftlig) skulle även kunna översättas av hemspråkslärare.

Skolhälsovården skulle troligen uppfattas som en legitim kanal i sammanhanget av föräldrar, enligt skolsköterskan. Skolan har en auktoritet hos föräldrar till eleverna. Skolsköterskan är dessutom redan en etablerad aktör i förhållande till föräldrar som är invandrare. Skolsköterskan känner ofta både barnen och föräldrarna och kan utifrån det anpassa sin information.

Stadsdelskontor, medborgarkontor

Stadsdelskontor och medborgarkontor har en formell funktion. Stadsdelskontor och medborgarkontor har en daglig kontakt med invandrargrupper inom det område de är aktiva. Kontakten är ofta personlig och invandrargrupper söker upp dem för att få information.

Stadsdelskontoret i Biskopsgården har utvecklade kanaler att sprida information till invandrare: Lokaltidningen ”Vi i Biskopsgården”, där stadsdelskontoret sitter med i redaktionen, radiokanalen MNF, där man också sitter med i redaktionen, en hemsida, och så arbetar man genom föreningslivet. De kan även använda områdets fastighetsägare som kanaler för att nå ut till invandrargrupper i området. Medborgarkontoret i Hammarkullen täcker även de in föreningar och kan även använda områdets fastighetsägare för att nå ut med information till invandrare i området.

Stadsdelskontor och medborgarkontor har en god och effektiv täckning av många olika invandrargrupper. Stadsdelskontor och medborgarkontor har många kontaktvägar och möjligheter när det gäller att nå invandrargrupper inom de områden de är aktiva.

Stadsdelskontor och medborgarkontor skulle troligen få en informativ funktion vid en pandemi-/kris-situation. Medborgarkontorets personal har tidigare blivit ”lite av central” i kris-situationer. I Biskopsgården betonar man det nätverksmässiga, att verka genom informella, personliga kontaktnät.

Stadsdelskontor och medborgarkontor ser sig själva som en legitim kanal vid en pandemi-/kris-situation. Eftersom stadsdelskontor och medborgarkontor är etablerade aktörer för invandrargrupper skulle de även vid ett sådant sammanhang fungera som kanal.

Stadsdelskontor och medborgarkontor har fördelen av att kunna hantera kulturella och språk-mässiga problem genom sitt kontaktnät. De har i Biskopsgårdens fall även många anställda med invandrarbakgrund.

Bostadsföretag – Hammarkullen

Det bostadsbolag (Bostadsbolaget i Hammarkullen) vi varit i kontakt med, uppger att de dagligen har kontakt med invandrargrupper och framförallt en personlig kontakt. Bostadsbolaget

söker även upp sina kunder när de behöver informera om någonting. Bostadsbolaget i Hammarkullen uppger att mellan 70 och 80 procent av deras kunder är invandrare.

Vid en pandemisation skulle troligen Bostadsbolaget kunna fungera som en informationskanal för invandrare. Språkproblem skulle lösas genom att invandrare själva översätter informationen åt varandra. Bostadsbolagets medarbetare har en krisjourshandbok och det finns även en krisledningsgrupp i Bostadsbolaget, och de i sin tur har nätverk att tillgå vid en krissituation. Fastighetsägare i Biskopsgården har i vissa fall kabel-TV och i både Biskopsgårdens och Hammarkullens fall finns en kundtidning.

Bostadsbolaget i Hammarkullen skulle troligen ses som en legitim kanal av invandrare i egenskapen av allmännyttigt bostadsföretag. Det finns ett inarbetat förtroende. Närheten och den redan etablerade kontaktvägen skulle ge bostadsbolagen en roll i ett krissammanhang.

Den generella kulturella och språkliga kunskapen följer med den vardagliga erfarenheten av att kommunicera med invandrargrupper i arbetet. I Hammarkullens fall löser man språkproblemen med att enbart gå ut med information på svenska, och på så sätt får alla språkgrupper samma förutsättningar. Människor i omgivningen får fungera som tolk.

Bostadsföretag – Biskopsgården

I norra Biskopsgården har 80 till 90 procent annan bakgrund än svensk. Bo Bra-processen i Biskopsgården är ett samarbete mellan stadsdelsförvaltningen i Biskopsgården, Göteborgs Stads Bostadsaktiebolag, Bostads AB Poseidon, NewSec, CenterPlan AB och stadsbyggnadskontoret i Göteborg. Syftet med BoBra är att skapa en attraktiv stadsdel (www.biskopsgarden.se).

BoBra-processen har byggt upp ett eget nätverk och egna kanaler för att kunna nå invandrargrupper. BoBra-processen har kontaktpersoner inom de olika invandrargrupperna och etablerade kontakter inom föreningslivet. BoBra-processen använder en lokalradiostation som sänder på nio språk, men använder även andra lokala medier. BoBra-processen har en etablerad kontakt med fastighetsägarna och kvartersvärdarna i området.

BoBra-processen håller reda på vad som händer i stadsdelen. Idépunkten (lokalerna) är en typ av medborgarkontor-informationskontor. Det som BoBra-processen skulle kunna bidra med vid en pandemi-/krissituation är ett väl etablerat kontaktnät med många olika invandrargrupper i Biskopsgården, samt ett kontaktnät som innefattar fastighetsägare/kvartersvärdar.

BoBra-processen har inget uttalat vad de skulle stå för vid en krissituation. Men de kan tänka sig att de skulle kunna få en funktion vid en sådan situation. BoBra-processen verkar ha byggt upp ett förtroende från olika invandrargrupper, vilket troligen skulle bidra med att BoBra-processen skulle ses som en legitim kanal av invandrargrupper i norra Biskopsgården.

De kulturella problem som uppkommer vid kontakter med invandrargrupper gör att BoBra-processen föredrar muntlig information till invandare. Man använder kontaktpersoner som är etablerade inom invandrargrupperna som kanaler för att sprida information vidare. BoBra-processen ser språket som det främsta problemet.

Kyrkor

Invandrare och flyktingar besöker och deltar i kyrkans verksamheter. Kyrkan har framförallt bra täckning inom de invandrargrupper som har kristendomen som religion. Invandrargrupper med muslimsk bakgrund har kyrkan inte lika goda kontakter med. Men till kyrkan söker sig människor ibland oavsett religion, så täckningen kan i många fall inkludera människor som inte har kristendomen som religion.

I Angereds kyrkas fall, används personal med svenska som andraspråk som kanal. Men språket ses fortfarande som det främsta problemet när man ska kommunicera med invandrargrupper.

Krisberedskap inom Svenska kyrkan är ett prioriterat område. Göteborgs kyrkligas samfällighet har en beredskapsplan för krissituationer.

Kyrkan har ett formellt åtagande i krissammanhang. Men inte samma ansvar som till exempel stadsdelsförvaltningen. Vid en kris skulle kyrkan vara öppen och finns tillgänglig. Troligen skulle kyrkan ses som en legitim kanal i det sammanhanget av besökarna. Det beroende på att kyrkan varit en aktör dit människor vänt sig till vid andra former av kriser.

Kyrkan arbetar redan på många sätt med krisberedskap. Vid en pandemisituation skulle till exempel kyrkan i Angered troligen själv vända sig till stadsdelsförvaltningens ledning och meddela vilka resurser den har att ställa till förfogande.

Imamer

I Göteborg finns det många människor med invandrarbakgrund med en muslimsk tro. Det är ofta imamen i de muslimska samfundet som har kontakterna med medlemmarna och omgivningen.

Imamer och de muslimska samfundet har den kulturella och språkliga erfarenheten av de koder som finns inom muslimska grupper. De kan alltså tillgodose dessa grupper med information skapat utifrån deras kulturella tolkning. Dock kan det uppkomma problem om de som omtolkar informationen missförstått den. Det skulle kunna leda till att gruppen får en missvisande bild. Något som skulle kunna underlätta för omtolkaren är tydlig information på lätt svenska.

För att imamen ska agera på rätt sätt behövas ökad kunskap om en pandemisituation. Ett utökat samarbete med krisberedskapsdelen inom hälso- och sjukvården skulle vara bra eftersom det är viktigt att hålla informationsvägar öppna för att snabbt kunna nå ut med information vid behov.

Vid Backa-branden blev imamer och muslimska samfund inblandade. Backa-branden resulterade i en krisgrupp för olika muslimska föreningar i Göteborg (cirka 20 stycken, alla är dock inte med i krisgruppen). En viss kunskap finns därmed om krisberedskap inom vissa samfund och föreningar.

Troligen skulle imamer ses om en legitim kanal vid en pandemisituation. Många har stor tilltro till imamen vid krissituationer.

Idrotts- och föreningsförvaltningen

Idrotts- och föreningsförvaltningen har ett centralt uppdrag från Göteborgs stad att stödja föreningslivet. Det handlar om konsultationer och kontakttöd till föreningarna i Göteborgsregionen. Idrotts- och föreningsförvaltningen täcker in cirka 200 föreningar på kulturell eller språklig grund, dock inte alla.

Idrotts- och föreningsförvaltningen har främst en formell funktion för föreningarna. Men de har även ett personligt kontaktnät inom föreningarna. Idrotts- och föreningsförvaltningen har en uppdaterad databas med kontaktpgifter till alla föreningar.

I varje förening finns vissa viktiga personer (nyckelpersoner) som kan användas som kanal. Idrotts- och föreningsförvaltningen har ofta en etablerad kontakt med dem, som underlättar när man ska nå ut med information. Det handlar om personer som har en god inblick i sin egen kultur, men ofta även den svenska kulturen.

Vid en kris skulle Idrotts- och föreningsförvaltningen enligt uppgift kunna fungera som en samordnare när det gäller att etablera kanaler. Men det krävs att Idrotts- och föreningsförvaltningen knyts närmare krisberedskapsgruppen för Västra Götaland. Det som Idrotts- och föreningsförvaltningen skulle kunna bidra med vid en kris-/pandemisituation är en uppdaterad databas med relevanta föreningar, samt en inblick i och goda relationer med föreningarna. De kan även bidra med namn/kontakt med nyckelpersoner i föreningarna. Förtroende är också en viktig del när man ska nå ut med information till föreningarna. Idrotts- och föreningsförvaltningen har en lång tid av kontakt- och förtroendeskapande arbete med föreningarna.

Föreningar

Idag finns det cirka 200 föreningar på kulturell eller språklig grund i Göteborgsregionen, enligt Idrotts- och föreningsförvaltningen. Föreningarna skiljer sig i utseende från varandra i uppbyggnad och utformning. Vissa föreningar har ett brett kontaktnät över hela Sverige, andra har ett lokalt kontaktnät inom stadsdelen. Vissa riktar sig bara till medlemmar, andra riktar sig till en hel kulturell grupp.

När det gäller att nå en hel grupp invandrare kan man inte enbart använda sig av föreningar som har anknytning till gruppen, beroende på att föreningen inte täcker hela gruppen, dock har dessa föreningar ofta en god och etablerad kontakt med sina medlemmar. Medlemmarna har ofta en god kontakt med andra inom den kultur som de själv tillhör och kan förmedla information till exempelvis andra familjemedlemmar.

Föreningen har en social funktion för medlemmarna och till föreningen kommer medlemmarna om de behöver hjälp i någon fråga, till exempel språkhjälp eller om de behöver råd om hur de ska fylla i papper från någon myndighet.

Vid en pandemisituation skulle troligen föreningen fungera som ett socialt stödnät dit medlemmar kommer för att hjälpa varandra, få hjälp med språkproblem eller hjälp med vart man ska vända sig för att få tag på mer information.

Information från föreningar till medlemmar sprids oftast effektivast muntligt (mun till mun). Vissa föreningar, till exempel Kurdistans kulturförening, använder lokalradio som sänder på flera olika språk. Det gör att alla kurder kan ta del av informationen.

Föreningen är i sig inte någon legitim kanal vid en pandemisituation, men föreningens ordförande har ofta ett stort förtroende.

Fördelarna med att använda föreningar som kanaler är att det ofta finns ordförande för föreningen som informationen kan gå igenom. Ofta har dessa personer god inblick i det svenska samhället och förstår och talar svenska, samtidigt som de har inblick i kulturen som medlemmarna härstammar ifrån.

Den kunskap som finns om kris-/pandemisituationer inom föreningarna kan vara begränsad. Den hjälp som föreningen kan bidra med är att förmedla information vidare. Men för att detta ska skötas på ett effektivt och mer professionellt sätt skulle ökad kunskap eller utbildning av de ansvariga inom föreningen vara det bästa alternativet.

Föreningarna eller ordförande för föreningen är ofta villiga att etablera kontakter med myndigheter och samarbeta med dem om det gäller krissituationer. De föreningar vi undersökt, har varit måna om att framstå som seriösa. Ett problem med att bibehålla en kontakt med föreningar, är att de ofta byter adress och telefonnummer.

Föreningar på kulturell eller språklig grund har fördelen av att kunna hantera koder och på så sätt kunna tillgodose medlemmarna med information utifrån deras kulturella tolkning. Problematiken som kan uppkomma är att den som tar emot informationen från avsändaren tolkar informationen på ett felaktigt sätt och förmedlar icke korrekt information. Det kan förebyggas genom att informationen som förmedlas från sändaren är enkelt och tydligt formulerad. Men även att man utbildar till exempel ordförande för föreningen om ämnet i sig och vilka kulturella skillnader som kan finnas.

Diskussion om tänkbara kanaler

Går man via bostadsföretagen, når man nästan samtliga i områdena boende invandrare. En strategisk samarbetspartner kan därför bostadsföretagen sägas utgöra. I Biskopsgården utgör BoBra-processen en sammanhållande länk mellan HSB, mindre (privata) bostadsägare och de stora bostadsföretagen, men majoriteten invandrare i Biskopsgården bor i de stora bostadsföretagens hus.

Stadsdelsförvaltningarna har krisgrupper och stadsdelskontoren/medborgarkontoren har en bra överblick över föreningslivet i sina områden. Invandrarföreningarna är strategiska ur fler synvinklar än en – dels når man många invandrare genom föreningarna, dels erbjuder invandrarföreningarna möjligheten till en inter-invandrargruppen angelägen kommunikation om exempelvis en kris. Fördelarna med att en kris kommuniceras internt invandrargruppen är också flera: Vissa invandrankulturer baseras i högre grad än den svenska på en muntlig tradition, och många normer, värderingar och synsätt i relation till sjukdom, död eller kris är specifika för den enskilda kulturen.

Alla invandrarföreningar har inte samma konstruktion. En del har ett upptagningsområde som är betydligt större än sin lokala stadsdel när det gäller medlemmar. En del fungerar som paraplyorganisation för flera föreningar (det gäller till exempel Kurdistan kulturörening) och har en vana vid att fungera som kanal för samhällsinformation mot sina medlemmar/intressenter, en del fungerar som renodlade sportklubbar (det gäller till exempel den bosniska idrottsföreningen Liljan), och en del har en utpräglad social funktion och fungerar som "klubb" (det gäller till exempel den turkiska kulturöreningen).

En slutsats skulle därför kunna vara, att vissa föreningar, särskilt där språkbehoven är ett relaterat problem, klassas som "strategiska" ur ett krisperspektiv och på något sätt knyts närmare stadsdelsförvaltningarnas krisgrupper. Alternativt förbereds handlingsplaner för informationsinsatser på bredare bas gentemot invandrarföreningar inom krisberedskapsarbetet. Strategiska samarbetspartners till informatörerna, i informationsinsatserna, blir tolkar.

Ett alternativ till att kanalisera krisinformation via stadsdelskontoren, är Göteborgs stads centrala instans för bland annat invandrarföreningar: Idrotts- och föreningsförvaltningen. Förvaltningen håller uppdaterade föreningsregister och har ett personligt kontaktnät på invandrarföreningssidan. Idrotts- och föreningsförvaltningen skulle i så fall knytas närmare regionens krisberedskapsdel. Idrotts- och föreningsförvaltningen själva uttrycker att de snabbt skulle upprätta kontaktlistor, specifikt för den krissituation det gäller. Idrotts- och föreningsförvaltningen täcker dock inte in alla invandrarföreningar.

Skolhälsovården skulle kanske kunna utgöra den snabbaste av alla informationskanaler. Information och riktlinjer från smittskyddsläkare skulle vid en epidemi/pandemi kunna både kanaliseras och omsättas på någon dag: Informationen skulle nå föräldrar och elever i skolorna, och därmed många invandrarfamiljer i barntäta områden. Strategiska samarbetspartners till skolhälsovården blir hemspråklärare och tolkar.

Vårdcentralerna tillhör Västra Götalandsregionens egen organisation och skulle få en naturlig roll vid en pandemi – många skulle vända sig till vårdcentralen för information. Sjukvårdsupplysningen skulle behöva utökas med resurser att svara på rätt språk. Vårdcentralen skulle även kunna få en roll i informationsarbetet gentemot invandrarföreningarna.

Svenska kyrkan är redan knuten till stadsdelarnas krisfunktioner, i Biskopsgårdens såväl som

Lärjedalens fall; när stora grupper kristna (även ortodoxa), medan imamerna är de som muslimska invandrare vänder sig till vid en kris. Imamerna har en krisorganisation, men kontakten med regionens krisberedskapsdel behöver aktiveras.

Olika grupper är olika etablerade i det svenska samhället, och vill ha information antingen via svenska medier (exempel: bosnier) eller på sitt eget språk genom lokalradiokanaler (exempel: kurder). Olika former kompletterar varandra: muntligt genom egna invandrargruppen och i form av myndigheters trycksaker – i många gruppers fall med preferenser för information på det egna språket.

I de två stadsdelar som vi undersökt, existerar två gratistidningar som distribueras till samtliga hushåll i området: ”Vi i Biskopsgården” och ”Nordost”. Redaktionen på ”Vi i Biskopsgården” består av bland annat Stadsdelskontoret. ”Nordost” delas även ut till hushåll med ”ej reklam”. Därutöver finns utdelade tidningar.

Tidskrävande kontra snabba kanaler

Information kommer behövas under olika faser av en pandemi. Epidemiplanen räknar med att vi i Sverige har tre till fyra månader på oss att planera för en epidemi efter att ett nytt virus har identifierats, företrädesvis i Asien – ett tidsspänn som dock kan komma att kortas. Det är i huvudsak massmedierna som förmedlar den bild av katastrofer som vi bär med oss (Flodin 1993:22). Innan pandemin nått Sverige kommer de flesta troligen ha hört talas om den åtminstone på sina hemlands-TV-kanaler. Även om det är WHO som ligger bakom de första rapporterna om pandemin, kommer rapporteringen troligen skilja sig mellan till exempel somalisk TV och svensk. I det läget kan det redan vara dags att börja informera om sjukdomen – kvalitativ information om smittskydd och ett ”svenskt” sätt att hantera epidemier.

En faktor som oftast underskattas av myndigheter är det behov av information som mycket snabbt uppstår bland allmänheten. Flertalet fallstudier visar att myndigheterna regelmässigt haft stora problem med att tillgodose dessa informationsbehov (Flodin 1993:51). Därför gäller det att ha upparbetade kanaler för informationsinsatser redan på ett tidigt stadiet.

Ju mer uppmärksamhet krishanterarna kan erhålla från allmänheten under normala omständigheter, desto mer adekvat blir allmänhetens respons vid en verklig olycka. För att uppnå detta tillstånd måste myndigheterna utveckla ett kontinuerligt utbildningsprogram vilket utgör en integrerad del av myndighetens krishanteringsprogram (Flodin 1993:22). Det talar för till exempel en utbildningsdag för aktörer som kan tjäna som kanaler. Ju bättre kontakt man kan skapa med dem innan en kris av typen pandemi, ju lättare går informationsarbetet sedan när det gäller.

Att gå föreningsvägen med information ger en hög kvalitet på informationsförmedlingen, men kan också ta tid och kräva resurser. Vårdcentralerna kan lämpligen bli medaktörer i planerade informationsinsatser. Resonemanget ligger i linje med Flodin (1993:34): Den traditionella envägskommunikationsprocessen kan kompletteras med ett interaktivt utbyte av multipla budskap mellan individer, grupper och institutioner. Man måste betrakta allmänhetens budskap till varandra som lika viktiga som experternas budskap. Av samma anledning är imamerna kritiska aktörer/kanaler till stora invandrargrupper.

Vid en pandemi kommer det finnas behov av löpande information om hur epidemin utvecklar sig – och det är viktigt att informationen är samstämmig med övriga landet och övriga världen. Det kommer att behövas löpande information om hur man förfar praktiskt, vart man ska vända

sig, när man ska vända sig till sjukvården, hur man får tag på vaccin och läkemedel, vilka som ska få det och så vidare. Här kan nyckelpersoner inom invandrarföreningar, imamer och skolhälsovård fylla en funktion som kompletterande kommunikationskanaler.

Uppstår ett krisläge till följd av pandemin, kan man behöva gå ut med mycket snabb krisinformation. Då uppstår också ett behov av snabba, effektiva och direkta kanaler till invandrare.

I krislägen kan information och riktlinjer förmedlas snabbt via bostadsföretag (till exempel anslås i trappuppgångar eller delas ut i brevlådor – här får man dock inte underskatta antalet icke läskunniga) och skolhälsovård (föräldrar/elevmöten). Även imamerna kan genom fredagsbönen utgöra en snabb kanal i den mån de är knutna till ett krisberedskapsarbete.

Kulturella och språkmässiga skillnader

Det är viktigt att vara medveten om kulturella och språkmässiga skillnader som kan finnas inom de grupper man vill nå med information. Kultur betyder i det här sammanhanget att det finns en gemenskap inom kulturen som är baserad på gemensamma (delade) koder. Tolkningar av koder är inte statiska utan varierar beroende på vem som avkodar vad (Gripsrud, Jostein: Mediekultur, 2004:165). Sändaren av ett budskap kan därför inte vara säker på hur budskapet mottas.

Om man flyttar till ett annat land, tar det lång tid innan man lär sig de lokala koderna. Vissa ord, värderingar, bilder och annat har betydelse för invånarna som en nykomling inte känner till (Gripsrud, 2004:144).

Språkets betydelse har ofta formats av den kultur som språket kan härledas ur. Exempelvis så finns inte ordet för färgen brun i alla språk. ”Vi har på svenska betydligt färre ord för olika typer av snö än inuiterna, liksom arabernas indelning av kameler är betydligt rikare än vår” (Gripsrud, 2004:146). När det förekommer sådana skillnader kan det bli mycket svårt att översätta information från en kultur till en annan.

Konsekvenser av kulturella och språkmässiga skillnader

De kulturella och språkmässiga skillnader som finns får konsekvenser för kommunikationen med invandrare:

- Man behöver vända sig till invandrargrupperna var och en för sig – det går inte att vända sig till invandrare som homogen grupp.
- Man bör använda sig av invandrargruppernas egna landsmän, exempelvis tolkar eller hem-språklärare, som kan kontrollera hur ett budskap tas emot, för en effektiv kommunikation.
- Kulturaspekten måste vara med i översättningen – det går inte att bara skicka informations-materialet för översättning. Det är viktigt att översättare (i likhet med de auktoriserade tolkarna) har fötterna i båda kulturerna.
- Avsändaren av kommunikationen är viktig – vad betyder det om det är en imam respektive en skolsköterska som avsänder budskapet? Det satt i relation till behovet att kontrollera budskapet – det är lättare att styra vad en skolsköterska går ut med än en imam.

Förslag på hur Västra Götalandsregionen kan kommunicera med invandrare i en kris-/pandemisituation

När individer konfronteras med information om en händelse vilken de inte ansett sannolikt att den skulle inträffa, reagerar de antingen genom att vidtaga förebyggande eller skyddande åtgärder eller genom att söka mer information. Åtgärderna varierar förstås med vilken potentiell risk man anser sig stå inför. Detta sökande efter ytterligare information för att klargöra eller verifiera den först hörda informationen brukar benämnas varningskonfirmering (Flodin 1993:38). Ovanstående utgår naturligtvis från ett västeuropeiskt handlingsmönster, men talar för att man ganska snabbt efter konstaterad pandemi i världen, behöver resurser för att ta hand om frågor från en oroad invandrarallmänhet. Det kan handla om ett call center med kapacitet att hantera flera språk, men också om ett proaktivt informationsarbete.

De flesta av de kanaler/aktörer vi undersökt får en naturlig roll i krissituationer, och den övergripande rekommendationen är att involvera relevanta bostadsföretag, nyckelpersoner inom invandrarföreningar, imamer och kyrka med hjälp av stadsdelskontoren och/eller Idrotts- och föreningsförvaltningen i ett förberedande arbete inför en kris-/pandemisituation. Även vårdcentraler och skolhälsovård bör ingå i ett sådant förarbete.

I krisplaneringsarbetet bör man ta hänsyn till tidsfaktorn och utnyttja kanalerna på det sätt de är effektiva. Det har också visat sig att riskinformation, som förmedlas via flera kanaler till exempel elektroniska, tryckta och mellanmänskliga ökar förståelsen (Flodin 1993:35). Ska man kunna hantera komplexa problem, krävs också komplexa lösningar (Falkheimer och Heide 2007:14). Senmodern kriskommunikation (nu) handlar om massmedia men också minoritets- och mikromedier, och framförallt fokus på interpersonella möten (Falkheimer och Heide 2007:16). Exempel på minoritets- och mikromedier kan vara föreningsbrev och lokalradio på det egna språket.

Rekommendationen är alltså att använda alla de kanaler vi undersökt, låta dem samverka, planera informationsinsatserna i god tid och ta hänsyn till tidsaspekten för respektive kanal, och knyta nyckelpersoner närmare krisberedskapsarbetet.

Rekommendationen är också att anordna någon form av utbildningsdag för nyckelpersoner. Det gäller att skapa fungerande och etablerade kontaktformer redan under normala förhållanden (Flodin 1993:31).

Schematisk bild av rekommenderade (kompletterande) informationsinsatser

Vid epidemiberedskapsplanering används i regel indelningen epidemiläge 1-3. Epidemiläge 1 motsvarar en lokal eller mindre epidemi (eller hot om sådan). Epidemiläge 2 innebär ett förstärkningsläge vid större utbrott eller elakartad sjukdom. Epidemiläge 3 motsvarar katastrofläge. En influensapandemi innebär epidemiläge 3.

Vid epidemiläge 3 ansvarar smittskyddsläkaren för information inom regionen till massmedia, allmänhet, sjukvårdens personal och samverkande myndigheter samt för information (rådgiv-

ning) till drabbade och deras anhöriga. Enhetlig information till alla som berörs av epidemin och bra samarbete med massmedia är avgörande. Det praktiska informationsarbetet utförs av de informatörer som ingår i epidemiledningsgruppen. Här ingår bland annat att upprätta telefoncentral där information, råd och anvisningar till allmänheten lämnas. Skriftlig information till hushåll med mera ska utlämnas/utsändas. Vaccinationsinformation till allmänheten och massmedia ska ges (Epidemiplan för Västra Götalandsregionen 2007).

Schemat nedan visar de direkta kommunikationskanalerna som kan vara användbara för att nå invandrare i olika faser av pandemins utveckling, och vilka aktörer som involveras. Åtgärderna är tänkta som ett komplement till de informationsinsatser som beskrivs ovan, till exempel information via massmedia.

		Stadsdelsförvaltningar	Idrotts- och föreningsförvaltningar	Invandrarföreningar	Kyrka	Imamer	Skolhälsovård	Vårdcentraler	Bostadsföretag
Förberedande fas	Nätverk av kritiska aktörer/kanaler byggs upp: Nyckelpersoner inom invandrarföreningar, kyrka och imamer med hjälp av stadsdelskontoren och/eller Idrotts- och föreningsförvaltningen. Vårdcentraler och skolhälsovård engageras. En utbildningsdag ordnas.	x	x	x	x	x	x	x	x
När pandemi konstaterats i världen	Kvalitativ information om ett "svenskt" sätt att hantera pandemin: Planerade informationsinsatser via invandrarföreningar (informationsmöten med hjälp av vårdcentraler och tolkar) och imamer.			x		x		x	
	Mer detaljerad information om vart man ska vända sig för mer information, vaccin, läkemedel etc: Information via nyckelpersoner inom invandrarföreningar, imamer och skolhälsovård.			x		x	x		
När pandemin nått Sverige	Krisinformation via snabba kanaler som skolhälsovård, nyckelpersoner inom invandrarföreningar, imamer, bostadsföretag.			x		x	x		x

Källor

Skriftliga källor

Banks, Stephen P. (2000). *Multicultural public relations: A Social-Interpretive Approach*. Iowa: Iowa State University Press

Falkheimer, Jesper och Heide, Mats (2007). *Kriskommunikation – att improvisera under kaos*. Stockholm: Sveriges Informationsförening

Flodin, Bertil (1993). *Myndigheters kriskommunikation: En kunskapsöversikt*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar (rapport nr 163:2)

Gripsrud, Jostein (2004). *Mediekultur*. Daidalos.

Larsson, Larsåke och Nohrstedt, Stig Arne (red) (2000). *Göteborgsbranden 1998: En studie om kommunikation, rykten och förtroende*. Styrelsen för psykologiskt försvar: Stockholm.

Mitroff, Ian I (2001). *Managing Crises Before They Happen*. New York.

Prehospitalt och Katatrofmedicinskt Centrum (2006), Regional katastrofmedicinsk plan för Västra Götalandsregionen

Prehospitalt och Katatrofmedicinskt Centrum (2007), Katastrofmedicinsk beredskap i Västra Götalandsregionen

Regionstyrelsen (2006), Epidemiplan för Västra Götalandsregionen

Internet

(<http://www.biskopsgarden.goteborg.se/prod/biskopsgarden/dalis2.nsf/535e371e7fd657aec1256a5c0045675f/23d8451fc72a1117c1256cbd004e7e76!OpenDocument>)

Intervjuer

Barria, Gema, Föreningen Stödnätet, Hammarkullen, 2007-04-10

Bengtsson, Majvor, Hammarkullens medborgarkontor, 2007-04-10

Brattgård, Daniel, sjukhuspräst Sahlgrenska universitetssjukhuset, 2007-03-30

Budimlie, Mustafa, Bosniska Idrottsföreningen ”Liljan”, 2007-04-20

Foglin, Margarethe, verksamhetschef Biskopsgårdens vårdcentral, 2007-04-13

Hammarbäck, Anna, informatör Stadsdelskontoret i Biskopsgården, 2007-04-18

Hamoud, Yasser, Imam Römosseskolan i Gårdsten, 2007-04-25

Hedelin, Annika, beredskapschef Västra Götalandsregionen, 2007-04-16

Kizkiel, Piotr, projektledare Idrotts- och föreningsförvaltningen, 2007-04-13

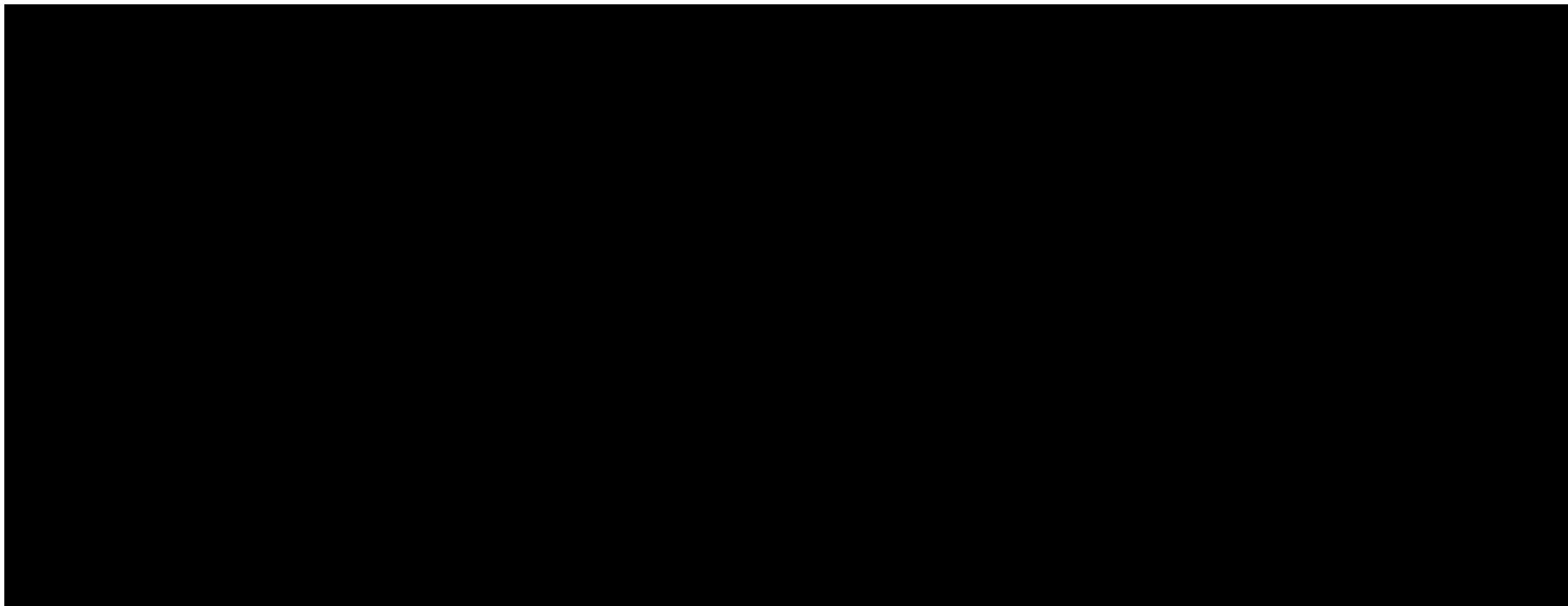
Rahmani, Hadieh, Kurdistans Kulturförening, Angered, 2007-04-14

Said, Mohamed, ordförande Wadajir förening i Göteborg, 2007-05-11

Salo, Lena, Idrotts- och föreningsförvaltningen, 2007-04-13

Sjöholm, Margareta, Processledare Bo Bra i Biskopsgården, SDF Biskopsgården, 2007-04-18
Sundström, Erika, Informatör Göteborgs Kyrkliga Samfällighet, Hjällbo, 2007-04-25
Teider, Karin, skolsköterska Bergsgårdsskolan, Hjällbo, 2007-04-11
Toloye, Mahrokh, skolsköterska Sjumilaskolan i Biskopsgården, 2007-04-
Uggla, Claës w, kanslichef Stadsdelskontoret i Biskopsgården, 2007-04-18
Unosson, Britt, Hammarkullens medborgarkontor, 2007-04-10
Wahl, Martin, smittskyddschef Smittskyddsenheten Västra Götalandsregionen, 2007-04-02
Wiklund, Lizz, Bostadsbolaget i Hammarkullen, 2007-04-18
Yilmaz, Özcan, ordförande Turkiska kulturföreningen i Göteborg, 2007-04-11
Åström, Margareta, verksamhetsutvecklare Primärvården, 2007-04-13

Bilaga 1: Demografisk kartläggning av Göteborgs stadsdelar



Bilaga 2: Redovisning av intervjuer

Stadsdelskontor, medborgarkontor

Stadsdelskontoret i Biskopsgården såväl som medborgarkontoret i Hammarkullen har daglig kontakt med invandrare. Medborgarkontoret i Hammarkullen uppger att de framförallt har personlig kontakt, ofta tar ”spontantolkar” till hjälp i sina kontakter, och att de (på grund av språksvårigheter) har förhållandevis lite telefonkontakter. I Hammarkullen såväl som Biskopsgården har man svenska som arbetspråk.

Både stadsdelskontoret i Biskopsgården och medborgarkontoret i Hammarkullen verkar genom ett brett kontaktnät, där invandrarföreningar ingår. I Hammarkullens fall, gäller det till exempel Stödnätet, en invandrarförening för kvinnor, som ibland också bistår medborgarkontoret med tolkhjälp.

Stadsdelskontoret i Biskopsgården har utvecklade kanaler att informera genom: Lokal-tidningen ”Vi i Biskopsgården”, där stadsdelskontoret sitter med i redaktionen, radiokanalen MNF, där man också sitter med i redaktionen, en hemsida, och så arbetar man genom föreningslivet. Dessutom ser man den egna personalen som en kanal. Stadsdelskontoret jobbar också nära ihop med områdets fastighetsägare och har i vissa fall gått ut med information genom dem. Även Hammarkullens medborgarkontor har ett samarbete med fastighetsägare i sitt område (Bostadsbolaget) och kan tänka sig att informera i trappuppgångarna genom dem.

Varken stadsdelskontoret i Biskopsgården eller medborgarkontoret i Hammarkullen gör någon åtskillnad i sin kommunikation, när det gäller vem i familjen man vänder sig till.

Vid en pandemisituation, tror Hammarkullens medborgarkontor att invandrarna främst kommer vända sig till barnvårdscentralen (eftersom den ligger i huset), till kyrkan och till skolan. Biskopsgårdens stadsdelskontor tror att folk pratar med varandra i första hand, därefter ringer kontaktnätet, och om man brukar gå till läkaren, kontaktar vårdcentralen: Att man går till de kanaler man brukar gå till, och att erfarenheter från Backa-branden visar att det också är de kanaler som fungerar till vardags, som fungerar bäst i en krissituation.

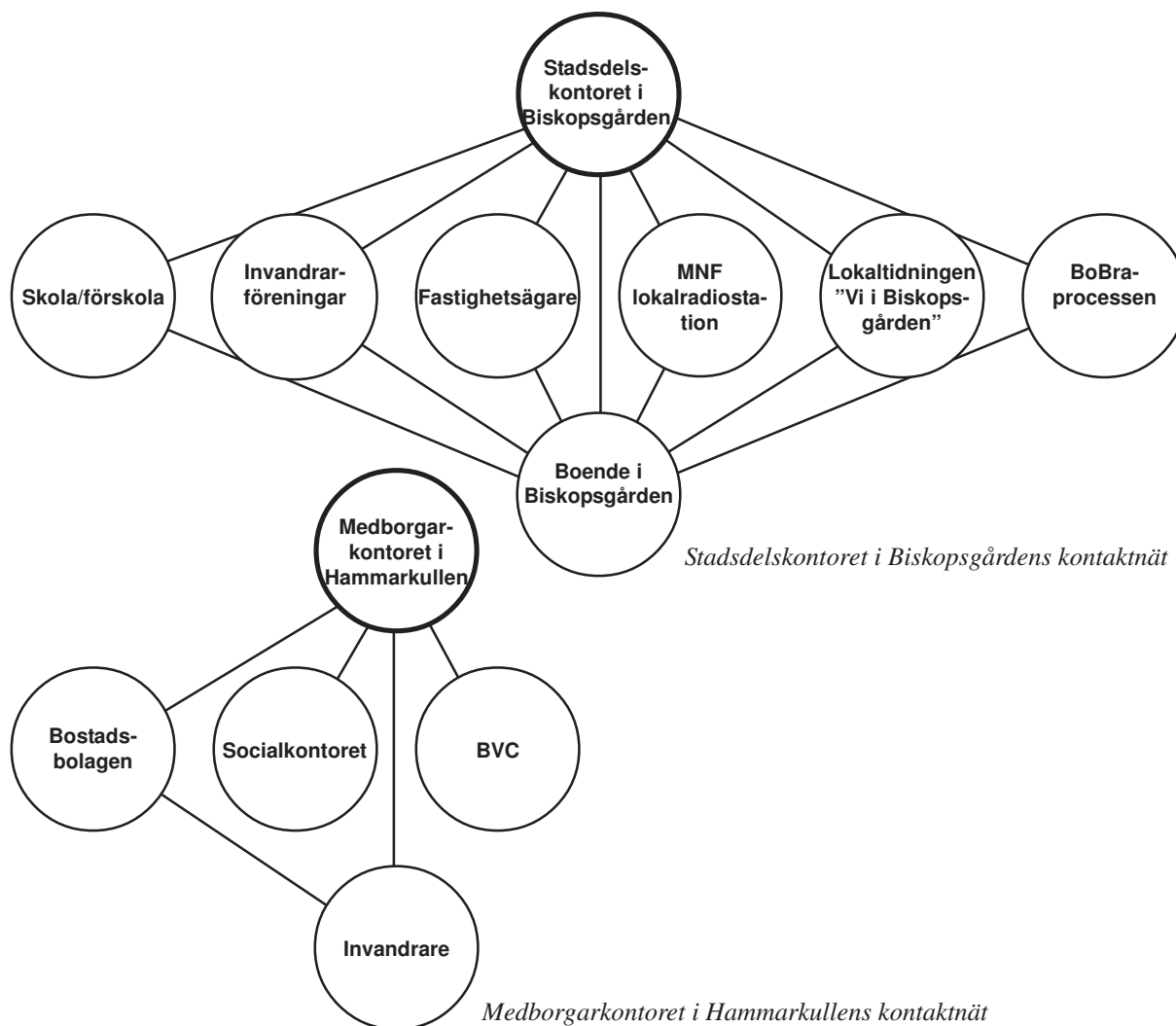
Både Biskopsgårdens stadsdelskontor och Hammarkullens medborgarkontor anser att de skulle uppfattas som legitima kanaler att informera (genom) i sammanhanget.

Biskopsgårdens stadsdelskontor förordar ett konkret enkelt språkbruk i krisinformationen, men även att man går ut och pratar med folk om vart man ska vända sig. Hammarkullens medborgarkontor kan tänka sig att ha något skriftligt, översatt material, men har i ett sammanhang nämnt att ”vi fanns där folket fanns”, nämligen ute på torget efter Backa-branden.

När det gäller hur invandrare skulle föredra att bli informerade vid en pandemisituation, anser Biskopsgårdens stadsdelskontor att kärnfrågan är, vilka i samhället man har förtroende för. Vid en krissituation skulle de samla ihop sin utländska personal, plus hemspråksenheten (som svarar för hemspråksundervisningen i skolorna). Vid akuta larm, kan man få ut information direkt i radion eller nå elever/föräldrar via skolorna/förskolorna. Vid mer tid, kan stadsdelskontoret tänka sig att informera via föreningarna – kontoret har dels föreningsregister, dels personliga kontakter inom föreningarna. Medborgarkontoret i Hammarkullen tror däremot inte att det skulle bli deras uppgift att gå ut och informera.

Biskopsgårdens stadsdelskontor och medborgarkontoret i Hammarkullen anser att de skulle ha

en roll vid en krissituation: medborgarkontorets personal har tidigare blivit ”lite av en central” i krissituationer och i Biskopsgården betonar man det nätverksmässiga, att de verkar genom informella, personliga kontaktnät: ”Vi jobbar via våra kompisar...”



Vårdcentraler

Vårdcentralen i Biskopsgården ingår i Hisingens hälsoprojekt, där hela befolkningen erbjuds att göra en hälsoprofil. I samband därmed har man fattat beslutet att bara trycka upp material på svenska, för att parallellt inventera vilka språkbehov utöver svenska som finns – de olika nationaliteterna i området är olika etablerade. Vårdcentralen har också försökt satsa på att anställa personer med utländsk bakgrund för att spegla området, och säger att de också är lite vilsna – hur täcker man upp alla olika språk?

Vårdcentralen har kontaktvägar ut mot de olika invandrargrupperna, bland annat projekt för invandrarkvinnor, där vårdcentralen informerar om kropp, sjukvård och samhällssystem. Vårdcentralen är också inne på öppen förskola, där de når hemmavarande mödrar med föräldrautbildning och riktade föreläsningar (teman) som gör att båda föräldrarna kommer i större utsträckning. Vårdcentralen har försökt titta på befolkningens behov, rätta sig efter det och försöker nå så många som möjligt: ”Man får försöka vara lite rörlig – man kan inte hålla sig till strikta linjer, utan måste skapa system som kan fungera i detta område.”

Vårdcentralens erfarenhet när det gäller att kommunicera med invandrare, är att det är svårt för kvinnor att komma in i mansgrupperna. När det gäller att skapa bra kanaler att informera genom, gäller det att hitta personer som man har förtroende för i invandrargrupperna – till exempel läkare eller socialsekreterare som kan tjäna som ingång in i grupperna: ”Egentligen skulle man i ett sådant här område anställa folk ur grupperna som var kommunikatörer.”

Svårigheterna att nå ut med information till invandrargrupperna, gäller i synnerhet behovet att komma ut med egenvården till dem som har låg skolutbildning.

Vårdcentralen vänder sig inte speciellt till mannen när de går ut med sin information (bland annat genom lokaltidningen ”Vi i Biskopsgården”), men poängterar att det finns kulturella skillnader, bland annat genom en manskultur; att de har en bred kulturell utbildning och ett socialt nätverk; samt att de utnyttjar socialsekreterare som kommer från olika grupper för att tackla problemet.

I Biskopsgården finns 25 000 invånare och ”alla” går till huset som vårdcentralen ligger i: Här finns stadsdelhus, apoteket, vårdcentral, barnmedicinsk mottagning – huset fungerar som ett centra med ”all” information om man går hit.

Mödravårdscentral och barnvårdscentral har information på olika språk och vårdcentralen trycker upp receptförnyelseblanketter på olika språk, som man kan ta med sig hem för att inte avslöja att man inte kan läsa.

Vid en pandemisation tror vårdcentralen att invandrarna främst kommer att komma till huset, där entrén håller på att byggas om för att göra en öppen hall med allt informationsmaterial.

Vårdcentralen tror dock inte det är svårt att gå ut i olika grupper, skolor och föreningar – det finns ganska bra kartlagt vilka föreningar som finns i området. Via hälsorådet har man möjlighet att gå ut och nå via föreningslivet (invandrarföreningar, idrottsföreningar och kyrkliga samfund). I hälsorådet har man tagit fram en broschyr där alla föreningar finns. Det finns en särskild person inom stadsdelen som är ansvarig för att ta fram informationen.

Vårdcentralen tror att det bästa är att gå ut i varje brevlåda och lägga ut information, på grund av ”osynliga” familjer, gömda flyktingar och asylsökande som inte har fast adress, om man ska nå alla. Sedan finns ju ”centrat” och möjligheten att gå ut via föreningarna.

När det gäller hur invandraren skulle vilja bli informerad, anser vårdcentralen att man skulle ha väldigt många frågor, så öppna forum är att föredra: någon som informerar och tolk. ”Det är inte tillräckligt att bara skicka ut ett papper.” Svensk TV ser man inte på, utan man ser på sitt ursprungslands TV/radio. Så med TV når man inte alla.

När det gäller vem i familjen ska man vända sig till med informationen, anser vårdcentralen att pappan visserligen alltid har ansvaret i invandrargrupperna, men inte alltid är den som kan läsa, och att man därför ska vända sig till hushållet.

För att informera vid en pandemi, skulle vårdcentralen utnyttja det faktum att vårdcentralen har cirka 200 patienter varje dag. I nästa steg skulle alla socialsekreterare i huset informeras och därefter skulle det handla om att gå ut till skolor, förskolor, apotek – vilket utgör de kontaktvägarna som finns; vårdcentralen har inga möjligheter till en stor information. Möjligtvis om man på bredare front skulle få tidningen ”Vi i Biskopsgården” att gå ut med extrablad. (”Vi i Biskopsgården” är en reklamfinansierad lokaltidning som når hushållen i Biskopsgården.) Eftersom de är etablerade och har alla register, skulle det samarbetet bli viktigt. TV och radio är

givna kanaler, men för att nå den stora andelen invandrare är vägen skolor, öppna förskolor och föreningar. En gemensam aktivitet med skolsköterskor ses också som en möjlig väg – de är samarbetspartners i vanliga fall också: att man från skolan skickar med barnen ett meddelande hem, att ”ikväll måste ni komma på kvällsmöte”.

Vårdcentralen anser att de måste ha en roll och ett ansvar i en pandemisituation, men att man saknar information i största allmänhet från ”centrala grupper”.

Verksamhetsutvecklaren för primärvården öster beskriver sina kontakter med invandrargrupper genom att säga att mer än 50 procent är invandrare i stadsdelar som Lärjedalen/Hjällbo med flera. Det resulterar i många tolkar i patientbesöken och i svårigheter i att gå ut med övergripande information. Mun-till-mun-metoden fungerar bäst, samt att informera genom nyckelpersoner. Hälsoteket i Angered ses som ett bra forum och i Hjällbo-området finns Hälsodisken i Apoteket. Men hela grupper är svåra att nå.

Informationen ska vidare vara på hemspråket, anser primärvårdens verksamhetsutvecklare. Med mer långsiktig information ska man gå ut med posten. I situationer som kräver snabbhet, är TV/radio ett problem eftersom man lyssnar/ser på hemlandets kanaler. Snabbaste vägen skulle vara att få ut ett meddelande till hemlandets TV. Man kan också gå genom nyckelpersoner, det vill säga inflytelserika landsmän som uppfattas ha extra stor legitimitet, som invandrargrupper lyssnar på. Skriftlig information ska vara på lätt svenska eller översatt till hemspråket. Apoteket och vårdcentralen besöker många, så de är informationsvägar. Mun-mot-mun-metoden är ändå bäst.

I allmänhet anser primärvårdens verksamhetsutvecklare att det är svårt att nå invandrargrupperna. Utöver att många inte lyssnar på svensk radio eller ser på svensk TV, har de svårt med språket trots att de kan ha bott här länge. Dessutom finns det analfabeter.

Verksamhetsutvecklaren anser att man bör vända sig till mannen när man kommunicerar med invandrare, och att det när mannen inte kan svenska är bekymmersamt om till exempel barnen får tolka. Det blir en svår kultursituation, mannen tappar sin roll som överhuvud i familjen. Men det gäller de oetablerade grupperna som inte kommit så långt inom den svenska kulturen.

Verksamhetsutvecklaren tror att man kommer vända sig till vårdcentralen vid en pandemisituation, eftersom det är en plats som man är van att ringa till. Samma gäller socialtjänsten. Om man inte får informationen sinsemellan.

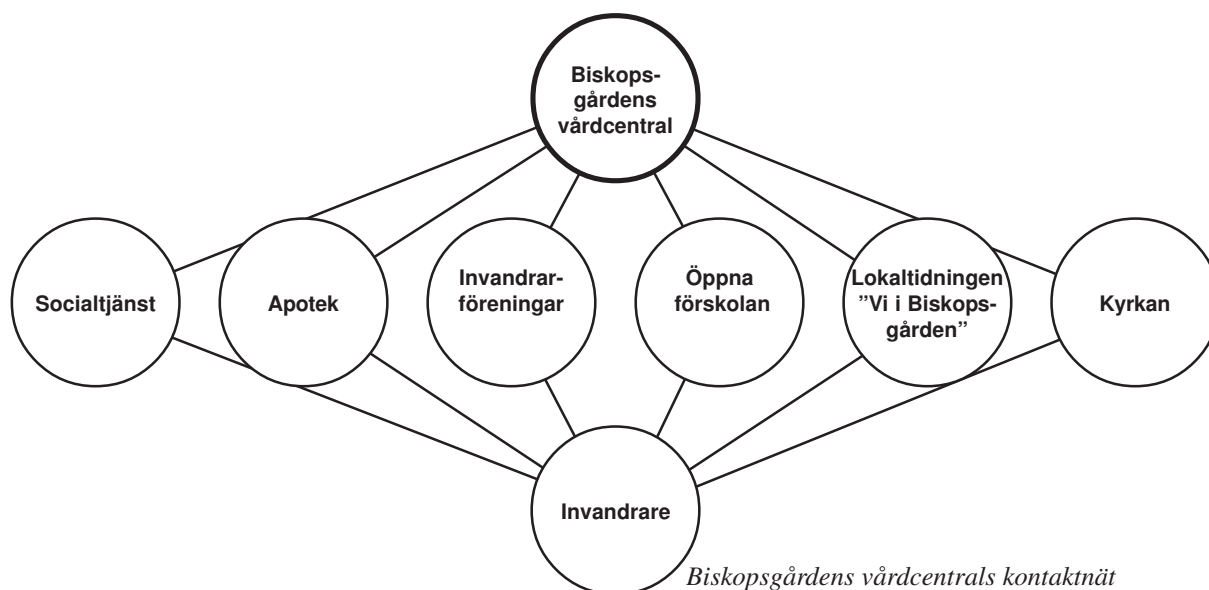
Primärvården är en legitim kanal i sammanhanget, anser verksamhetsutvecklaren: Dock har primärvården inte informationen till medborgarna på sitt bord, utan det ligger på hälso- och sjukvårdskansliet, det vill säga beställarna av vården – primärvården måste däremot vara så informerad att de kan svara på frågor.

En lagom myndighetston ses som det bästa, när det handlar om informationens utformning. Saklig, kortfattad information så man orkar igenom den – så att man förstår allvaret i den.

Vidare skulle man som invandrare vilja bli informerad via posten – något som kommer hem. Verksamhetsutvecklaren tror inte det är någon idé att samla ihop storgrupper på grund av de olika språken, utan en kortfattad information hem är det bästa. Affischering på olika strategiska ställen där de bor, på apotek, hälsotek, religiösa samlingsställen och där man köper sin mat ses också som bra. Eller så får man hitta nyckelpersonerna som alla pratar med.

För att informera vid en pandemi skulle primärvårdens verksamhetsutvecklare (tillsammans med beställaren) använda både radio, TV, informationsbroschyrer och informationsblanketter

på enheterna – där vet de att de når ganska många. De skulle föra en diskussion med någon mer aktör – samarbeta med beställarna: Blir det en pandemi får man ta till stora artilleriet. Det finns också specifika tidningar som delas ut i nordöstra stadsdelarna, sprids bra och når invandrare som läser svenska – ett exempel är Metro.



Skolhälsovården

Bergsgårdsskolans skolsköterska i Hjällbo arbetar dagligen med invandrarkontakter – antingen handlar det om direktkontakt med föräldrarna eller också handlar det om information via barnen, skriftligen eller (framförallt) muntligen – analfabetismen är stor. Ett exempel på när skolhälsovården gått ut i klasserna är när vinterkräksjukan gått för att berätta hur man ska tvätta händerna etc. Skolsköterskan påpekar att tioårsåldern är en perfekt ålder för att informera i, enligt forskning. Som skolsköterska arbetar man både på gruppnivå och individuell nivå.

Bergsgårdsskolans skolhälsovård använder mycket det muntliga, bjuder in till föräldramöten, eller ber förskollärarna/lärarna förmedla information till familjerna. I annat fall används telefonen. Vid en krissituation skulle telefontolkningar gå att få. Att göra inbjudningar via nyckelpersoner, är också en möjlig väg. Barn är dessutom bra på att förmedla information, anser skolhälsovården: Om de vuxna berättar för barnen, och barnen förstår. I övrigt ses det inte som svårt att informera invandrarföräldrar om hälsofrågor, om de är generation ett har de till exempel lättare att acceptera vaccinationer – de har egen livserfarenhet av till exempel släktingar som dött av epidemier.

När det gäller kanaler som brukar vara bra att informera genom, säger skolhälsovården att de har många invandrarföreningar, och nämner Sesam-gruppen i sammanhangen – som jobbar i Angered med ett uppdrag från Göteborgs stad att arbeta med hälsouppllysning genom invandrarföreningar: Man kan utnyttja de kontaktnät som finns. Använder man till exempel både kyrka och imamer (och invandrarföreningar) så når informationen ut till stora befolkningsgrupper, anser skolhälsovården. Och menar att nätverken är så pass internationella att informationen inte bara kommer stanna i Sverige, utan hamnar runt om i världen.

Möjliga kanaler är också hemspråkslärare, och lärare, som fortfarande är en auktoritet i många kulturer. Dem lyssnar man på, de har status och hög samhällsställning, enligt synsättet. Och

dessutom språkkunskaper. Hemspråksundervisningen i skolorna ligger under en enhet och innefattar alla aktuella språk.

Problem och svårigheter som skolhälsovården ser med att nå ut med information till invandrargrupper, är att den kulturella synen på hälsa är olika. Kulturkompetens krävs: Tror man överhuvudtaget på att bakterier finns i den specifika kulturen? Annars kan man hamna snett om man börjar informera om virus. Det handlar också om hur tabubelagda smittvägarna är (exempel HIV).

När det gäller kulturella skillnader och roller inom familjen, försöker skolsköterskan titta på om det är en patriarkalisk familj eller inte. Eller också kontaktar hon familjen och ber dem ta med sitt ”överhuvud” – eller någon viktig person om familjens överhuvud kanske inte ens befinner sig i Sverige. Sedan handlar det om på vilket sätt man ska försöka påverka den personen, och mycket handlar om att ta hänsyn till en mångkulturell miljö.

Vid en pandemisituation anser skolsköterskan att invandrare kommer vända sig till doktorn – i alla fall i de grupper som har tilltro till läkare, som exempelvis afrikanerna. För asiaterna med mycket homeopatmedicin gäller det också att hitta nyckelpersonerna – finns det till exempel en kunnig asiatisk läkare som många har ett stort förtroende för i regionen?

Skolhälsovården skulle uppfattas som en legitim kanal i sammanhanget, enligt skolsköterskan. Skolan har auktoriteten: Smittskyddsinstitutet ger bra information, så om de bestämmer att någon information ska ut, skulle kanalen fungera.

För att informationen ska tas emot på rätt sätt, ska innehållet vara en saklig information; fakta. Gärna på flera språk – de vanligaste hemspråken, till exempel arabiska med arabiska bokstäver och svenska, läsa-lätt-svenska, med ett starkt budskap: ”Viktigt om pandemi, kontakta genast ..., skydda dig och din familj, och ’dit’ ska du vända dig.” Det kommer givetvis att skapa oro, tror skolsköterskan, men fakta gör det bättre. Hennes erfarenhet är att man ska använda rak information och inte linda in budskapet på det svenska sättet, något som för övrigt är omöjligt när man använder tolk. Krisbudskap måste vara rak och saklig. Och upprepas.

Skolsköterskan är övertygad om att invandrare vill ha samma information som alla oss andra – saklig information om vad som går att göra. Idealet vore om man skulle utnyttja exempelvis de arabiska digitalsändringarna (vilket naturligtvis inte går) – teven står ju på i många familjer. Det gäller att titta på olika kanalvägar för olika grupper, ungdomar har sina kanaler.

När det gäller vem i familjen man ska vända sig till med informationen, generaliserar skolsköterskan att det är mamman i familjen som gäller när det handlar om sjukdomar och människans kropp. Det är könsrollsbundet, mönstret finns i Sverige och i andra kulturer.

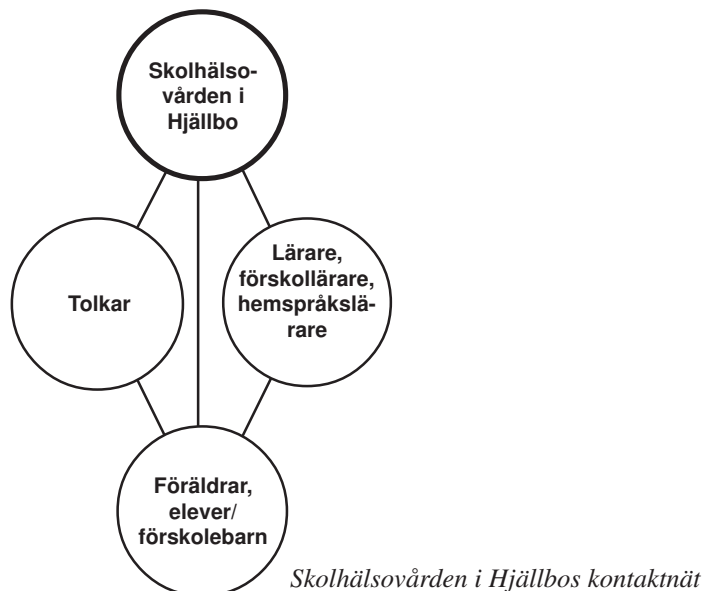
För att informera vid en pandemi skulle skolsköterskan börja med att få ut fakta till alla klasser och alla barn. Sedan skulle hon se till att få ut skriftlig information, snabbt översatt, med hjälp av hemspråkslärarna. Hon skulle prata med barnen om hur viktigt det är – förstår barnen det, så går de hem och informerar. Dessutom anser hon att det skulle fungera att kalla föräldrar och barn till möte i skolan: Skolan är en välkänd plats för alla, och inte en särskilt hotande plats heller. Många tycker det är roligt att komma till skolan.

Skolsköterskan tror dessutom att man skulle kunna göra utställningar och informationsmaterial i skolan. Om man meddelar via barnen att det är jätteviktigt att föräldrarna ska komma, vore det inte mer än fem familjer som inte skulle komma, och dem skulle man kunna ringa upp. De som hamnar utanför skolan, som skolvägrar eller har drogproblem, får man heller inte glömma, menar skolsköterskan: Men de är svårare att nå. Där får man gå på personliga kontakter.

Baskunskapen om smittspridning finns: – Men jag tror att när vi väl är där, behöver vi mer konkret om vad som ska göras, i det här området. Till exempel ett informationsmöte ihop med vårdcentralen, som skulle bli nedringda eller överbesökta. Vi skulle behöva mer information om hur man skyddar sig – exempelvis via mail eller någon som kommer ut och informerar.

Bergsgårdskolans skolsköterska går ofta in och tittar på Smittskyddsinstitutet och det finns en organisation för skolsköterskor: Man skulle kunna ha/skapa en särskild handlingsplan för pandemier. I övrigt tror hon på den personliga kontakten när information ska ut fort om det krisar: – Om smittskyddsläkaren vill ha ut information så går det snabbt – den följer vägen uppifrån och ner.

Även Sjumilaskolans skolsköterska anser att skolhälsovården är en bra kanal med hög status bland invandrargrupper och daglig kontakt med elever och föräldrar. – Vi har även en relativt stor inblick in elevernas situation, bakgrund och kulturella bakgrund. I liket med Bergsgårdskolans skolsköterska poängterar hon hemspråkslärare – även de ses som legitima och har ofta en relation till elevens familj. Sjumilaskolans skolsköterska anser att det ofta glöms bort att de kan användas som en kanal: Det de behöver är mer tid, och en starkare förankring i de myndigheter som arbetar med krisfrågor.



Bostadsbolag

BoBra-processen är ett projekt inom Biskopsgårdens stadsdelsförvaltning. BoBra-processen håller reda på vad som händer i stadsdelen, enligt BoBras processledare: Idépunkten (lokalerna) är en typ av medborgarkontor-informationskontor. Syftet är att ha helikopterperspektiv för stadsdelen; exempelvis seniorbostäder, utvecklingsfrågor och ekonomiskt genomförande. Vi har ett starkt föreningsliv, som bland annat hjälpte till att lösa lokalfrågan vid Backa-branden på ett smidigt sätt, berättar processledaren för BoBra: Vid Backa-branden mobiliserades skola, vård och omsorg och fastighetssidan. BoBra-processen har samarbetspartners när det gäller att nå ut med budskap – cirka 90 föreningar i Biskopsgården inklusive etniska föreningar, uppger processledaren, som ser fördelar i vad som finns i Biskopsgården i form av gott samarbete, nätverk och kunskap om respektive verksamheter.

– Människor håller mycket ihop i stadsdelen, som har 27 000 invånare. Det finns dåliga tvärkommunikationer, men bra kommunikationer med staden, berättar processledaren.

Enligt processledaren har 80 till 90 procent annan bakgrund än svensk i det aktuella området, norra Biskopsgården. Inom förvaltningen jobbar många som har invandrarbakgrund. Det finns ett starkt föreningsliv och bra, naturliga kontakter inom föreningslivet. Stadsdelen har jobbat mycket med mångfalden inom bland annat EU-projekt.

När det gäller BoBra-processens erfarenhet i att kommunicera med invandrare, nämns först lokalradiostationen MNF, 100,2, där de snabbt når ut till nio olika nationaliteter (det tar cirka en vecka att nå ut med ett budskap), därefter det faktum att Biskopsgården också har en egen tidning ("Vi i Biskopsgården").

Radion, som täcker hela Göteborg, ses som en bra kanal att informera igenom. Föreningar uppges vara en annan bra kanal – och det finns ett bra kontaktregister när det gäller föreningar. Inom varje förening finns kontaktpersoner. Det går att nå dem telefonledes. Sammanfattningsvis informerar BoBra genom: Föreningsliv, radio, djungeltelegraf.

Enligt processledaren är nästan alla invandrare anslutna till en förening. Dessutom är det lätt att nå ut genom fastighetsägarna och kvartersvärdarna: Kvartersvärdarna har en oerhörd kunskap om alla i ett bostadsområde. HSB har egen TV-kanal (kabel-TV). För att nå de somaliska grupperna skulle man behöva gå in och bryta den somaliska TV:n, tycker processledaren – TV:n går hela tiden i de somaliska hemmen och det finns parabler överallt.

Ett problem och en svårighet som processledaren ser att nå ut med information till invandrargrupper gäller språket. Det är svårt att tillgodose alla språkgrupper och processledaren använder svenska. Hon kan tänka sig göra undantag för en utställning, då skulle hon kunna använda annat språk: Man får välja information efter grupper; en del är dåliga på att läsa – då gäller muntlig information och tolk. Processledaren anser samtidigt att det är viktigt att använda svenska till grupperna och att man får lita på mun-mot-mun-metoden. Det mest effektiva, anser hon, är om hon går ut på ett föreningsmöte istället för att skicka ut informationen. Framförallt gäller inte "hämta på internet". Däremot är invandare flitiga läsare av sina egna hemsidor, från sina egna hemländer. Att föra ut informationen på ett bra sätt, som alla förstår, är det svåra, summerar hon. Handlar det om något roligt, vet alla det på en kvart. Det som berör. Det finns en imam i Biskopsgården, som är en bra kanal, berättar hon vidare, men berättar också att hon inte har använt imamen så mycket – utan har sitt eget nätverk och sina kanaler.

När det handlar om kulturella skillnader/roller inom familjen och vem processledaren normalt vänder sig till med informationen, kommenterar processledaren att de somaliska kvinnorna är starkare i sitt hem och svagare på utsidan. Hon anser att vissa frågor ska man ta med kvinnorna och vissa med männen.

Vid en pandemisituation är processledaren säker på att invandrare kommer vända sig till vårdcentralen för information: Vissa av våra invandrargrupper är mycket benägna att gå till vårdcentralen – de är räddare än vi är att något ska hända barnen. I en akut situation tror hon förtroendet för sjukvården är mycket högt. – Om jag skulle säga att de skulle komma till Friskvåderstorget, skulle de komma, säger processledaren och fortsätter: Närheten är viktig. Identitets-tillhörigheten är viktig för Biskopsgårdsbor. Tryggheten skulle finnas i närområdet.

Stadsdelsförvaltningen skulle helt klart uppfattas som en legitim kanal, säger processledaren, men BoBra-processen har inte diskuterat att de skulle vara det: Skulle det hända något, skulle man mobilisera sig själva, somalier för sig, perser för sig. Att de bor så nära varandra, gör att det är lätt att mobilisera sig, säger hon vidare, men är samtidigt rädd för att det kan bli väldigt mycket människor på liten yta – om alla skulle samla sig på en plats skulle det kunna bli panik.

Processledaren tror att många människor kommer från länder i krig och elände, många äldre har flytt från katastrofer och att de därför eventuellt inte skulle ta krisinformation på allvar. Samtidigt beskriver hon hur processen skulle arta sig om det väl skulle hända något: Mycket skulle gå via radio, TV och mun-till-mun-vägen. Hon ser också en poäng i att fastighetsägarna tar sitt ansvar att informera boende om vart de ska ta vägen vid fara.

Processledaren har en idé om hur invandraren själv skulle vilja bli informerad: Bra, kort, lätt information med mycket bilder, som i tvättstugan, att sätta på kylskåpet: ”Vid händelse av x, ska du göra det.” Information som skickas ut skulle kunna göras det i form av ett litet kort: Vart jag ska vända mig.

Att 45 till 50 procent är ensamstående, gör att man får vända sig till den ”som bor” med informationen, anser processledaren. Informationen ska göras intressant men inte skrämmande och att alla i familjen känner sig delaktiga är viktigt.

Vid en pandemi tror processledaren på att informera via radio och TV. Framförallt tror hon på att göra ett förebyggande arbete: En ”förinformation” blir ett verktyg för att man skall klara situationen vid en händelse (allmän kris). Posten kan man glömma och utan till exempel ström har man ingen radio eller TV – då är det ut och tuta som gäller – eller använda vissa föreningar som värdar i vissa områden: Att det finns uppsamlingsplatser för att få mer information. För att använda bostadsbolagen ser hon att det är en förutsättning att något händer dagtid.

Processledaren kan tänka sig att de får en funktion vid en pandemisituation, även om de inte har något formellt åtagande, till skillnad från stadsdelsförvaltningen i övrigt, som har en beredskapsplan.

Bostadsbolaget i Hammarkullen uppger att mellan 70 och 80 procent av deras hyresgäster och kunder är invandrare och att de därför dagligen har mycket kontakt med invandrargrupper: Invandrarna har kommit i olika perioder – hela spannet från sextiotalet till tvåtusentalet.

Bostadsbolagets erfarenhet när det gäller att kommunicera med invandrare, är den att de som inte har svenska som modersmål brukar föredra en personlig kontakt. Det vill säga telefoner och telefonsvarare undviker man. Man kommer däremot gärna över till Bostadsbolaget, som har utökad tillgänglighet i Hammarkullen i form av ”Bo-service” – man är tillgänglig per telefon hela dagen, men man kan också komma tre timmar om dagen och presentera sig och sitt ärende, vilket är unikt för Bostadsbolaget som i övrigt jobbar mest med telefonkontakter och e-mail.

Bostadsbolaget har olika vägar att informera igenom, till exempel ”Trivas”, ett lokalblad som de går ut med ett par gånger om året. Bostadsbolaget informerar både skriftligt – i brevlådan eller anslaget i trappuppgången – eller genom så kallade trapphusmöten: Där Bostadsbolaget kallar någon vecka i förväg till en träff i entréplanet för att diskutera någon specifik fråga. Även de som har barn kan lätt komma till mötet, säger Bostadsbolaget som brukar kombinera kallelsen med att knacka dörr en kvart innan: – Det brukar ge ett bra utfall, att kombinera skriftlig information med personlig kontakt.

Språket ses som ett problem och en svårighet när det gäller att nå ut med information till invandrargrupper, utöver det att personer kan vara bortresta när man vill ha tag på dem. När det gäller språket har Bostadsbolaget märkt att det finns bra nätverk, eftersom det är så mycket invandrare som bor i området: Även om ”jag” får en lapp och inte talar så bra svenska, så är viljan god att ta reda på vad som står, och det finns alltid någon bekant eller familjemedlem som kan. Bostadsbolaget i Hammarkullen går inte ut med skriftlig information på andra språk än svenska (även

om Hjällbo, enligt Bostadsbolagets platschef, arbetar med flera språk). Bostadsbolaget har snarare märkt, att skulle de gå ut på fler språk, blir resultatet inte bättre – det har inte den effekt som man skulle hoppas och tror – snarare kan de grupper som inte ser sitt språk översättas, tycka att det här angår inte mig.

Bostadsbolaget vänder sig normalt till kontraktssinnehavaren i sin kommunikation. Och det kan vara en man eller kvinna, någon som är äldre eller yngre.

Vid en pandemisituation tror Bostadsbolagets platschef att man absolut kommer vända sig till Bostadsbolaget. Bostadsbolaget har visserligen gått till att bli ett mer renodlat förvaltningsbolag snarare än kundserviceföretag, men det var en period när Bostadsbolaget hade en utökad roll och känslan av att Bostadsbolaget är en samhällsinstitution lever kvar, berättar platschefen: Och jag tror att vi skulle framstå som en seriös aktör som arbetar för hyresgästernas bästa. Bostadsbolaget tror också att de kommer vända sig till stadsdelsförvaltningen – de kommer däremot inte att ringa polis eller räddningstjänst i samma utsträckning som andra kommer att göra. Framförallt är det de kontakter man redan etablerat i området som man kommer att vända sig till, tror Bostadsbolaget och tillägger att de dessutom har jourverksamhet.

Bostadsbolagets platschef är övertygad om att de skulle uppfattas som en legitim kanal i sammanhanget, eftersom de är ett allmännyttigt bostadsföretag.

För att informationen ska tas emot på rätt sätt, ska man vara tydlig med att det är viktig information, anser platschefen vidare. Stor text och enkelt språk. Gärna att man hänvisar till en känd plats eller ett telefonnummer där man kan få mer information: ”På den platsen kommer ytterligare information att lämnas” och ”det här är viktigt”. Inte att man går in med att förklara exakt vad pandemi är, med bakgrund, utan det får man ta vid annat tillfälle. Utan det viktiga är att samla folk.

– Önskemålet är säkert att bli uppringd, eller att någon kommer och knackar på och berättar: ”Det har inträffat någon tråkig sak, vi behöver träffas” eller ”du behöver ta din familj till en annan plats”. Sedan om det är möjligt, är en annan sak. Men önskemålet är helt klart en personlig kontakt. Gärna med någon man känner sedan tidigare, säger platschefen.

När det gäller vem i familjen ska man vända sig till med informationen, tycker platschefen för Bostadsbolaget att det i likhet med alla familjer är så att man vänder sig till närmast vuxna individen som finns, och om det är en invandrarfamilj, till den som talar bäst svenska.

Vid en pandemi anser platschefen att tidsfaktorn är det avgörande: Får att nå flest skulle de helst knacka dörr. Ett alternativ till att knacka dörr, är att lämna skriftlig information i varje lägenhet. Bostadsbolaget har inte så uppdaterade telefonlistor att det skulle kännas meningsfullt att ringa.

Bostadsbolaget har redan haft kontakter med stadsdelsförvaltningen och andra fastighetsägare; skapat ett informellt nätverk ifall det uppstår en krissituation – platschefen har till exempel en lista med namn/telefonnummer/adresser till andra stora aktörer inom området.

Skulle de få ett informellt, eller formellt, uppdrag i de här situationerna, anser de att de behöver mer information.

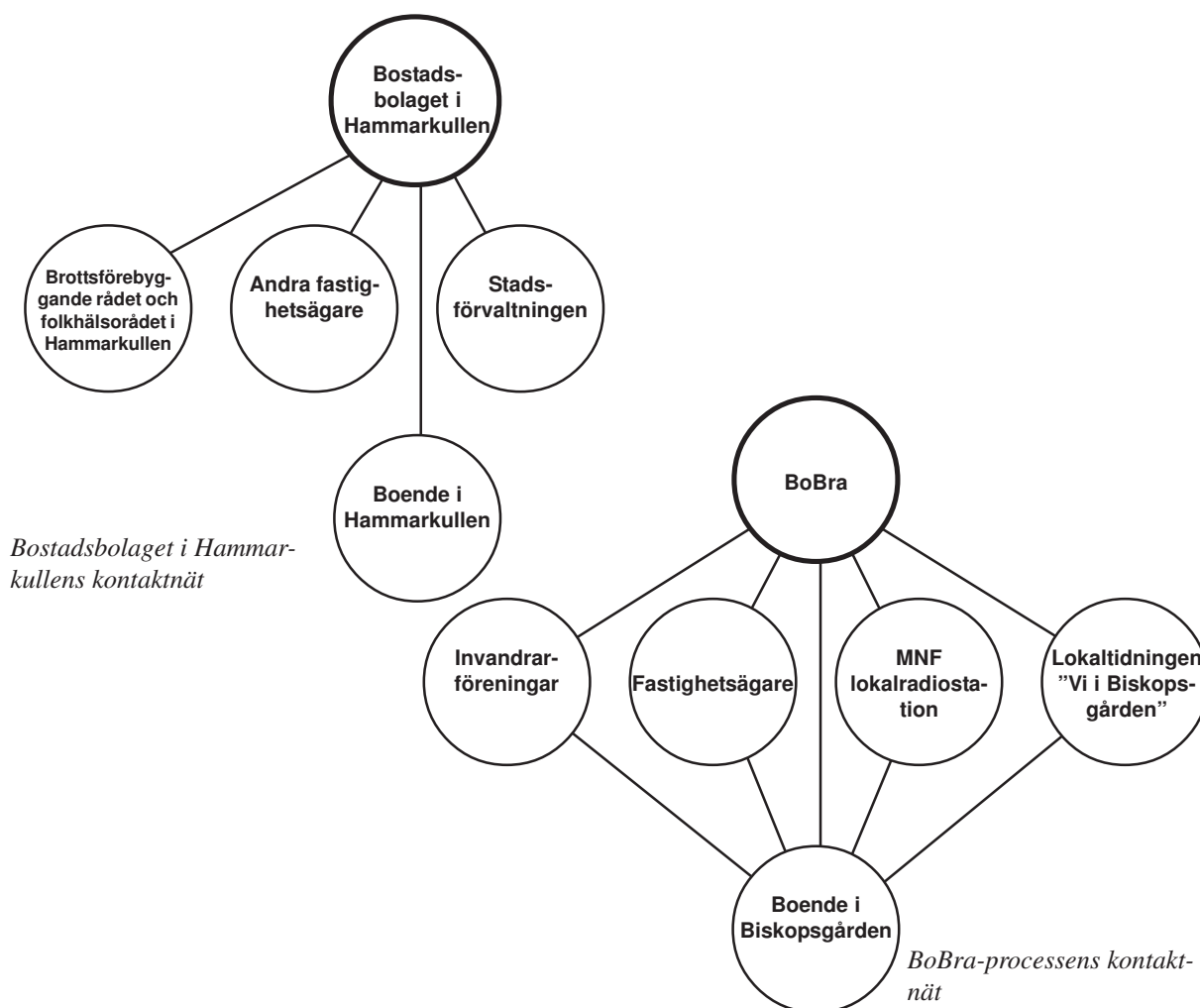
Nu får de sin information som rör hälsofrågor om framförallt förebyggande arbete genom något som heter brottsförebyggande rådet och folkhälsorådet i Hammarkullen (man har slagit ihop de två råden). Det är stadsdelsförvaltningen som har tagit initiativ till den sammankomsten: – Genom den kanalen får vi en del information om vad som händer i området. Vi får information om

det förebyggande arbetet. Någon direkt kontakt med till exempel Sahlgrenska eller Östra eller Primärvården har vi inte. Där finns inga naturliga knutpunkter idag.

Bostadsbolaget har för närvarande inte några kontakter med regionens krisberedskapsorganisation. För Bostadsbolagets medarbetare finns dock en krisjourshandbok och det finns även en krisledningsgrupp i Bostadsbolaget, och de i sin tur har annat nätverk de kan tillgå, uppger platschefen.

Kontakter med regionen i allmänhet är begränsade till sporadiska kontakter med trafikkontoret.

För att etablera en kontakt med Bostadsbolaget anser platschefen att, beroende på syftet med kontakten, och om det handlar om att informera om varandras verksamheter och jobba vidare utifrån det, så är väl lämpligt att VGR tar kontakt med Bostadsbolagets informationsansvarig.



Invandrarföreningar

Turkiska kulturföreningen i Göteborg

Turkiska kulturföreningen har 169 familjemedlemmar, vilket blir totalt 622 medlemmar, uppger föreningens ordförande: – Mest har vi manliga medlemmar som jobbar skift och dessutom har vi aktiviteter för ungdomar på lördagar och söndagar, folkdans, musik, fotboll och så vidare. Vi driver café. Folk brukar se på fotboll här, turkiska ligan, vi har kulturkvällar i skolans lokaler, som är en familjeträff, tre till fyra gånger per år.

När det gäller att kommunicera med invandrare, påpekar föreningens ordförande att de är 5 000

turkar i Göteborg – de har en distriktsorganisation för Västra Götaland och därmed kontakt med andra turkiska föreningar. Distriktsorganisationen underlättar kommunikationen med de andra föreningarna. De har också kontakt med svenska turkiska riksförbundet i Stockholm samt turkiska ungdomsförbundet i Stockholm, vilket blir ett nätverk som täcker hela Sverige.

Den mesta föreningskontakten sker främst i föreningslokalen. När det handlar om viktiga saker typ årsmöte, skickar föreningens kallelse med brev eller via telefon med hjälp av medlemsuppgifter. De flesta har inte e-mail. Mycket sprider sig mun-till-mun och det handlar om en ganska snabb spridning. Föreningen brukar också hänga lappar i affärer i norra Biskopsgården om det till exempel handlar om att bjuda in till fest.

Problem/svårigheter som aktören ser att nå ut med information till invandrargrupper, handlar om segregeringen. – Invandrare umgås inte med svenskar nuförtiden – det är mer segregerat nu. Det har skett de senaste tio åren. Svenskarna har flyttat ut (från Biskopsgården). Det finns inte många svenska barn kvar. Språk är ett problem och en svårighet. De flesta har problem med språket, speciellt första generationens invandrare hänger inte med med teknikutvecklingen. Med andra och tredje generationen är det annorlunda. Nu finns till och med fjärde generationens invandrare. Dock finns det nytillkomna – genom giftermål – som har problem med att hänga med i utvecklingen, berättar föreningens ordförande.

Kulturskillnaden är stor när det gäller familjen, förklarar föreningens ordförande vidare. Ofta försöker han ge information genom ungdomar – till exempel något budskap som han vill att de ska föra vidare.

Vid en pandemisituation tror föreningens ordförande att föreningen skulle uppfattas som ett kriscentrum. Föreningen som kriscentrum skulle underlätta för många.

För att krisinformation ska tas emot på rätt sätt, bör man använda olika språk – turkiska anser ordföranden. – Många har problem med språket. Även barnen: De har inte svenska kompisar.

Först och främst skulle man vilja bli informerad via media, anser föreningens ordförande. Men finns det någon turkisktalande att ringa till (typ call center eller telefonsluss) så vore det bra. Effektiva kanaler att informera genom är svenska kanaler, P4, Göteborgsradien, SVT, ettan, tvåan, fyran. Lokalradio används inte av många.

I familjen ska man vända sig till mamman och pappan med informationen.

Vid en pandemi skulle föreningens ordförande själv välja att informera via ett möte. Vid händelser som dödsfall, sprids informationen ganska snabbt mun-till-mun. Inom föreningen har de koll på medlemmarnas hälsotillstånd, berättar föreningens ordförande.

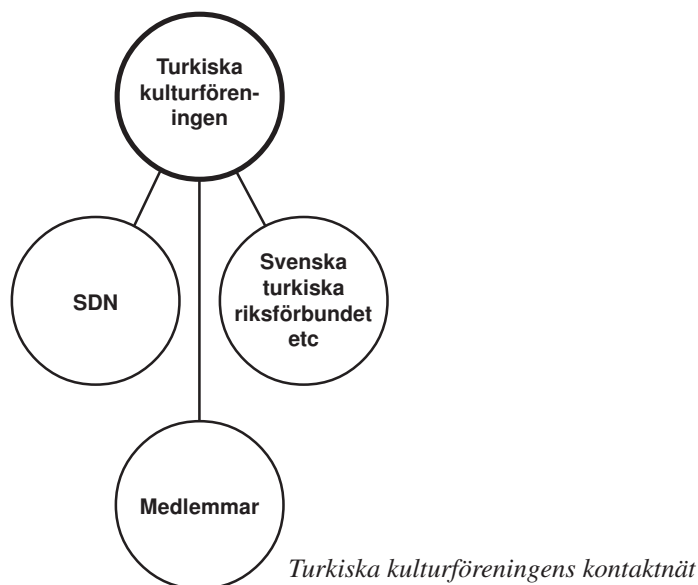
Föreningen har en viktig informell funktion som samlingspunkt för turkarna i området.

Någon särskild kunskap om kriser har man inte inom föreningen, men efter Backa-branden har de tagit en brandman till föreningen som lärt ut hjärt- och lungräddning, plus brandbekämpning. När man hyr lokaler, försöker man hyra lokaler med brandvägar.

Information skulle behövas vid en influensa, anser föreningens ordförande – många blev oroliga vid fågelinfluensan: – Det är viktigt att kunna ringa till, till exempel en sambandscentral om vilken mat man kan köpa. En utbildningsdag hade varit perfekt. Min roll skulle vara att sprida det vidare.

Föreningen har inte några kontakter med regionens krisberedskapsorganisation, eller med regionen i allmänhet, men med SDN, och föreningen får information via den turkiska distriktsorganisationen för Västra Götaland, som skickar information och e-mail.

På frågan hur VGR lämpligast etablerar en kontakt, svarar föreningens ordförande att en utbildnings-/informationsdag vore bra, eller en mer kontinuerlig kontakt.



Bosniska Idrottsföreningen "Liljan"

– Vi är slutna inom vår grupp – vi har inte mycket kontakt med andra invandrargrupper, berättar informanten för Bosniska Idrottsföreningen "Liljan": Något samarbete med andra föreningar sker inte ofta, trots att de går på olika möten som arrangeras av Stadsdelsnämnden. De hjälper ofta sina pensionärer som inte kan språket med kontakter, till exempel med läkare. De flesta bosnier har skaffat svenskt pass nu, och är integrerade i det svenska samhället, förklarar man från idrottsföreningen.

På frågan vilka kanaler brukar vara bra att informera genom, svarar idrottsföreningens informant att det finns lokala tidningar om de behöver. Sedan finns även Bostadsbolagets egen tidning som de samarbetar med och två radiostationer som sänder två till tre gånger på vecka på bosniska. – Vi samarbetar med radio om vi vill att medlemmarna ska veta något, berättar man från föreningen: Exempelvis när vi inviterar till fest. Medlemmarna är spridda över hela Göteborg. När det är match kommer många. Vi har också en sida på internet. Det sprid även mun till mun mellan folk. Många ringer och frågar (om matcher).

När det gäller problem och svårigheter som föreningens informant ser att nå ut med information till invandrargrupper, kommenterar föreningen: – Bara de gamla pratar inte svenska. Alla andra kan språket så att de klarar sig. Vi har en takorganisation för Västra Götaland plus riksförbundet som vi till exempel får information från och sprider vidare.

Vid en pandemisituation tycker föreningens informant att det är svårt att säga till vem och vart bosnierna kommer vända sig för information: – Jag tror vi förlitar oss på svensk information via svensk radio, TV, tidningar. Vi tittar alla på nyheterna varje dag, även på bosniska kanaler. De som inte kan svenska blir informerade av oss, av familjemedlemmar, grannar och så vidare.

För att informationen ska tas emot på rätt sätt, krävs en generationsanpassning. Den äldre gene-

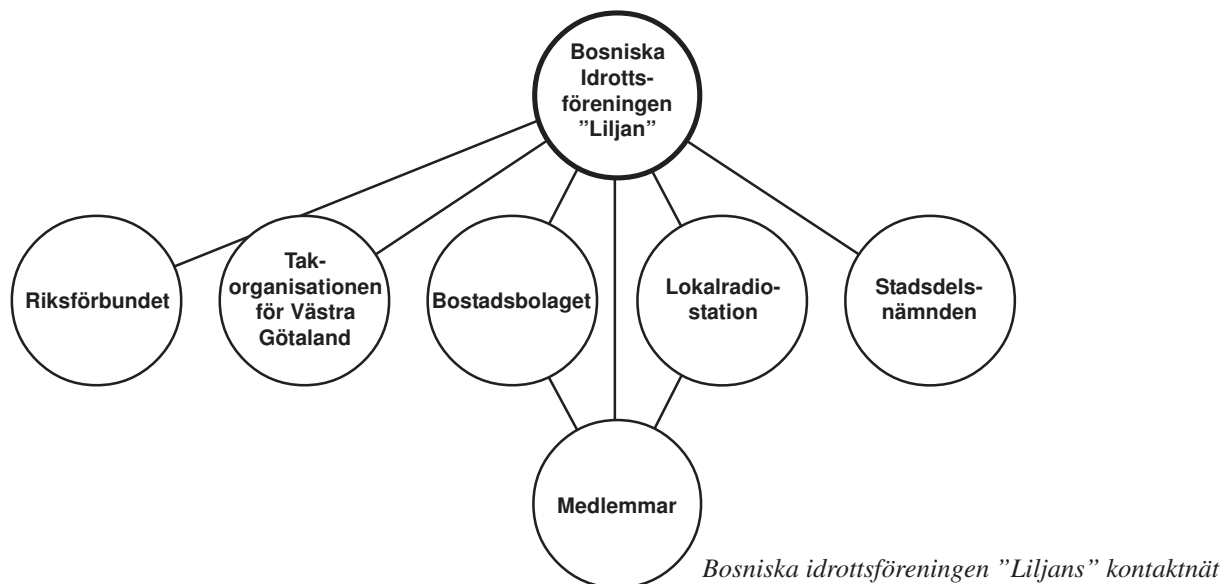
rationen kan bara lätt svenska och då krävs tydlig, rak information på rikssvenska. De yngre är integrerade och kan språket utan brytning, förklarar föreningens informant.

Bosniern skulle föredra att bli informerad via svensk radio, TV och tidningar och enligt föreningens informant vore det bra med skriftlig information om det är något särskilt man ska göra. Många i den äldre generationen har inte internetvanan, påpekar föreningens informant.

På frågan vem i familjen man ska vända sig till med informationen, svarar föreningens informant att för bosnier är det pappan som gäller – han är familjeöverhuvudet – och tillägger: Men vi är också européer och har samma kultur som ni – med inflytande från både väst och öst.

Vid en pandemi skulle föreningen själv välja att informera genom TV, kanal ett, två och tjugo-fyra. Vidare skulle de översätta och anslå skriftlig information från myndigheter, och muntligt sprida informationen vidare.

Föreningen anser inte att de har något ansvar vid en situation som pandemi. Däremot är de villiga att ställa upp och hjälpa till: – Om någon inkluderar oss i en större plan, så ställer vi upp. Jag tror inte att någon skulle söka sig hit speciellt för hjälp eller information. Händer det något, skulle jag själv ringa en bosnisk kontakt/läkare på Sahlgrenska.



Kurdistan's Kulturförening, Angered

– Syftet med Kurdistan's Kulturförening är att samla ihop alla kurder och hjälpa dem att integrera sig, samt att skapa ett nätverk medlemmar sinsemellan, berättar en tolk från Kurdistan's Kulturförening: De har både medlemmar och icke-medlemmar som kommer dit dagligen för att få hjälp med till exempel språket, myndigheter eller andra problem. – Jag jobbar som tolk och med rådgivning, berättar hon vidare och fortsätter: Vi ger kurser i integration och språk. Vi pratar mycket med föräldrarna i samband med till exempel hedersmord. Hela vårdsystemet är helt fel, anser hon. Via telefon är det jättesvårt i och med telefonsvarare – vi beställer tider härifrån. De brukar också hålla gamla traditioner levande – som det kurdiska nyåret – och är ett nätverk för det.

– Nu finns det sju olika föreningar i det här centrat, berättar tolken. Vi försöker hålla oss borta från politiken – men partier ligger bakom de olika föreningarna. Vi ska försöka jobba med kultur och integration.

– Det är lätt för oss att kommunicera med folk, berättar tolken: – Vi ringer och det finns kurdisk lokalradio, som är bästa möjligheten för alla. – Från radio kan vi meddela folk. Vi meddelar också föreningarna och de meddelar sina medlemmar. Det finns möjlighet att affischera. Vi försöker skriva reklamen på både svenska och kurdiska. Information sprids mun-till-mun. Folk känner varandra och sprider vidare, förklarar hon. Kurder lyssnar för övrigt på lokalradion, uppger tolken: särskilt de många egna företagare och kurdiska taxichaufförerna.

Tolken kan se problem och svårigheter att nå ut med information till de egna grupperna: – Man blir missförstådd. Religion och språk ger upphov till missförstånd. Kurderna kommer från fyra olika länder med påverkan från olika städer. Kurder från Iran och Irak har svårt att förstå varandra. Försöker lösa det på bästa sätt. Men det ger upphov till konflikter och problem. Det finns folk som blir missnöjda.

När det gäller kulturella skillnader/roller inom familjen och vem föreningen normalt vänder sig till, svarar tolken: – Äldre, yngre, kvinnor, män. Alla olika typer av bakgrund. Mindre till kvinnor. Kvinnor pratar inte om sina problem. Kanske kvinnor har sina nätverk.

Vid en pandemisituation tror tolken att invandrare självklart kommer vända sig till vårdcentralen eller akuten för information.

Tolken hoppas att kulturföreningen skulle uppfattas som en legitim kanal i sammanhanget och säger att föreningen funkar bra och har utvecklats mycket sedan de startade: – Vi har bra kontakt med politiker, Leila Freivalls, Göran Johansson och så vidare. Vi har också ett nära samarbete med polisen.

För att informationen ska tas emot på rätt sätt, anser tolken att man bör undvika myndighets-språk, som är för svårt och komplicerat. Ett lätt språk är att föredra. Ofta används tolkar. Till exempel vid de gånger som man har haft större informationsmöten med representanter från myndigheter: – Myndighetsspråk är jättesvårt – tolk eller lätt språk. Rakt på sak är bäst – rätt information på en gång.

När det gäller hur skulle invandraren vilja bli informerad, säger tolken att språket är ett stort hinder: – Det skulle finnas information på alla olika språk – kurdiska, arabiska, persiska. Information på olika språk finns dock på barnvårdcentralen och mödravårdscentralen. Information via broschyr skulle funka bra – på olika språk.

I familjen anser tolken att man bör vända sig till kvinnan med informationen; att kvinnor är bäst eftersom de har ansvaret för barn. Hon säger vidare att kvinnor och män har olika roller, men att det även beror på språket.

För att informera vid en pandemi skulle tolken/föreningen själv använda föreningarna och lokalradion.

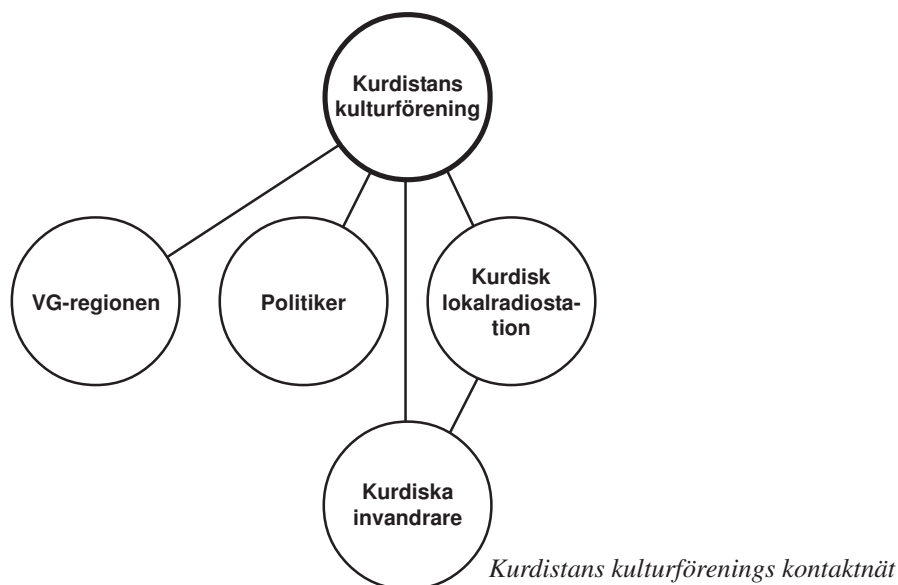
När det gäller ansvar, svarar tolken att de är ansvariga för sina aktiviteter: – Vi får inte ge fel information – om jag inte kan något, måste jag säga det. Vid en kris, skulle de engagera sig på bästa sätt, efter behov, förklarar hon.

När det gäller kunskap på området, uppger tolken att de inte har så mycket kunskap, men att de kan ta information genom att kontakta myndigheterna. För närvarande får föreningen inte någon information som rör hälso- och sjukvårdshändelser av kriskaraktär. – Bara om vi vänder oss till vårdcentralen eller sjukvårdsupplysningen. Det är ingen som kontaktar oss. Vi får ingen direkt

information från vården.

Kulturföreningen har inte några kontakter med regionens krisberedskapsorganisation, men med regionen, om barn och ungdomar, föräldrar, skola: – Vi har konferenser om kulturkrockar.

På frågan hur VGR bäst etablerar en kontakt, svarar tolken att de har sin lokal och sitt telefonnummer. – Vi har nära kontakt med socialdemokraterna och nära kontakt med olika stadsdelar i Göteborg (de flesta). Vi är ett nätverk. Folk som kommer hit är alla aktiva på något sätt.



Somalisk förening i Hjällbo (Wadajir Förening i Göteborg)

Intervjun gäller två somaliska föreningar: Midnimo IF med 199 medlemmar och den somaliska huvudföreningen (Wadajir Förening i Göteborg) med 215 medlemmar.

– Jag är ordförande i föreningen Midnimo IF och dessutom finns det fler aktörer i föreningen som gör bra saker, som exempelvis tränare. Vi träffas ett par gånger i veckan för träning, sedan har vi match och möts ibland. Då brukar vi sitta i Bergsgårdsskolans matsal för att byta informationer och recitera vad som hänt. Om något är aktuellt lägger vi ut det på nätet så att alla kan läsa, om till exempel planerade möten. Vi har ungdomar och äldre, men mest satsar vi på ungdomar. Att alla är delaktiga i laget är viktigt. Vi försöker visa hur Göteborg ser ut, andra stadsdelar än Hjällbo, berättar föreningarnas ordförande och fortsätter med att han ser det som sin uppgift att motverka somaliernas utanförskap: – Det är inte många som läser på Chalmers till exempel. Vi är den gruppen som kom sist. Ser man på näringslivet, så är det få som jobbar. Likadant när det gäller högre utbildningar. Det är inte bara samhället, man måste ta egna initiativ också. Den sociala biten ligger på huvudföreningen (föreningen hjälper till exempel till med kontakter med myndigheter).

När det gäller vilka kanaler som brukar vara bra att informera genom, använder föreningen e-mail, telefon och SMS. Men de verkliga kanalerna är äldre människor – imamerna de viktigaste – man lyssnar på dem och fredagsbönen är en viktig del av samhället. Bra kanaler är imamerna, äldre och de få föreningar som är bra.

När det gäller problem och svårigheter som föreningens ordförande ser med att nå ut med information till invandrargrupper, svarar han att om det är en myndighet så är först och främst språket

en svårighet och att det dessutom finns ämnen som är känsliga. Han berättar att de bjudit in BRIS, läkare med fler till att hålla föredrag. Därutöver har föreningen studiecirklar i matte, engelska, data, matlagning, dekormålning etc.

Det finns kulturella skillnader och roller inom familjen. Normalt vänder man sig till mamman eller pappan i familjen. Och det beror på om du är man eller kvinna, enligt föreningens ordförande. Kvinnan kan vända sig även till mannen, men det beror på.

Vid en pandemisituation vet inte föreningens ordförande vem invandrare kommer att vända sig till för information. – Jag vet inte, och de vet det inte heller.

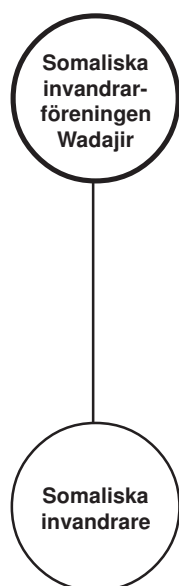
På frågan om föreningen skulle uppfattas som en legitim kanal i sammanhanget, svarar ordföranden att det beror på. – Vi kan tänka oss det, men det är mycket som vi måste göra.

För att informationen ska tas emot på rätt sätt anser föreningens ordförande att det bästa är att kontakta imamer eller de föreningar som gör ett bra jobb. – Förekommer det ett problem, kommer de äldre att sätta sig ned och resonera fram bästa lösningen. De äldre kan inte språket så bra, föreningen kan göra informationsjobbet. Om informationen kommer på svenska, kan de inte läsa. Det är bra att informera genom någon som har förtroende inom invandrargruppen, säger han vidare.

När det handlar om vem i familjen man ska vända sig till med informationen, svarar föreningens ordförande: – På familjesidan i Sverige – till föräldrarna. I Somalia är mannen familjeförsörjare. Här finns kulturkrockar. Det finns många ensamstående somaliska kvinnor. Det är största problemet – han vet inte hur man ska tala med barnen här. En del kan inte reglerna. Respekten mot äldre finns inte i Sverige. Plus arbetslösheten och språket är svåraste biten.

För att informera vid en pandemi, skulle föreningens ordförande ta kontakt med olika som han känner, äldre, yngre, kvinnor: – Det är också en resursfråga. Det är inte många som har internet. Vill du nå somalier, finns vägar, men då krävs mycket tid och resurser.

När det gäller föreningens funktion, åtagande och ansvar i sådana sammanhang, berättar föreningens ordförande att de har tagit initiativet när de bjöd in alla läkare. – Syftet var att folk klagade på tandvården och vårdcentralen. Vi ska göra om det. Information måste upprepas. Man måste fylla på kontinuerligt med information. Exempel är TBC, att det finns hjälp att få för det.



Somaliska invandrarföreningen Wadajirs kontaktnät

Därför försöker vi ge information om sjukdomar och vad det finns att få för hjälp.

Föreningens ordförande anser att de inte kan så mycket om ämnet, att det är mycket som de behöver lära oss och kunna; att de behöver mer av utbildning och att de gärna skulle knytas närmare krisberedskapsdelen: – Vi strävar efter att knyta närmare kontakter med myndigheter. Det finns mycket att lära sig om samhället.

Föreningen får ingen information som rör hälso- och sjukvårdshändelser av kriskaraktär, enligt ordföranden. – Det enda vi kan är att ringa vårdcentralen.

Föreningen har inte några kontakter med regionens krisberedskapsorganisation eller med regionen i allmänhet, men anser att det är lätt att kontakta föreningen.

Föreningen Stödnätet, Hammarkullen

Stödnätet är en kvinnoförening sedan 1998, är enbart till för kvinnor och hjälper dem att anpassa sig till det svenska samhället: – Vi har skola måndag till fredag med fjorton elever; somaliska, kurder (från Irak), bosniska, araber. Vi har barngrupp två gånger i veckan vanligtvis, på lördag och söndag, med cirka 40 muslimska barn. Sedan har vi också en ungdomsgrupp med muslimska ungdomar. Äldre kvinnor kommer till syhörnan, som är en träffpunkt för dem. Föreningen är mest till för medlemmar. Men om någon behöver hjälp, betalar de litet. På måndagar har vi matlagningskurs. På onsdagar simverksamhet i Hammarbadet. Vi har ”fjärilarna”, en träffpunkt för muslimska tjejer i 15- till 18-årsåldern, som också går ut på att föräldrarna får hjälp med att förstå att tjejerna måste få komma ut. Vi har samarbete med socialkontoret i Hjällbo på olika sätt, det kan till exempel handla om kvinnor i kris. Under sommaren har vi ”sommarmul” med en barngrupp på cirka femton barn; olika sommaraktiviteter (stranden) tills föräldrarna får ledigt. Vi har också haft projekt med EU-finansiering, som gått ut på att hjälpa socialens klienter att integreras till det svenska arbetslivet, med cirka tio deltagare. Vi har cirka 220 medlemmar – om man räknar in barn och familjer blir det cirka 400 stycken. Avgiften är 100 kronor per år och 50 kronor för ensamstående mammor. De flesta medlemmarna är araber och kurder i första hand, i andra hand somalier och bosniska kvinnor. Vi har samarbete med polisen som gör föreläsningar. Vi gör mycket utflykter under terminen – idén är att integrera sig i samhället. Och gå sakta. Muslimer är mycket beroende av sina män. Det gäller att visa, sakta, att det finns möjligheter att klara sig själv, förklarar Stödnätets informant.

Informantens erfarenhet när det gäller att kommunicera med invandrare är att det från början var kurder och latinamerikaner som spred muntlig information om Stödnätet, och att det sedan är tack vare socialen, som tror på deras jobb, och olika myndigheter, som informationen har spridits.

Kanaler som brukar vara bra att informera genom är: Socialen i Hjällbo (socialkontoret för Lärjedalen). – Det är svårt att nå ut om det inte går via socialen: muslimer. Det är svårt att övertyga dem om att låta flickor gå hit. Stödnätet har inte något egentligt samarbete med andra organisationer.

Problem/svårigheter som Stödnätets informant ser att nå ut med information till invandrargrupper, är att det finns kulturella problem: Traditioner som att föräldrarna bestämmer etc. Tjejerna kan inte gå ut. De (föräldrarna) vet inte hur systemet fungerar. – När tjejerna blir tretton år kan de inte ens gå ut för att träffa andra tjejer. Vi är fyra personer som jobbar här. Vi har kontaktpersoner som talar arabiska, kurdiska, persiska/turkiska. Den ansvariga för verksamheten kommer från Pakistan. Jag är sydamerikan.

Vid en pandemisituation tror Stödnätets informant att invandrare kommer att vända sig till vårdcentralen för information, och tillägger att de har mycket kontakt med Hälsoteket i Angered – en organisation som försöker informera genom bland annat föreläsningar om hälsa.

På frågan om Stödnätet skulle uppfattas som en legitim kanal i sammanhanget, svarar informanten: – Det skulle fungera om folk inhämtar sin information här. Vi har tolkhjälp. Skriftlig information är OK om den kommer från socialkontor/medborgarkontor. Vi försöker översätta till andra språk. Invandrare har mer förtroende för oss än polisen – i första hand på grund av språket. Men vi är inte direkt en legitim kanal.

För att informationen ska tas emot på rätt sätt, får man enligt Stödnätets informant tänka på att det är låg nivå på folk – för att informera dem måste man lägga sig på den lättaste nivån. – När det gäller utbildningssystem och andra länders kultur, ska man komma ihåg att det är muntlig information som gäller – eller bilder. Man vill ha kort och tydlig information på sitt eget språk.

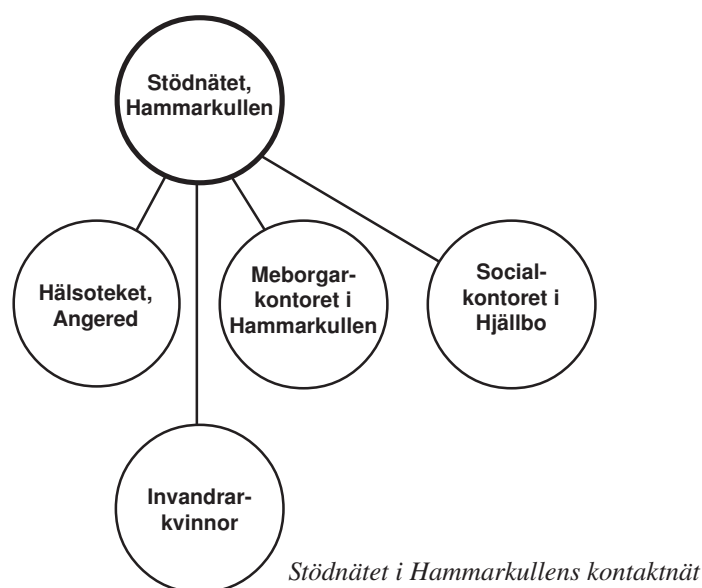
När det gäller vem i familjen man ska man vända sig till med informationen, anser Stödnätets informant att information via kvinnorna om en pandemi kan skapa problem: Män skulle inte acceptera information via kvinnor. Det är bättre om informationen går via männen.

Kanalen som Stödnätets informant själv skulle använda för att informera vid en pandemi, är egen muntlig information.

När det gäller Stödnätets funktion/syfte och eventuella roll i sådana sammanhang, svarar Stödnätet att de är en kontaktorganisation som försöker att informera på bästa sätt; att de har möjlighet att informera folk på rätt språk; att de drivs i ideell form och överlever med fonder och bidrag.

Stödnätet anser att de behöver mer utbildning om krisberedskap: – Vi har bra samarbete – man vänder sig hit för att få hjälp. De tror också att de skulle få information från myndigheter om ett eventuellt utbrott, kanske via Hälsoteket.

Stödnätet har inte någon kontakt med VGR:s krisberedskap eller med regionen i allmänhet, utan verkar, enligt uppgift, lokalt. För att etablera en kontakt med Stödnätet förordar Stödnätet ett besök.



Idrotts- och föreningsförvaltningen

Idrotts- och föreningsförvaltningen har ett kommunalt centralt uppdrag från Göteborgs stad att stödja föreningslivet, enligt förvaltningens projektledare: Det handlar både om konsultationer och kontantstöd. – Vi har tre föreningskategorier som vi stöder: Pensionärsföreningar, ungdomsföreningar och invandrarföreningar – drygt 200 föreningar på etnisk eller språklig grund. Man har bildat ett kontaktnät – personliga kontakter är viktiga för att förmedla information, skapa förtroende och kontakter.

Projektledarens erfarenhet när det gäller att kommunicera med invandrare sträcker sig över tjugo år och han har erfarenhet från bland annat Backa-branden. – Vi har en uppdaterad databas med alla föreningar. I varje förening finns vissa viktiga nyckelpersoner som man använder som kanal. Det kommer nya grupper hela tiden – senaste tiden har ett tiotal nya kurdiska föreningar startats. Nya grupper som kommer bildar nya organisationer.

När det gäller vilka kanaler som brukar vara bra att informera genom svarar projektledaren att det finns organisationer inom invandrare som sänder radio och TV: Alla språk är inte representerade i närradion. Lokalradion är egentligen den bästa, om de kunde sända på de tio största språken, och snabbt kunde kalla in någon vid behov. Det finns media på andra språk än svenska: Radio, TV och föreningsblad/tidningar. Vissa föreningar har webbsidor. – Vi har dessutom kontakt med ett trettiotal ortodoxa och muslimska föreningar. Kyrkorna spelar stark roll i krisläge.

I varje stadsdelsnämnd finns bra kunskaper om föreningslivet, enligt projektledaren, som fortsätter med att det är stadsdelarna plus Idrotts- och föreningsförvaltningen som beslutar om bidrag till invandrarföreningarna. En del invandrarföreningar täcker Göteborg, uppger han – där har Idrotts- och föreningsförvaltningen bättre kontakt. Idrotts- och föreningsförvaltningen har också kunskapen om nyckelpersoner/opinionsledare inom invandrargrupperna. Det finns dessutom träffpunkter för kvinnor, exempelvis Stödnätet i Hammarkullen och Linnea i Gårdsten. Idrotts- och föreningsförvaltningen har kontakt med dem i form av regelbundna möten ett par gånger per termin.

När det gäller beredskapsarbete anser han att en databas måste uppdateras kontinuerligt eftersom föreningar byter adresser ofta. I övrigt anser han att invandrarföreningar som kanal är viktiga – men de får för mycket information, och mycket information hamnar i papperskorgen. Avsändare av informationen måste vara en för dem känd person. – Vår databas inkluderar ordförande, sekreterare, styrelse och kontaktpersoner. För en krissituation måste en speciell lista göras.

– Idrotts- och föreningsförvaltningen skulle självklart kunna fungera som en kanal i ett kris-sammanhang. Vi har en uppdaterad databas – registret är unikt för Idrotts- och föreningsförvaltningen. Vi har en lång tid av kontakt och förtroendeskapande.

– Man borde göra en egen inventering inom Göteborgs Stad – det är säkert tio procent som har utländsk bakgrund och kan ha sin roll i en kris, mot sina landsmän, anser han.

Problem/svårigheter som IOFF ser med att nå ut med information till invandrargrupper, är dels språket, dels trovärdighet – att lita på svenska myndigheter. Däremot finns det en stor tilltro till tidningar, anser han.

När det gäller kulturella skillnader/roller inom familjen och vem IOFF normalt vänder sig till, svarar man: – Vi vänder oss aldrig till individen (man eller kvinna), vi gör ingen skillnad, utan vänder oss till nyckelpersoner. Jämställdheten varierar i olika grupper och invandrarfamiljer.

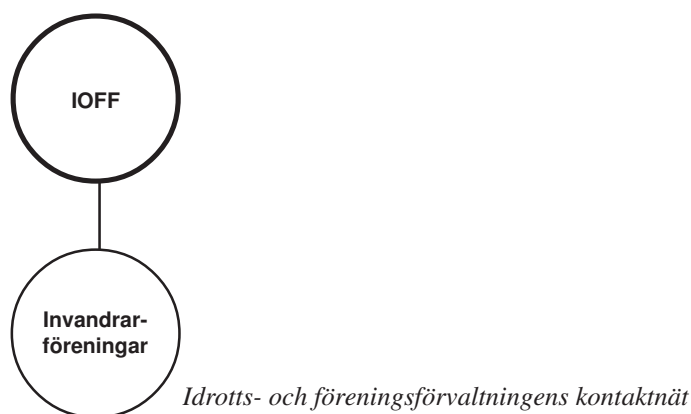
Vid en pandemisituation tror IOFF att invandrare kommer att vända sig till varandra. – Man kommunicerar mycket inom gruppen – mycket information förmedlas mun-till-mun inom gruppen, och den informationen har ofta större trovärdighet än myndigheters kommunikation. I övrigt sätter de på radio/TV som alla vi andra. Och vänder sig till kyrkan – mer än svenskar.

Enligt projektledaren skulle IOFF uppfattas som en legitim kanal i sammanhanget.

För att informationen ska tas emot på rätt sätt, skall tilltalet vara mer formellt än normalt i svenska sammanhang, anser IOFF: Dock – invandrare är inte en homogen grupp, tillägger man. Självklart vill de bli informerade på sitt språk, anser IOFF.

För att informera vid en pandemi skulle IOFF själva använda sig av följande kanaler: Gruppmöte, utskick och direkta telefonsamtal, för att kalla in folk och rådgöra med dem till exempel. Gruppmöten rekommenderas speciellt.

IOFF har ett formellt uppdrag. – Rollen får vi oavsett vi vill eller inte – vi blir inblandade vare sig vi vill eller inte, säger IOFFs projektledare. – En krisberedskapsgrupp för Västra Götaland borde ha kontakt med oss. Händer det något så går naturligtvis allt att ordna på en dag, men det borde finnas en struktur för det. Det är första gången vi pratar om det sedan Backa-branden, säger han vidare.



Kyrkor och imamer

Hjällbos kyrka

Hjällbos kyrka är huvudkyrka i Angered församling. Informatören i Hjällbos kyrka beskriver sina kontakter med invandrare så här: Vi är en församling med 25 procents tillhörighet, det vill säga majoriteten har annan bakgrund än svensk. Den mesta kontakten vi har är med invandrade människor. Kontakten är viktig, inte minst för samhället. Vi har en unik ställning som samfund i samhället, många söker sig hit oavsett religion. Vår största kanal är att vi har personal med svenska som andra språk. Irakier och syrianer är en stor grupp som vi har kontakt med; somalierna märker vi inte så ofta av, de är ju muslimer. Framförallt är det de kristna-ortodoxa som vi har kontakt med.

Hjällbos kyrka har erfarenhet av att kommunicera med invandrare även ur en arbetsgivarsituation. De tror de är spjutspets på området, att de behöver dem som andra inte behöver – än – på grund av kyrkans målgrupp. Det tar mer energi att kommunicera med de som inte har svenska som första språk, anser informatören: Kroppsspråket skiljer mellan kulturer. De som inte har svenska som första språk måste lägga mycket energi på att försäkra sig om att vara förstådda –

det tar mycket energi från två håll, men det är ett samhällsansvar. När det gäller information i stort anser hon att bilder säger mer än tusen ord och påpekar att det också är svårt för invandrare att skilja mellan till exempel logotyper. De går ut med sitt församlingsblad på olika språk.

Informatören anser inte att det är helt framgångsrikt att skicka hem en massa papper till folk som kanske inte läser svenska: Mun-till-mun-metoden är mer verksam – att prata på torget om olika aktiviteter. När det handlar om skriven information, bör det vara smidig, enkel svenska, anser hon. Internet ser hon som ungdomsbaserat, men tillägger att de har dåliga undersökningar på det. De använder affischering och tryckt information och har för närvarande en annons i en lokaltidning ("Nordost") som går ut till alla hushåll och når alla – annonsen är på olika språk. (Tidningen "Nordost" är en reklamfinansierad gratistidning som distribueras via Direktpress till hushåll och kommer, klassad som samhällsinformation, även till de som har "ej reklam".)

Det största problemet och svårigheten som informatören ser att nå ut med information till invandrargrupper är språket: Det går inte bara att skriva en lapp. Språket är det som tar mest tid, att översätta och fundera på. Det gäller både det talade och det skrivna. Det är svårt med bilder – de har olika betydelser för olika kulturer. I produktionen av material får man som informatör fundera på bilder och symboler – vad ger de för signaler?

När det gäller kulturella skillnader och roller inom familjen, kommenterar informatören att de som har mest svårt att komma in i samhället är männen. Kvinnorna har huvudansvaret för barnen och kommer i kontakt med skolan. Männen blir maktlösa och kommer inte in i samhället. Ett annat problem som informatören vill peka på, är att barn som tolkar får ofta ta den vuxnes situation och det blir för stor press på barnen. Kyrkan i Hjällbo försöker dock hantera det. Informatören berättar också att kyrkan startat med integration som projekt inom Göteborgs förorter, med bland annat studiecirkel för nyanlända – ett experiment. En broschyr har tagits fram i det sammanhanget och översatts till arabiska.

Vid en pandemisituation tror informatören att invandrare kommer att vända sig till sin förening för information. – Frågan är om man kan dra alla över en kam, säger hon. Jag vet inte om det är självklart att de vänder sig till kommunen. Nu spekulerar jag: Det är möjligt att man vänder sig till sin förening. Och till sjukvården naturligtvis. I andra hand kan det vara till oss, när människor kommer och ber om styrka. Men inte för att få förstahandsinformation.

Om det blir en krissituation, om de skulle öppna kyrkorna för att finnas tillgängliga, anser informatören att de skulle uppfattas som en legitim kanal i sammanhanget.

När det handlar om informationens utformning tror informatören man ska lägga mer krut på att försäkra sig om att informationen kommit fram – det är än mer komplicerat i och med språket. Tillalet ska vara människa till människa. Det är idealet. Men svårt, tillägger hon.

Informatören tror också att man vill ha information på sitt eget språk och tolkar som berättar: Även som svensk gäller att informationen ska vara klar och tydlig.

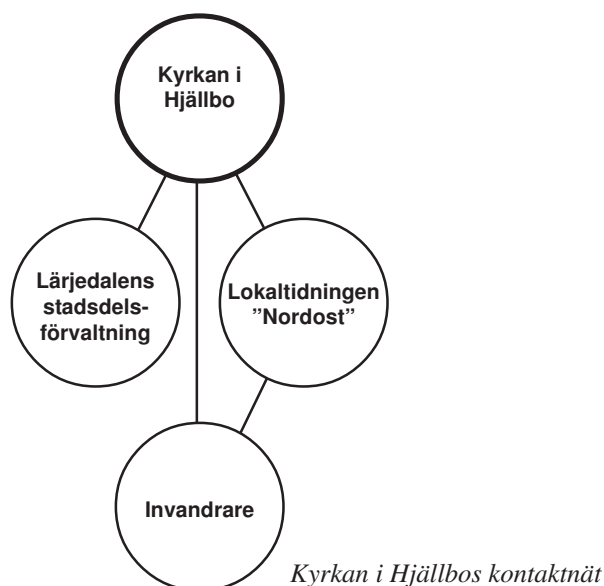
När det gäller vem i familjen man ska vända sig till med informationen, pekar informatören på barnens roll i och med skolan: De får in det svenska kulturarvet via skolan. Information till föräldrarna kan dessutom ske via föräldramöten.

Vid en pandemi skulle informatören själv välja att affischera om det, använda nätet och ha flygblad i kyrkan, översatt till så många språk som möjligt. Hon skulle följa kommunens rekommendationer och se att det klassades som samhällsinformation.

Hjällbos kyrka har ett formellt åtagande i krissammanhang, uppger informatören som tror att de ingår i en posom-grupp, en krisgrupp i Lärjedalens stadsdel, där de blir inkallade efter behov. – I en krissituation handlar det om att vidarebefordra samhällsviktig information, samt att vara öppna. Rollen i samhället är att visa att det finns människor som lyssnar och att vi representerar en tro, anser hon.

När det gäller kunskap på området, anser informatören att man aldrig blir fullärd, att utbildning alltid är bra, men att frågan är vilka resurser man kan lägga på det: Hon förlitar sig på att kyrkoherden hanterar situationen ihop med Lärjedalen. Dock anser hon att de skulle behöva jobba med scenarion – om det fanns resurser i ledningen att göra det.

När det gäller hälso- och sjukvårdshändelser av kriskaraktär, anser informatören att det räcker med att de har sjukhuskyrkan, som är en krisorganisation inom svenska kyrkan. I övrigt har Hjällbos kyrkas kyrkoherde kontakter med regionen och den egna organisationen (Göteborgs kyrkligas samfällighet med 37 församlingar) har kontakt med regionens krisberedskapsorganisation, uppger informatören.



Biskopsgårdens kyrka

Biskopsgårdens församling är en mångkulturell församling, förklarar församlingens informatör. Antalet nationaliteter är stort liksom de sätt Gud tillbeds på. Kyrkotillhörigheten i området är förhållandevis låg, många invånare har helt enkelt andra religioner och församlingen tvingas hela tiden hitta nya vägar att gå och nya kanaler att nyttja för att förstå på vilket sätt de kan vara kyrka i närområdet. Ambitionen är att församlingens liv och arbete ska utgå från och vara avpassat till den tid och det sammanhang den finns i. Kyrkans medarbetare deltar redan i dag i flera olika lokala nätverk och har till exempel en präst regelbundet på skolan: Enligt informatören innebär det att de idag når många av biskopsgårdsborna i olika sammanhang.

Biskopsgårdens församlings informatör anser att det är svårt att resonera om invandrare som ett begrepp med vissa förutsättningar: Kommunikation skiljer sig givetvis beroende på vem man möter eller vem som ska informeras. Hur de lyckas med kommunikations- och informationsinsatser, beror på hur väl informationen är anpassad efter mottagaren, oavsett bakgrund eller ursprung. För lyckad kommunikation med invandrare krävs kunskap om kulturer, behov och språk. Inte minst religion påverkar deras sätt att hantera krissituationer. Hur det kan ta sig uttryck är viktigt att veta.

När det gäller Biskopsgårdens församlings kontakt med invandrare, berättar informatören att invandrare och flyktingar besöker och deltar i deras verksamheter, dock inte som "enhetlig grupp". Våren 2007 startades ett integrationsprojekt för "nya svenskar", det vill säga människor som just fått uppehållstillstånd. De har också, tillsammans med Bergsjöns Kvinnocenter och Bergsjöns församling, en internationell kvinnogrupp för kvinnor med flyktingbakgrund. Deltagarna i de verksamheterna är givetvis lätta för församlingen att nå.

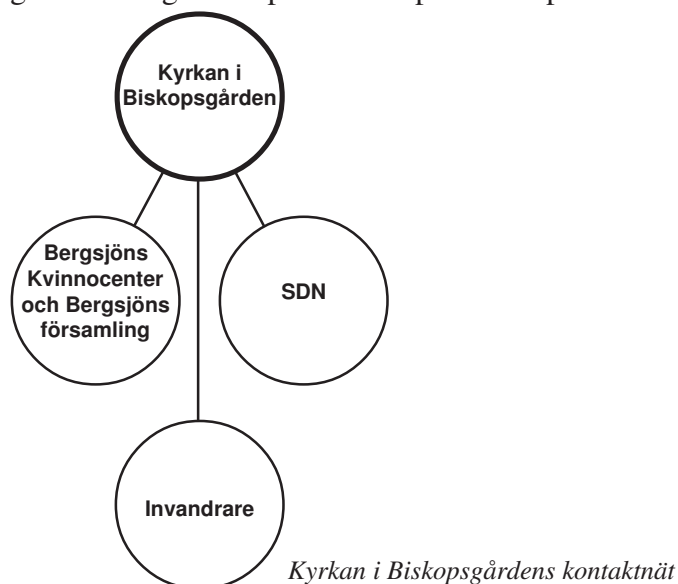
I kommunikation med invandrargruppen är det tydlighet som gäller, anser informatören, och tillägger att det i och för sig gäller all kommunikation. I många kulturer är det främst genom direktkontakt människor emellan, "mun-till-mun", kommunikation sker. Grafiskt material fungerar i vissa grupper inte lika bra som när en eller flera personer i grupperna själva sprider budskapet.

Vid krissituationer behövs information översättas till andra språk, anser hon vidare: Viktigt är också att hålla lokalerna öppna. Vid till exempel katastrofer, olyckor och dylikt i närområdet söker sig många ut och iväg till bland annat kyrkan för att söka information och/eller kontakt med till exempel präster. Viktigt är då att ha personal på plats.

Kvinnor har länge ansetts som en bra ingång i familjerna, enligt informatören. "När man kvinnan når man hela familjen".

Vid en pandemi skulle Biskopsgården som kyrka vända sig till stadsdelsförvaltningens ledning och meddela vilka resurser de har att ställa till förfogande. – Kyrkan har inget officiellt ansvar på samma sätt som till exempel kommunen, men givetvis har vi möjlighet och vill erbjuda alla former av krishantering, minnesstunder, själavård, samtal och praktiskt stöd vid till exempel begravning och så vidare, som vi kan. Svenska kyrkan har en lång tradition av krishantering, anser informatören: Vi brukar säga att död och kaos är vår vardag. Det gör oss till en snabb och säker aktör i samband med katastrofer, oavsett om de är små eller stora.

– Vi får information om händelser av kriskaraktär dels genom stadsdelsförvaltningen (posomgrupp) samt egen organisation. Krisberedskap är inom Svenska kyrkan ett prioriterat område. Göteborgs kyrkliga samfällighet har också en beredskapsplan för krissituationer. I samfällighetens krishanteringsråd finns företrädare för kyrkoförvaltningen, församlingarna, sjukhuskyrkan, kyrkogårdsförvaltningen samt stiftet. Krishanteringsrådet ska i händelse av krissituation inom samfälligheten vara samordningsorgan för Svenska Kyrkan i Göteborg. För närvarande kartlägger samfälligheten språkkunskaperna hos präster och annan personal i Göteborg.



– Vi har främst kontakt med den lokala krishanteringsgruppen i Biskopsgården (SDF och posomgruppen, i vilken vi själva ingår) samt Svenska kyrkans eget krishanteringsråd. Församlingen har en lokal krisgrupp som leds av kyrkoherden. I gruppen ingår även informatör och klockare.

Römosseskolans imam

Römosseskolans vikarierande imam förklarar sin kontakt med invandrargrupper så här: Imamen har i första hand kontakt med personer, som kontaktar dem, vid problem och bekymmer; försöker trösta om det är något och visar hur man via religionen kan tackla problem. I första hand handlar det om undervisning och kontakt med föräldrarna. Är det problem, kallar de till föräldramöte. Hans roll är att hjälpa föräldrar och elever så att saker går rätt.

Imamen har kontakt med andra genom privatliv och aktivitet. När de vet om att man är utbildad som imam, vänder de sig till en för hjälp, förklarar imamen. Man träffas ofta i föreningslokalen. När det gäller en del, får man vänta på ett tillfälle att träffas, som till exempel fest.

Kanaler som imamen ser som bra att informera genom, är de gängse inom skolan: Berör något skolan går informationen genom skolexpeditionen eller via lärare, eller muntligt till barnet. Som hemspråklärare kontaktar han klassläraren om det är något: Klassläraren brukar skicka veckobrev hem. Behövs direkt kontakt, kan han ringa föräldrarna. Skolan har också tillgång till en kurator, berättar han.

Normalt vänder sig imamen och skolan till de som är ansvariga för barnet – föräldrarna i första hand.

När det gäller till vem och vart imamen tror att invandrare kommer vända sig vid en pandemi för information, säger imamen att varje invandrabakgrund har sitt eget sätt. Muslimska vänder sig i första hand till släktingar. I andra hand till imamen, som får kurators roll att lyssna och försöka ge råd. Många har stor tilltro till imamen vid krissituationer.

Imamen anser att han skulle uppfattas som en legitim kanal i sammanhanget och kommer ihåg Backa-branden: – Vi här var en del av dem som hjälpte till, tillsammans med kyrkan i Angered. Många vände sig hit.

Moskén i skolan har fredagsbön och i samband med det kan imamen ta upp något som hänt, berättar imamen. Om något jättestort har hänt, kan man ta det med media. Oftast handlar det om muntlig information om något har hänt – man kan kalla till stor samling. Vi har många från Somalia, olika arabländer, Indien, Pakistan, uppger imamen. I första hand blir det information på arabiska och svenska.

När det gäller hur invandraren skulle vilja bli informerad, svarar imamen: I rätt tid, på ett skickligt/fint sätt. Man kollar själv när man får information från olika samhällsinstitutioner. Det är viktigt att informationen ska struktureras på ett fint sätt. Muntlig information ska vara på ett mjukt sätt, men tydligt så att folk förstår.

Imamen anser att man ska vända sig till föräldrarna i familjen med informationen, men att det beror på vem som är berörd av krisen.

Backa-branden har för övrigt resulterat i en krisgrupp för olika muslimska föreningar i Göteborg (cirka 20 stycken, alla är dock inte med i krisgruppen), som kan ha kontakt med myndigheterna, berättar imamen och tillägger att gruppen inte är så aktiv, att det tack och lov inte har behövts.

Vid en pandemi skulle imamen använda sig av sina två fasta kanaler: Stor samling, extra eller vid fredagstalet, eller brev. När skriftlig information kommer från föreningen tar folk det mer på allvar – föreningen har stort förtroende.

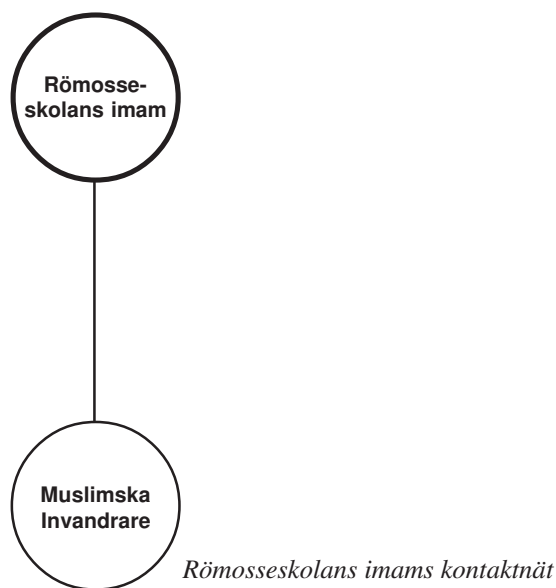
Frågeställningen om imamens åtagande, funktion och ansvar i sådana sammanhang, besvaras med ett exempel från Backa-branden, i sammanhanget hjälpa till och ställa upp: En ingenjör tog ledigt utan betalning för att hjälpa till efter Backa-branden, och när chefen fick reda på det genom att se honom på TV, insisterade chefen på full betalning för de dagarna.

Imamen har inte funderat över om han behöver mer kunskap eller behöver knytas mer direkt till krisberedskapsdelen inom hälso- och sjukvården: Det har inte varit nödvändigt.

När smitta upptäcks i skolan, kontaktar de föräldrarna och informerar.

Imamen tror att det fanns kontakt med regionens krisberedskapsorganisation under Backa-krisen, men är inte säker – det var många myndigheter som ställde upp. Händer det något, är vi redo, förklarar han dock.

Imamen förordar regelbundna kontakter, varje eller varannan termin, för att hålla sig uppdaterad för vad som kan hända – inom sjukvård och kriser: – Man måste hitta en kanal som kan vara regelbunden. Vi kan också hjälpa till vid händelser utomland. Man behöver effektivisera kanalerna, även om de funnits. Jag tror det vore bra att vara redo om något händer. Vi har vår lokal, hemsida, kontaktpersoner, säger imamen.



Bilaga 3: Det katastrofmedicinska arbetet i Västra Götaland och PKMC

Prehospitalt och Katastrofmedicinskt Centrum (PKMC) är Västra Götalandsregionens enhet för kris- och katastrofberedskap. PKMC har det övergripande regionala ansvaret för att skapa en välfungerande katastrofmedicinsk beredskap. I arbetet ingår att upprätta planer som beskriver hur hälso- och sjukvården ska organiseras vid hot om eller inträffad allvarlig händelse.

De planer som finns på regional nivå är bland annat regional katastrofmedicinsk plan, epidemiplan och pandemiplan. Den regionala katastrofmedicinska planen bygger på Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd och ska ligga till grund för sjukvårdsinrättningarnas lokala katastrofmedicinska planer. De lokala planerna ska fungera som underlag för hur resurserna används bäst när belastningen på sjukvården är hög. De ska också beskriva hur det katastrofmedicinska arbetet på varje enhet ska organiseras.

Målet för den katastrofmedicinska beredskapen i Västra Götalandsregionen är att: minimera konsekvenserna för somatiska och psykiska följdverkningar för drabbade och indirekt drabbade; kunna aktivera, samordna och omfördela resurser så att god medicinsk kvalitet vidmakthålls; den regionala organisationen skall kunna vara i drift dygnet runt årets alla dagar; utifrån medicinska riskinventeringar och analyser vidta åtgärder som minskar faran för allvarliga händelser i regionen; upprätthålla och säkerställa funktions- och driftssäkerhet.

PKMC ansvarar också för att förtroendevalda och anställd personal får sin utbildning, träning och övning för att kunna lösa sina uppgifter vid en allvarlig händelse. PKMC utbildar lokalt, regionalt och nationellt och är ett av landets fem utbildningscentra i katastrofmedicin.

PKMC:s uppdrag är alltså att se till att sjukhusen fungerar i en krissituation. PKMC har helikopterperspektivet när det gäller sjukvårdens resurser vid kriser, om sjukhusen behöver fördela om exempelvis patienter. Sjukhusen har sina egna krisorganisationer och informationsenheter. Krisorganisation upprättas antingen på övergripande nivå eller sjukhusnivå. Vid kriser upprättas ofta gemensamma presskonferenser. När det gäller information till allmänhet via media finns krav på intern synkning, journalister ringer även sjukhusen.

Pandemisituation

Enligt smittskyddslagen ska landsting/regioner utse en smittskyddsläkare med uppgift att förebygga spridningen av smittsamma sjukdomar inom sitt område. Smittskyddsarbetet kräver bland annat planering och förberedelser för epidemier.

Smittskyddsläkaren planerar, organiserar och leder smittskyddsarbetet och är sammankallande i epidemiberedskapsgruppen, där PKMC ingår. Varje läkare är ansvarig för anmälan av smittsamma sjukdomar, smittspårning, råd och stöd samt förhållningsregler till smittade, vård och behandling av sina patienter samt underrättelser till närstående. Vanligtvis finns tid för planering när misstanke uppkommer att en epidemi har inträffat. Graden av beredskap kan behöva ändras under epidemins förlopp. Handläggning av utbrott av mindre omfattning ingår som regel i den beredskap som den ordinarie verksamheten har.

Vid epidemiberedskapsplanering används i regel indelningen epidemiläge 1-3. Epidemiläge 1

motsvarar en lokal eller mindre epidemi (eller hot om sådan). Epidemiläge 2 innebär ett förstärkningsläge vid större utbrott eller elakartad sjukdom, där smittskyddsläkaren tar över ansvaret från behandlande läkare. Vid epidemiläge 2 ska smittskyddsläkaren sammankalla en epidemi-ledningsgrupp. Sjukvårdens totala resurser är fortfarande tillräckliga vid epidemiläge 2, men en omprioritering av arbete och resurser kan bli nödvändiga. Epidemiläge 3 motsvarar katastrofläge. Epidemiläge 3 innebär att utbredningen av smitta är omfattande eller av högsmittsam eller elakartad karaktär eller att sjukvårdens totala resurser är otillräckliga. Beslut om att epidemiläge 3 föreligger tas av smittskyddsläkaren i samråd med regional tjänsteman i beredskap (RTIB) och regionens beredskapsläkare i beredskap (RBL). Epidemiledningsgruppen samråder med Epidemiologiska avdelningen, Smittskyddsinstitutet och Socialstyrelsens smittskydds-enhet. Vid epidemiläge 3 är Regional KatastrofMedicinsk Ledningsgrupp (RKML)/särskild sjukvårdsledning operativt ansvarig med smittskyddsläkaren som medicinskt ansvarig. Epidemiledningsgruppen ger förslag om nyttjande av vårdplatser. Vid större utbrott har RTIB samordningsansvar för nyttjandet av vårdplatser inom regionen. RTIB gör vårdplatsinventeringar inom regionen och vid behov även sjukvårdsresurser inom landet och utomlands.

Vid epidemiläge 3 tar med andra ord RKML/särskild sjukvårdsledning över samordning och ledning. PKMC informeras av smittskyddsläkaren och övervägs för deltagande i epidemiledningsgruppen. Vid större utbrott behöver särskild personal avdelas för att bland annat dela ut information om aktuell sjukdom och aktuellt läge, samtidigt som frågor från drabbade eller anhöriga också kan kanaliseras till den gruppen: Informatör utses av informationsavdelningen vid regionstyrelsens kansli i samverkan med RKML. Då omfattande vaccinationer planeras, som inför hotet om en ny influensapandemi, kan vaccinationsgrupper skapas, med särskild informatör som utses av informationsdirektören vid regionstyrelsens kansli.

Smittskyddsläkaren ansvarar för information inom regionen till massmedia, allmänhet, sjukvårdens personal och samverkande myndigheter samt för information (rådgivning) till drabbade och deras anhöriga vid epidemiläge 3. Enhetlig information till alla som berörs av epidemin och bra samarbete med massmedia är avgörande. Det praktiska informationsarbetet utförs av de informatörer som ingår i epidemiledningsgruppen. Här ingår bland annat att upprätta telefoncentral där information, råd och anvisningar till allmänheten lämnas. Vid behov ska man kunna hänvisa till läkarundersökning och provtagning. Skriftlig information till hushåll med mera ska utlämnas/utsändas. Vaccinationsinformation till allmänheten och massmedia ska ges.