

IfAs Krisguide

– för privata och kommunala assistansanordnare

Ni kommer i denna krisguide få en kortfattad teoretisk bakgrund och förklaring kring kris, reaktioner och skeenden. Därefter följer ett antal praktiska exempel som samtliga använder en och samma grundmall för att förebygga och hantera den uppkomna situationen. Våra exempel kommer i de flesta fall från verkliga händelser i den personliga assistansen. Vi tänker att de kan användas som stöd och inspiration för arbetet med små och stora kriser i er verksamhet.

Vi vänder oss till alla som arbetar administrativt inom privat och kommunalt anordnad personlig assistans och vi vill sikta in oss på de mest självklara verktygen för att undvika en kris, och om den ändå uppstår, skapa förutsättningar för att hantera den på bästa sätt.

Vi talar om att vara förberedd, vi talar om risk- och krisanalyser, vi talar om informationsflöden och samverkan.



Projekt Krisstöd

Arvsfondsprojektet Krisstöd har 2021 till 2022 arbetat med att ta fram verktyg och material som ska hjälpa de olika uppdragen inom personlig assistans (assistansanvändare, assistansanordnare, arbetsledare och personliga assistenter) att förbereda sig inför och hantera framtida kriser.

- För assistansanvändare har vi tagit fram *EPIK* (Egeninitierad Personlig behovsanalys i händelse av Kris) och ett förslag till *krisarkiv* som en förlängning till EPIK.
- Till assistansanordnare har vi tagit fram ett verktyg i vardagen, en *risk- och krismatris*, som ska underlätta arbetet med att analysera risker, bearbeta kriser, hitta åtgärder för att förebygga och hantera kriser. Vi presenterar även denna *krisguide för privata och kommunala assistansanordnare* som är tänkt att guida och inspirera till åtgärdsarbete före, under och efter en kris.
- För att kunna öva på krissituationer har vi tagit fram *ett rollspel XXX* i form av en kortlek där minst fyra spelare, motsvarande de fyra uppdragen inom personlig assistans, ställs inför en kris som de tillsammans löser eller förebygger med hjälp av IfAs Risk- och krismatris.
- Slutligen har vi tagit fram ett digitalt utbildningspaket för alla! Vi har valt att kalla det *Handlingskraft* då vi vill att det ska skapa handlingskraft före, under och efter en kris. Utbildningspaketet avser att förvandla oro till handlingskraft genom att ge kunskap om ansvar i händelse av kris samt praktisk information om vad var och en kan göra för att förbereda sig.

Vi önskar er alla lycka till i ert fortsatta krisarbete. Ni är välkomna att kontakta IfA med feedback för att vi ska kunna fortsätta vårt förbättringsarbete avseende kris och personlig assistans.



IfAs Krisguide

Projekt Krisstöd.....	2
Det är kris!	4
Vem ansvarar i en kris?	4
Närhetsprincipen inom personlig assistans – nätverka, nätverka, nätverka	5
Krisens gång och reaktioner vid kris.....	6
Kunskap stärker i kris	7
Ansvar och samverkan	8
Kommunikation – före, under och efter krisen.....	8
Hur vet vi att kommunikation når fram?	9
Barnperspektivet under en kris.....	11
Upprätthålla den personliga assistansen	12
Samlade resurser – privatpersonen och assistansanordnaren.....	12
Kontinuitetshantering – skapa en kontinuitetsplan.....	12
Kontinuitet: planera, genomföra, följa upp och förbättra	14
Vad kan IfA hjälpa till med vid planeringsstadiet?	15
Vad kan IfA hjälpa till med vid genomförandestadiet?	15
Vad kan IfA hjälpa till med vid uppföljningsstadiet?	16
Vad kan IfA hjälpa till med vid förbättringsstadiet?	16
Att tänka på vid verksamhetsstörningar inom personlig assistans	17
Anställda	17
Kommunikation.....	17
Skyddsutrustning	17
Transport.....	18
Fysiska hinder och leveransstörningar	18
Annat att tänka på	18
Allmän information kring hjälpverktyg som IfA tillhandahåller	19
EpiK.....	19
Risk- och krismatris	19
Ansvarsfördelningsverktyget (AFV)	20
IfA Supporter	20
IfAs Vägledningsbok	21
Utbildningen Handlingskraft	21
Utbildningen Synka	22
Bilaga: Exempel på risk- och krismatriser inom personlig assistans	24

Det är kris!

- Bussarna har slutat att gå.
- Kaffet är slut.
- Försäkringskassans datasystem är hackat.
- Det blir snöstorm de kommande dagarna.
- Alla de personliga assistenterna har fått kräksjukan.
- Kriget är här...

När det handlar om att förklara vad som är en kris använder vi oss av många olika definitioner beroende på vem vi talar med och i vilken situation vi befinner oss. I en trygg värld kan även det banala, som att kaffet är slut, upplevas som en kris.

Även bland myndigheter och experter finns olika uppfattningar om vad som är en kris eftersom deras definitioner beror på deras specifika intressesfärer. På 1177.se kan vi läsa: "En kris är en reaktion på en svår situation som att ha förlorat någon eller något eller att ha varit med om en förändring i livet." Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap (MSB) å andra sidan ger följande definition: "En kris är en händelse i fredstid som hotar grundläggande funktioner och värden i samhällets, exempelvis elförsörjningen, människors hälsa eller frihet. Det kan handla om att väldigt många människor drabbas eller att en händelse får så stora konsekvenser att samhället inte fungerar som det ska."

Vem ansvarar i en kris?

När en kris uppstår som påverkar Sverige bygger det nationella krisarbetet på tre principer:

1. **Ansvarsprincipen**, som innebär att den som hade ansvar för en viss sak eller ett visst område före en kris har kvar samma ansvar även under en kris.

Inom den personliga assistansen kan vi tänka på hur till exempel avtal, genomförandeplan, uppgiftsfördelning och arbetsbeskrivningar fördelar ansvar mellan de olika uppdragen (assistansanordnare, assistansanvändare, arbetsledare och personlig assistent). Det går även att tänka på hur ansvaret är fördelat mellan exempelvis assistansanordnare och assistansanvändarens hemkommun vad gäller anordnandet av den personliga assistansen eller statens och kommunens delade huvudansvar för LSS.

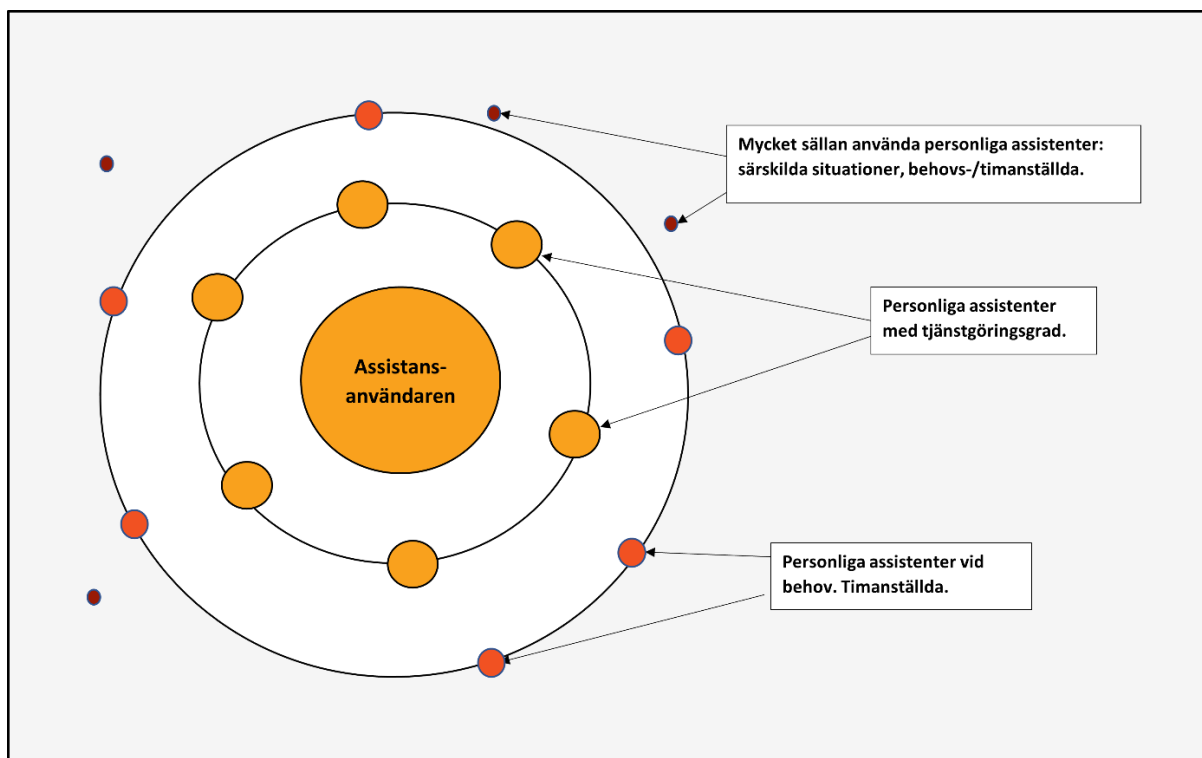
2. **Likhetsprincipen**, som innebär att saker och ting ska, så gott det går, fungera som vanligt och på samma plats även under en kris. Alla bör dock vara beredda på att anpassa sig till den nya situationen, men målet ska vara "business as usual".

Kopplat till personlig assistans kan vi exempelvis nämna att för den enskilda assistansanvändaren ska hans personliga assistenter i första hand täcka de behov som han har. Assistansanordnaren får inte stoppa in okända personliga assistenter för att lösa en personalkris om exempelvis en schemaändring kan lösas situationen med hjälp av kända personliga assistenter.

3. **Närhetsprincipen**, som innebär att krisen ska hanteras så nära som möjligt till dem som normalt har ansvar för uppgiften. Först när alla resurser är uttömda ska man vända sig "uppåt" till nästa nivå i ansvarskedjan. Eftersom närhetsprincipen är viktig inom personlig assistans tar vi ett utförligare exempel här nedan.

Närhetsprincipen inom personlig assistans – nätverka, nätverka, nätverka

En assistent sjukanmäler sig med kort varsel. Tjänstgörande personlig assistent kontakter arbetsledaren och får besked om att stanna kvar. Arbetsledaren får jobba med vikarieinringning. Enligt närhetsprincipen ska arbetsledaren i första hand försöka hitta personliga assistenter i den aktuella arbetsgruppen. Om arbetsledaren inte lyckas måste han vända sig till kontoret som får vidga ramen för att hitta en personlig assistent inom verksamheten. Kontoret kan även söka vidare i den övriga verksamheten bland de som arbetar i andra grupper och är intresserade av att arbeta mer.



För att förebygga kriser kan en assistansverksamhet i en situation med många sjuka behöva tänka utanför boxen. Går det att göra snabba schemaändringar med de personliga assistenter som är friska? Hur kan ni rekrytera någon med rätt kompetens snabbt? Finns det personer som tidigare arbetat i den aktuella assistansgruppen, släkt eller vänner som snabbt kan rycka in? Om inte, kan ni kanske sätta upp lappar i den lokala affären eller annonsera lokalt på något annat sätt? Vid akuta situationer kan det även finnas skäl att tillfälligt sänka kompetenskrav och exempelvis rekrytera personer utan körkort eller utan gemensamma särintressen för att i stunden bemanna vakanta pass. Allt detta i samförstånd med assistansanvändaren.

Om assistansanvändaren har akut behov av en personlig assistent och arbetsledaren och assistansanordnaren har uttömt alla resurser för att kunna tillhandahålla den eftersökta tjänsten finns det en möjlighet för den enskilde assistansanvändaren att ansöka om eller begära stöd från kommunen som har basansvar enligt LSS.

För att ytterligare säkra upp före en kris bör varje assistansuppdrag analyseras tillsammans med assistansanvändaren så att det alltid finns tillräckligt med ordinarie personliga assistenter och personer som kan hoppa in om behov uppstår. Särskilt viktigt är detta när assistansuppdraget gäller ett barn och där samtliga personliga assistenter måste uppvisa ett utdrag ur belastningsregistret före de anställs. Vid analysen kan ni använda risk- och krismatrisen.

Krisens gång och reaktioner vid kris

När vi talar om kris så anses alla kriser, oavsett storlek och orsak, följa fyra olika faser som i omfattning och tid kan variera från kris till kris och från person till person.

Chockfasen – kan vara från några timmar till flera dygn. En chockad person kan vara väldigt utåtagerande men även verka lugn och ordnad men med ett inre kaos. Det är inte säkert att vi kan få någon tydlig information från en person i chock. Det en utomstående kan göra är att vara omvårdande, skapa trygghet genom att lyssna och visa förståelse. Mer allvarliga, djupare samtal bör vänta.

Reaktionsfasen – här kan den enskilde uppleva sömnproblem, depression eller nedstämdhet, ilska, ångest med flera känslouttryck. Det kan även inkludera förnekelse. För den som inte känner till att personen varit med om en kris kan det vara svårt att förstå eftersom det är lätt att endast se symtomen och inte orsaken. Det kan därför vara viktigt att ha tid för samtal.

Bearbetningsfas – saker och ting faller på plats för den som drabbats av en kris – en process som tar olika lång tid för olika personer. Även här kan olika känslouttryck komma fram och inte alltför sällan kan exempelvis en känsla av sorg missförstås som depression. Det kan vara av vikt att ni i verksamheten, som kommer i kontakt med personer i denna fas, även har kunskap om hur sorg kan yttra sig och hur stöd i en sådan process kan ges.

Nyorienteringsfasen – personen börjar få fötterna på jorden men i en ny verklighet och med ny kunskap. Under denna fas kan ett stöd i det nya livet finnas i bakgrunden om det behövs men vanligtvis klarar sig personen nu själv.

Kunskap stärker i kris

För assistansanordnare kan det vara viktigt att ha grundläggande kunskap om kris och reaktioner vid kris för att bättre kunna förstå och möta personer i verksamheten som agerar utifrån var de befinner sig i livet.



Det kommer nästa alltid att finnas personer i kris i er verksamhet då även små saker kan upplevas som kris av enskilda personer. I inledningen till denna krisguide tog vi upp ett antal olika exempel på kriser där bredden var allt från att bussarna inte går till att kriget kommer, och inom den personliga assistansen kan verkligen allt däremellan upplevas som kris.

Alla uppdrag inom den personliga assistansen som assistansanvändare, personliga assistenter, arbetsledare och anställda administratörer är människor, som både privat och på jobbet, kan hamna i olika krissituationer som påverkar er som assistansanordnare och arbetsgivare. Ju bättre ni har förberett verksamheten för eventuella kriser, desto mindre risk blir det att en kris sprider sig till andra delar i verksamheten och ni kan hantera ert ansvar som assistansanordnare och arbetsgivare på bästa möjliga sätt.

Ansvar och samverkan

Under coronapandemin har ansvar och samverkan testats hårt och inom området personlig assistans uppmärksammades brister avseende tydlighet i information och restriktioner samt möjlighet till samverkan med olika parter. Projekt Krisstöd fick i sin enkät, som genomfördes våren 2021, fram att otydlighet kring hur och med vem samverkan skulle ske fanns på alla nivåer inom både den privat och kommunalt anordnade assistansen och därutöver även mellan privata anordnare, kommuner, regioner och stat.

Ansvar ska följa enligt de principer vi tidigare beskrivit. Samverkan rörande den personliga assistansen och/eller mellan närliggande områden såsom sjuk- och hälsovård, skola och daglig verksamhet finns till viss del inskriven i lag och föreskrift men det råder brist i instruktion och/eller erfarenhet kring hur samverkan ska ske i praktiken.

En grundbult för en lyckad krishantering är att vara förberedd. Det innebär bland annat att samverkan mellan olika enskilda aktörer påbörjas före krisen, underhålls under krisen och följs upp efter krisen för att ta lärdom inför nya små och stora kriser i framtiden.

Kommunikation – före, under och efter krisen

Kommunikation handlar om att på olika sätt förmedla information i tal, skrift och bild, men även om att lyssna – så det är ingen enkelriktad uppgift. Informationen ska nå fram och avsändaren bör kontrollera att mottagaren har fått informationen och uppfattat den på rätt sätt. Språk och ordval är därför viktiga. En situation som beskrivs som katastrofal och förödande upplevs värre än en situation som beskrivs som svår och utmanande. Genom att tona ner språket under krisen skapas en lugnare miljö.

Före krisen – kommunicera kring hur en kris kan förebyggas, hanteras och dokumenteras. Till er hjälp finns EPIK, IfAs Ansvarsfördelningsverktyg, genomförandeplaner, uppgiftsfördelningar och kvalitetsledningssystem.

Under krisen – kommunicera åt alla håll för att både ge och inhämta information. Följ upp hur information har mottagits och kontrollera hur allt fungerar i förhållande till vad ni bestämt samt var beredd på att göra förändringar tillsammans efter att ni kommunicerat hur verkligheten ser ut här och nu. Dokumentera förändringar för att kunna följa utvecklingen och använda erfarenheten in i framtiden.

Efter krisen – kommunicera kring vad som hände, hur ni agerade och hur ska ni se till att det kanske går bättre nästa gång. Det kan även vara så att krisen slutade illa för assistansanvändaren, dennes anhöriga, personliga assistenter och/eller för er som assistansanordnare och att situationen kräver fortsatt uppföljning. Efter kriser kan det därför behövas avlastningssamtal och/eller debriefing. Ni som assistansanordnare bör ha med detta i er krisplanering.



Hur vet vi att kommunikation når fram?

En upplevelse som många assistansanvändare, assistansanordnare och personliga assistenter vittnar om under covid-pandemin 2020 till 2021 är att de fick information, men "ingen" undrade vad de själva hade att berätta, bidra med eller ville fråga om. Ibland stod det korta enkla samtalet med frågan "Hur står det till hos er?" högre upp på önskelistan än en upprepning av information som myndigheter redan hade gett på de dagliga presskonferenserna.

För att veta att vi lämnar rätt information, eller tillräckligt tydlig kommunikation, behöver vi fråga mottagaren hur hen har uppfattat det som vi vill kommunicera. Vi måste helt enkelt se till att kommunicera på ett sätt som mottagaren förstår. Om mottagaren har särskilda behov gällande kommunikation ska dessa tillgodoses. Kommunikation ska fungera för alla före, under och efter en kris.

Vi kan behöva använda oss av olika kommunikationsstöd som teckenspråk, bildstöd, tolk eller något annat anpassat stöd för att mottagaren ska kunna ta del av informationen. Kommunikation är särskilt viktigt under en kris varför det är viktigt att förbereda de stöd som kanske kan behövas redan innan en kris uppstår. Det kan handla om att ta fram bildstöd eller att ni vet var ni snabbt kan få tag i en tolk.

Vi måste också se till budskapet når fram och det gör vi enklast genom att lyssna. I rutan nedan beskrivs en enkel modell för att lyssna aktivt. Den kan användas oavsett om det behövs ett kommunikationsstöd eller inte.

Metod för aktivt lyssnande

Konflikter och missförstånd kan ofta undvikas om man kommunicerar – och en viktig del i kommunikation är att lyssna. En metod för aktivt lyssnande har utvecklats av Carl Rodgers och Richard E. Farson. Den har fem enkla steg:

1. **Var uppmärksam** – se på den som talar och uppmärksamma personens kroppsspråk. Förbered inte ditt svar eller motargument när den andra personen talar. Ett tips för att lättare fokusera på den som talar är att du tyst i ditt eget huvud upprepar vad personen säger.
2. **Visa att du lyssnar** – det gör du genom att med jämna mellanrum nicka, säga "ja" och "mm". Visa med ditt kroppsspråk att du är intresserad.
3. **Återkoppla** – din egen bakgrund och dina värderingar kan påverka det du hör så att du gör felaktiga antaganden. För att vara säker på att du förstår vad personen som talar säger så kan du upprepa det som sagts och ställa en öppen fråga: "Menar du att ...", "Du säger att ..."
4. **Döm inte** – försök att inte avbryta när den andra talar. Låt personen tala klart innan du ställer frågor eller ger ditt perspektiv.
5. **Ge användbara svar** – aktivt lyssnande bygger på respekt och förståelse för varandra. Genom att lyssna får du nya kunskaper och andra perspektiv. Undvik att attackera eller trycka ner den andra. Var istället öppen och ärlig i dina svar.

Barnperspektivet under en kris

Barn som har personlig assistans, barn till föräldrar som har personlig assistans och barn som är syskon till en assistansanvändare kan självklart beröras av kriser där ni som assistansanordnare kommer att spela en roll. Ni behöver redan innan en kris fundera över hur ni utifrån barnets perspektiv ska kunna ge och ta emot information från barnet på ett sätt som fungerar för varje enskilt barns bästa i förhållande till både ålder och mognad.

För att förstå var barnet befinner sig går det bra att använda IfAs Ansvarsfördelningsverktyg. Verktöget kan fungera som vägledning för att veta vad barnet är moget att ge och ta emot gällande information och kring vilka områden som barnet själv vill och kan fatta beslut i olika frågor. Detta verktyg är även mycket användbart vid framtagandet av genomförandeplaner för det enskilda assistansuppdraget och finns även i en version för vuxna.



De grundläggande rättigheterna för barn återfinns i barnkonventionen som idag är lag i Sverige. I händelse av kris är det ofta särskilt viktigt att likhetsprincipen följs för de barn som drabbas. De behöver ha trygghet i att så mycket som möjligt är sig likt. Även under en kris behöver ni som assistansanordnare exempelvis ha utdrag ur belastningsregistret vid rekrytering samt se till att de personliga assistenterna har rätt kompetens för barnets specifika behov och aktiviteter för att barnets personliga assistans ska fortsätta att fungera på samma sätt som vanligt.

Ett tips för att minimera konsekvenserna av en kris för barn är att kontinuerligt göra risk- och krisanalyser för att hitta den prioriteringsordning ni behöver för att minimera konsekvenserna av en kris eller för att förebygga den. IfA rekommenderar att assistansanordnare samtalar med barn och vårdnadshavare om att de kan använda EPIK för att på eget initiativ gå igenom de behov som kan uppstå kring barnets hela livssituation i händelse av kris.

Ytterligare ett tips är att ta fram bildstöd som kan användas för att informera om olika kriser som kan tänkas uppstå. Bildstödet kan också användas till att berätta om er som arbetar i verksamheten och personlig assistans. Tänk på att det är viktigt att fortbilda sig inom verksamheten kring barnets rätt och barnets perspektiv.

Upprätthålla den personliga assistansen

I ert uppdrag som assistansanordnare ska ni under en kris eller samhällsstörning fortsätta att anordna personlig assistans precis som vanligt. För att klara det behöver ni förbereda er. I denna del av krisguiden ger vi stöd för hur ni kan arbeta med förberedelser. Först kommer vi att beskriva lite allmänt kring kontinuitetshandling där skapandet av en kontinuitetsplan finns med. Därefter visar vi en modell som MSB använder i samma syfte. Vi har valt att anpassa modellen något för att den ska passa in på den personliga assistansen. Anpassningen gäller främst exempel och förtydliganden. Slutligen får ni tips kring sådant som ni bör tänka igenom, ta fram och testa.

Samlade resurser – privatpersonen och assistansanordnaren

En privatpersons samlade resurser anses bestå av tre olika komponenter: ekonomi, hälsa och sociala kontakter.¹ Om vi enkelt försöker översätta det till en assistansanordnares samlade resurser skulle bilden kunna se ut som triangeln här nedan till höger.



En assistansverksamhet behöver ha fungerande arbetsmiljö, ekonomi och nätverk (samverkan) för att fungera som assistansanordnare. I arbetet med kontinuitetsplaner kan ni reflektera utifrån dessa resurser och fundera på hur ni kan tillgodose era resurser före, under och efter en kris så att de bidrar till att skapa kontinuitet i verksamheten. Hur resurserna fördelar sig och ser ut skiljer sig mellan assistansanordnare och mellan personer. Här gäller det att fundera på både existerande resurser och kontinuitetsmål för verksamheten i händelse av kris.

Kontinuitetshandling – skapa en kontinuitetsplan

För att så länge som möjligt kunna fortsätta anordna personlig assistans på en acceptabel nivå, oavsett vilken kris eller störning som verksamheten utsätts för, bör ni skapa en

¹ Källa: Sparf, Jörgen (2015), *Individens förmåga att ta ansvar för sin egen säkerhet: särskilt utsatta grupper*, MSB

kontinuitetsplan. Planen skapas i förebyggande syfte så att ni kan använda er av den direkt om behov uppstår.

Arbetet med planen och annat runt en kris eller störning som hotar det fortsatta anordnandet av personlig assistans kallas kontinuitetshantering. Nedanstående information är tänkt att hjälpa er att skapa en kontinuitetsplan anpassad för er verksamhet.

I det första steget nedan kan ni använda IfAs Risk- och krismatris för att kartlägga och analysera möjliga kriser och risker i er verksamhet. Modellerna som beskrivs nedan bygger på material från MSB² som vi har anpassat för assistansverksamheter.

Kontinuitetshantering:

- **Kartlägg och analysera verksamheten:**

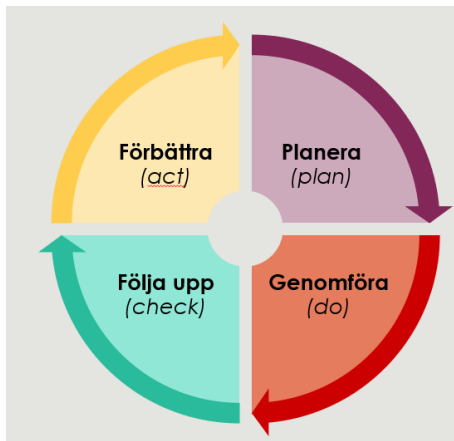
- Vilka resurser (administratörer, arbetsledare, personliga assistenter, ekonomi, skyddsutrustning mm.) krävs för att verksamheten ska fungera?
- Vad är acceptabla avsteg från det "normala" i assistansverksamheten?
 - För den administrativa delen?
 - I de olika uppdragen? Det kan vara olika mellan olika uppdrag.
- Vilka möjliga risker, kriser eller störningar finns?
- Hitta möjliga lösningar på risker, kriser eller störningar som går att förutse.
- Ta fram planer, rutiner, checklistor för möjliga störningar.

Kontinuitetshandlingen har två uppgifter:

1. Förhindra avbrott i assistansen och risk för kvalitetssänkning.
2. Minimera konsekvenserna av risk, kris eller störning

² Texten bygger på material om kontinuitetshantering från [MSB](#).

Kontinuitet: planera, genomföra, följa upp och förbättra



MSB rekommenderar ett arbete utifrån modellen planera, genomföra, följa upp och förbättra. Modellen känns igen från andra områden som det systematiska arbetsmiljöarbetet och kvalitetsledningsarbetet.

Bilden till vänster och sammanställningen nedan bygger på MSB:s material om kontinuitetshantering.

Planera:

Sammanställ en checklista för verksamheten. Använd nedanstående som stöd.

- ✓ **Identifiera problemet**
- ✓ **Analysera problemet**

- ✓ **Förankra arbetet i ledningen:** vilka resurser (personal, teknik, tid, pengar mm.) ska avsättas för att upprätta en kontinuitetsplan/krishantering?
- ✓ **Skriv/skapa policy- eller styrdokument** som sätter ramarna för arbetet.
- ✓ **Vilka delar av verksamheten ska ingå?** Administrativa funktioner? Enskilda uppdrag (det kan krävas en kontinuitetsplan för varje enskilt assistansuppdrag)?
- ✓ **Hur ska kontinuitetsplanen kommuniceras, utvärderas och följas upp?** Information till ledning, arbetsledare, personliga assistenter, assistansanvändare och deras eventuella legala företrädare?

Planen bör innehålla:

- **Reservrutin** – alternativa arbetssätt under en kris eller störning.
- **Återställningsrutin** – hur återställer vi en aktivitet efter en kris eller störning (exempelvis om krisen eller störningen enbart omfattat ett assistansuppdrag eller personer i ett visst geografiskt område)?
- **Återgångsrutin** – hur återgår vi till normal verksamhet efter en kris eller störning (för hela verksamheten)?
- **Nödvändiga kontaktuppgifter** – vem behövs för att utföra uppgifterna enligt kontinuitetsplanen? Vem behöver informeras om läget, internt och externt (före, under och efter krisen eller störningen)?

Vad kan IfA hjälpa till med vid planeringsstadiet?

Omvärldsbevakning – IfA arbetar aktivt med omvärldsbevakning och håller koll på vad som händer i omvärlden och sådant som kan påverka den personliga assistansen. Det kan exempelvis gälla lagändringar, nya föreskrifter och möjliga samhällskriser.

Ingår er verksamhet i IfAs nätverk för assistansanordnare (IfA Supporter) får verksamheten nyhetsbrev från IfA kring aktuella frågor. IfA bjuder in de som ingår i nätverket till särskilda informationsmöten i angelägna frågor.

IfAs Risk- och krismatris – Hjälpmiddel för att identifiera och hantera möjliga kriser och risker. I matrisen skriver ni in potentiella risker vid en kris, identifierar (förebyggande) åtgärder och anger vem som tar ansvar för att åtgärden genomförs samt anger när uppföljning ska ske.

EPIK – Egeninitierad Personlig behovsanalys. Med hjälp av EPIK kan assistansanvändare analysera sina behov i händelse av kris och ge anvisningar om vilka åtgärder de önskar. Ni kan höra med era kunder eller medlemmar om de använt EPIK som till viss del även kan ligga till grund för ert planeringsarbete.

IfAs Vägledningbok – Här hittar ni stöd för uppbyggnad av ledningssystem och kvalitetssäkringssystem samt mallar för att skapa olika policyer och avtal som är relevanta inom personlig assistans.

Ansvarsfördelningsverktyget (AFV) – Fylls i tillsammans med assistansanvändaren för att förtydliga vem som ansvarar i vilka frågor och kan ligga till grund för vem som gör vad i en kris.

Genomföra:

- ✓ **Testa, öva.** Det är viktigt att planen som i början är en pappersprodukt även fungerar i praktiken. Testa kommunikationsvägar, prova alternativa rutiner och låt både assistansanvändare, arbetsledare, personliga assistenter och assistansanordnare vara delaktiga vid test och feedback.

Vad kan IfA hjälpa till med vid genomförandestadiet?

Utbildning – IfA arrangerar utbildningar i frågor som rör den personliga assistansen.

Nätverk – Genom IfAs nätverk kan ni få råd och stöd från IfA, utbyta erfarenheter och även testa eller öva tillsammans. Ni kan lära av varandras misstag och erfarenheter.

Följa upp:

- ✓ **Vad fungerade bra? Vad fungerade inte?** Här går det bra att följa upp redan vid test och övning för att förbättra innan det blir skarpt läge.
- ✓ **Finns det som behövs?** (Kanske tändstickorna fattades när stormköket skulle tändas.)
- ✓ **Nya kunskaper?** (Manuella lyft kräver en annan teknik och en ergonomiutbildning kan vara nödvändig eller löneadministratören kanske behöver träna på att göra manuella löner.)

Vad kan IfA hjälpa till med vid uppföljningsstadiet?

Utbildning – IfA arrangerar utbildningar för alla som har behov av utbildning i frågor som rör den personliga assistansen.

Nätverk – Genom IfAs nätverk kan ni få råd och stöd från IfA, utbyta erfarenheter och även testa eller öva tillsammans. Ni kan lära av varandras misstag och erfarenheter.

Förbättra:

- ✓ **Eventuella uppdateringar eller ändringar i planen.** Köp in tändstickor eller boka en kurs.
- ✓ **Åtgärda problem.** Placera ett paket tändstickor hos alla assistansanvändare, kanske i krislådan eller första hjälpenkitet.

Vad kan IfA hjälpa till med vid förbättringsstadiet?

Allt som står under punkten Planera: IfAs Risk- och krismatris, EPIK, IfAs Vägledningsbok och AFV (ansvarsfördelningsverktyget).

Utbildning – IfA arrangerar utbildningar i frågor som rör den personliga assistansen.

Nätverk – Genom IfAs nätverk kan ni få råd och stöd från IfA, utbyta erfarenheter och även testa eller öva tillsammans. Ni kan lära av varandras misstag och erfarenheter.

Att tänka på vid verksamhetsstörningar inom personlig assistans

Anställda – ska gå till jobbet – gäller både personliga assistenter och administrativ personal. Personlig assistans ska utföras och löneutbetalningar måste upprätthållas. En anställds viktigaste uppgift och ansvar är att gå till jobbet enligt överenskommet schema. Det gäller både till vardags och i kris. För er som assistansanordnare är det därför viktigt att utbilda era anställda om detta ansvar. I IfAs utbildning Handlingskraft finns information om ansvar för den personliga assistansens olika uppdrag i kapitlet Ansvar.

Vad behövs:

- Kontaktuppgifter och arbetstidsscheman för samtliga assistansuppdrag: digitala och utskrivna. Rutiner för hur assistansanordnare och arbetsledare ska kunna nå de anställda vid ett elavbrott eller om internet ligger nere.
- Kan anställda ta sig till jobbet? Rutiner för att hämta personliga assistenter utan egen transport om kollektivtrafik ligger nere. Cyklar till utlåning? Andra möjliga lösningar? Rutiner för löneutbetalningar om internet inte fungerar. Checkar? Kontanter? Går det att fortsätta betala samma lön som föregående månad? Samma lön till alla under avbrottet?

Kommunikation – Hur kommunicerar ni i kris? Hur gör ni om ni har assistansuppdrag i hela landet? Lokalkontor? Kontaktpersoner? Vilka rutiner krävs?

Vad behövs:

- Kommunikationspolicy och tydliga kommunikationskanaler.
- Kontaktuppgifter.
- Alternativa kommunikationsmetoder?
- Fysiska mötesplatser för direkt kommunikation som ni har bestämt i förväg?

Skyddsutrustning inom personlig assistans – Vilken utrustning krävs på de enskilda arbetsplatserna? Och i vilka situationer? Vilken utrustning krävs på de enskilda arbetsplatserna? Och i vilka situationer? Vilken utrustning ska/kan anordnaren tillhandahålla och vem gör inköpen rent praktiskt?

Vad behövs:

- Handsprit, handskar, tvål, rena handdukar, inneskor?
- Annan skyddsutrustning (t.ex. om personlig assistent följer med assistansanvändaren på dennes segelbåt, vem ordnar med flytväst? Cykelhjälm vid cykling i tjänst?)
- Skyddsutrustning för den administrativa personalen på kontoret.

Transport – av anställda och/eller skyddsutrustning

Vad behövs:

- Bil, cykel, elcykel, moped, båt?
- Förberedda kontakter med transportföretag.
- Förberedda kontakter med bemanningsföretag.
- Förberedda kontakter med inköpscentraler.

Fysiska hinder och leveransstörningar – t.ex. lokaler går inte att använda (brand, översvämning, avspärrningar av någon annan orsak), annat som klimat (oväder, översvämningar) hindrar administrativ personal att komma till jobbet. Möjliga leveransstörningar: internet, el, vatten, skyddsutrustning, hjälpmedel, delar till hjälpmedel (vad är rimligt att assistansanordnaren har i lager). Datorer kapade eller datavirus gör att administrativ personal inte kan använda sina datorer.

Vad behövs:

- Alternativa rutiner: rutiner för backup av lokala system, reservdator.
- Om assistansanvändaren har längre strömbrott: möjlighet att ladda liftar, mobiler och datorer hos assistansanordnaren, eller kan assistansanordnaren tillhanda hålla reservaggregat. I vilken mån kan/ska hälso- och sjukvården eller kommunen bistå med stöd kopplat till hjälpmedlen (samverkan)?
- Administrativ personal kan inte komma till jobbet: möjligheter att jobba hemifrån, kan komma åt lokala system hemifrån (glöm inte sekretess och GDPR).

Annat att tänka på – annan utrustning vid kris eller samhällsstörning på anordnarens kontor.

Vad kan vara bra:

- Vevradio, powerbank, ficklampa, batterier, vattendunkar, (tjänstecykel?).
- Minikrisförråd till personalen: vatten på flaskor, knäckebröd, pålägg på tub, frukt på burk, någon matkonserv om övernattning krävs.
- Ljus och tändstickor.



Allmän information kring hjälpverktyg som IfA tillhandahåller

EPIK

Ett av projekt Krisstöds verktyg heter EPIK och betyder Egeninitierad Personlig behovsanalys i händelse av Kris. Det är ett enkelt verktyg tänkt att användas av personer med eller utan funktionsnedsättning. Tanken är att den enskilde personen ska fundera över sin individuella livssituation och för vilka olika aktiviteter som hen kan behöva stöd i händelse av kris. Det kan handla om behov av att hämta ut medicin, handla mat, sysselsättning om ens dagliga aktiviteter påverkas eller vem som ska ta över och fatta beslut i livet om hen själv inte längre kan göra det på grund av svår sjukdom eller ålder. Det skulle kunna jämföras lite med den personliga assistansens genomförandeplan men en utvecklad sådan då det är tänkt att kunna inkludera delar som inte ingår i den personliga assistansen men som är viktiga för den enskilda individen.



Informationen som den enskilda tar fram i EPIK kan kombineras med ett krisarkiv som IfA har satt samman. IfAs digitala krisarkiv innehåller förslag på olika dokument att inkludera i eget krisarkiv som kan sparas i en mapp på datorn, som ett digitalt arkiv, eller skrivas ut för att läggas i en arkivlåda. Projektet har skapat en prototyp för hur denna arkivlåda kan se ut med dokument, som vi kallar IfAs Krisarkiv. Det kan vara fördel att ha dokument utskrivna om en kris skulle medföra ett längre strömbrott eller att internet ligger nere.

Krisarkivet kan aktiveras vid olika kriser eller förbestämda situationer. Den enskilde ansvarar själv för hur information från krisarkivet ska lämnas till olika verksamheter eller enskilda personer. Det kan till exempel handla om att assistansanordnare eller daglig verksamhet ska få viss information eller att namngivna personer som ska få en framtidsfullmakt.

Risk- och krismatris

Projekt Krisstöd har tagit fram en risk- och krismatris. Matrisen kan fyllas i tillsammans med en assistansanvändare i samtal eller när ni inom administrationen arbetar med planering och

riskbedömning eller mitt under en pågående kris. Med hjälp av matrisen kan ni rangordna risker, ta fram åtgärder och planera för uppföljning. Den kan också sparas till er LSS-dokumentation. Er riskanalys och hantering dokumenteras lätt genom matrisen och säkrar upp vid både arbetsmiljöfrågor som enskilda situationer kopplade till ett eller flera uppdrag där det krävs dokumentation enligt t.ex. LSS.

Ansvarsfördelningsverktyget (AFV)

Ansvarsfördelningsverktyget är ett frågeformulär bestående av kategorier med underliggande frågor om vanliga assistanssituationer och behov.

Verktyget används av assistansanvändaren och assistansanordnaren för att utforma personlig assistans i enlighet med LSS intentioner och de krav som ställs gällande den enskildes rätt till självbestämmande och delaktighet. Verktyget ger möjlighet att skapa en struktur för alla inblandades roller och deras funktion i assistansanvändarens personliga assistans, samt att tydliggöra assistansanvändarens önskemål om hur den personliga assistansen ska utföras, men också hur dennes delaktighet och självbestämmande ska uppnås i den personliga assistansen.

Till Ansvarsfördelningsverktyget finns ett bildstöd som tagits fram av [DART](#) (Kommunikations- och dataresurscenter, Sahlgrenska Universitetssjukhus). Bildstödet är framtaget för att öka delaktigheten för assistansanvändare som har behov av stöd i sin kommunikation.

Ansvarsfördelningsverktyget kan utgöra en del av den assistansanvändarens genomförandeplan.

IfA Supporter

IfA Supporter är namnet på [IfAs nätverk för assistansanordnare](#). Det är ett branschnätverk för professionella assistansverksamheter som arbetar för en god utveckling av den personliga assistansen ur ett assistansanvändarperspektiv. Tillsammans utgör vi en stark part över gränserna mellan olika arbetsgivarorganisationer.

IfA Supporter står upp för den personliga assistansens grundintentioner om självbestämmande, valfrihet och integritet och möjlighet att leva med full delaktighet och jämlikhet. Medlemskapet ger tillgång till möten, event och utbildningar som IfA anordnar och



som hjälper er att utveckla samverkan och kompetens. Medlemskap i nätverket ger rabatt på IfAs utbildningar.

Ni får möjlighet att påverka utvecklingen av assistansreformen genom IfAs påverkansarbete, t.ex. via gemensamma uttalanden, debattartiklar och skrivelser. IfA Supportrar har rabatt på hjälp från våra [IfA-specialister](#), t.ex. med juridiska frågor dessutom kan ni ringa och mejla IfA för att bolla idéer och ställa frågor.

IfA Supportrar har möjlighet att genomföra IfAs Kvalitetsenkät som kan användas som en del i egenkontrollen i ert kvalitetsarbete och leda till kvalitetsmärkningen IfA-godkänd, vilket stärker ert varumärke, dessutom registreras [IfA supportrar](#) på IfAs hemsida och blir omnämnda i samband med IfA Rådsmöte och Debattforum samt i andra samarbeten där det är möjligt.

IfAs Vägledningsbok

IfAs Vägledningsbok vänder sig i första hand till arbetsgivare för personliga assistenter. Den kan användas av alla typer av assistansanordnare: kommuner, bolag, kooperativ, egna arbetsgivare m.fl. Boken ger även vägledning för assistansanvändare och arbetsledare.

IfA har i Vägledningsboken tagit fram en bilaga till stöd för verksamheter som vill börja bygga sitt kvalitetsledningssystem eller som vill arbeta vidare med redan befintliga system för att få de grundläggande processerna under kontroll när det gäller att anordna personlig assistans. De processer som tas upp i bilagan är bl.a. information före uppdrag, avtalsskrivning, genomförandeplan, uppgiftsfördelning, arbetsbeskrivningar, dokumentation och uppföljning av uppdraget.

Kvalitetsledningssystemet kan användas som ett verktyg för krishantering. Det är tydligt att en väl organiserad verksamhet enklare kan hantera en kris eller samhällsstörning. En organisation med väl kända processer, aktiviteter och tillhörande rutiner har något att falla tillbaka på när det är oroligt i samhället, verksamheten, gruppen eller hos den enskilde individen.

Socialstyrelsen beskriver hur en verksamhet kan/bör arbeta med ledningssystem i sin handbok: ["Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete Handbok för tillämpningen av föreskrifter och allmänna råd \(SOSFS 2011:9\) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete"](#).

Utbildningen Handlingskraft

Handlingskraft är en utbildning för dig som vill lära dig mer om kris. Utbildningen fokuserar framförallt på hur kriser påverkar individer och verksamheter inom den personliga assistansen. Handlingskraft är uppbyggd i kapitel som tar ca 10–15 minuter att genomföra. Den är gratis och kan göras om flera gånger.

Utbildningen Synka

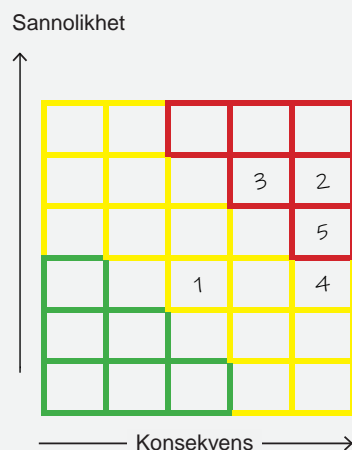
Synka är en utbildning för dig som lever och jobbar med personlig assistans. Inom personlig assistans finns en mängd lagar och regler, rättigheter och skyldigheter att förhålla sig till, och ibland kan det vara svårt att veta vad som gäller. Utbildningen Synka definierar de fyra uppdragen inom personlig assistans och vad som gäller för respektive uppdrag. Målet är att ge dig förutsättningar att sköta ditt uppdrag som ett proffs genom ökad kunskap, förståelse och samsyn mellan alla som berörs av den personliga assistansen.



Bilaga: Exempel på risk- och krismatriser inom personlig assistans

Kris: Nyckelperson hos assistansanordnaren plötsligt svårt sjuk

Datum:



Risker:

1. Assistansuppgifter blir ej utförda
2. Lösenord stänger ute
3. Arbetsuppgifter försenas
- 4 Svårt introducera vikarie
5. Kunskaps-/insiktstapp
- 6.
- 7.
- 8.

(Förebyggande) åtgärder:

2. Uppgiftsfördelning/arbetsbeskrivning
3. Rutin dokumentation lösenord "ICE"
4. Arbetsbeskrivning/organisationsplan
5. Kompetenskartläggning
1. Uppgiftsfördelning, arbetsbeskrivning, riskbedömning
- 1-5. Rekrytering
8. Kontinuitetsplan

Uppgiftsfördelning

- > Verksamhetsansv./närmsta chef
- > Verksamhetsansv.
- > verksamhetsansv./arb. ledare
- > Verksamhetsansv./HR
- > Verksamhetsansv
- > närmsta chef
- > HR
- > Ledningsgrupp, verksamhetsansvarig

Uppföljningsdatum:

Huvudansvarig:



Anteckningar forts.

Placering av 1-5 avgörs av den specifika situationen. Nr 2 är dock en allvarlig och tyvärr även sannolik situation som behöver uppmärksammas av alla.

Uppgiftsfördelning: En förteckning av arbetsuppgifter och/eller ansvar.

Arbetsbeskrivning: En mer eller mindre detaljerad beskrivning av arbetsuppgifter och/eller ansvarsområden utifrån uppgiftsfördelning.

Organisationsplan: En översiktlig plan över hur verksamheten är organiserad.

Komptenskartläggning: En inventering av vilka förmågor och kompetenser som krävs och/eller finns i verksamheten & respektive tjänst. Kan utgöra underlag vid rekrytering eller omorganisering tillfälligt eller varaktigt.

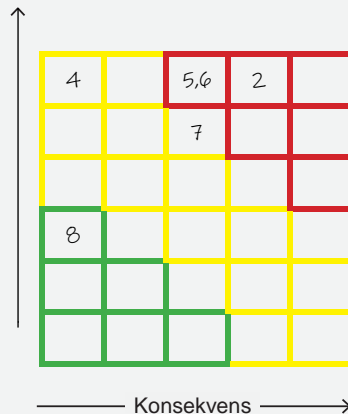
Rekrytering; I bästa fall finns en färdig rekryteringsplan för berörd tjänst. Om inte bör en tydlig plan fastställas med datum för annans urval, intervju, referenstagning och beslut.

Kontinuitetsplan: En plan för hur verksamheten ska fungera och leverera kvalitativ personlig assistans även när verksamheten utsätts för olika störningar. En kontinuitetsplan skiljer sig från en krisplan genom att störningen oftast omfattar en del och inte hela verksamheten.

Kris: Cyberattack (kontoret)

Datum: 220301

Sannolikhet



Risker:

1. Nätet slutar att fungera:
2. Alla molntjänster borta
3. Mobilnätet slutar fungera?
4. Banker slutar att fungera
5. Kommunikation med assistenter
6. arbetsledare
7. medlemmar
8. externa aktörer

(Förebyggande) åtgärder:

2. Förbereda alternativ
t.ex namn-/adresslistor, förteckning ext. kont
bankkontonr, försäkringar m.m.
- 5+6. Namn-/adresslista, policy laddning mobil
- 6, 7. alt. Kommunikationspolicy, info mötesplats
4. Ha en viss mängd kontanter
8. Avtalspärm? Adresslista, viktiga tel. nr.
- "krislåda"

Uppgiftsfördelning

Personalansvarig

Samordnare

Verksamhetsansvarig

Ekonomiansvarig

Uppföljningsdatum: 220307

Huvudansvarig: Verksamhetsansvarig



Anteckningar forts.

Planering av 2 vad gäller sannolikhet beror på hur arbetsgruppen är uppbyggd & planerad. Finns det gott om personliga assistenter & möjliga vikarier = lägre sannolikhet.

Placering av 1 beror på både konsekvens (assistansanvändarens möjlighet att vara ensam) och sannolikhet (att personlig assistent väljer att lämna).

Riskbedömning/antal pers. ass. & vikarier: bör göras i samtliga uppdrag så att "tillräckligt med personal" alltid fubbs för att minimera risker.

Rutin inbeordning: Kollektivavtal ger arbetsgivare rätt att beordra anställda att arbeta mertid/övertid. Hur genomförs en inbeordring bör vara känt för anställda & arbetsledare.

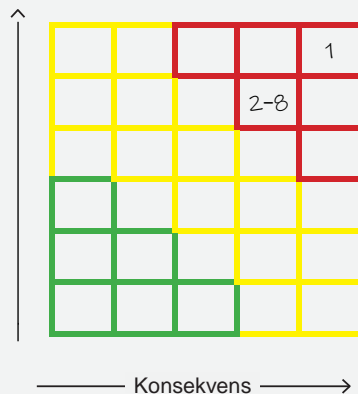
Krisplan: Varje uppdrag bör ha en uppdaterad krisplan dokumenterad via genomförandeplanen. Assistansverksamheten bör ha en plan för hela verksamheten. Om ny risk dyker upp eller ändrade förhållanden bör krisplanen uppdateras.

Rutin meddela assistansanordnaren – viktigt med en uppdaterad och känd kommunikationsplan. Vem ska säga vad, när, hur och till vem?

Kris: Strömmen går

Datum:

Sannolikhet



Risker:

1. Andningshjälp slutar fungera
2. Elrullstol laddar ur
3. Liftar laddar ur
4. Hissen fungerar inte
5. Mobiltelefoner laddar ur
6. Sondmatmaskin slutar fungera
7. Toaletten går inte att spola
8. Värme/kyla fungerar inte

(Förebyggande) åtgärder:

1. Tydlig krisplan från sjukvården. Skriftlig & muntlig instruktion. Förebyggande övning.
- 2,3,5 – Rutin laddning
- 4+8 Alternativ utrymningsrutin
6. Alternativ rutin manuell sond
8. Alternativ värmekälla
7. Använda påsar

Uppgiftsfördelning

- > Medicinskt ansvarig/Ass verks. ht
- > Arbetsledare/ass. ansv.
- > Ass. ansv./HSL/Ass. ansv./Ass. arb
- > Ass. ansv/HSL/ Arbetsledare
- > Assistansanvändare
- > Ass. ansv./arb-/miljöansvarig/arb. ledare

Uppföljningsdatum:

Huvudansvarig:



Anteckningar forts.

.Placering av 1-8 (eventuellt fler risker) måste göras för varje assistansuppdrag & de behov samt risker som finns där.

Krisplan: En skriftligt dokumenterad plan för agerande/rutiner vid en kris i en enskild arbetsgrupp. Assistansverksamheten bör ha en plan för hela verksamheten också. Krisplan för den enskilda arbetsgruppen bör dokumenteras i genomförandeplanen för uppdraget.

Laddningsrutiner: För de elektriska produkter som de personliga assistenterna ska ansvara för att de blir laddade rekommenderas skriftliga rutiner samt att de kopplas till aktuell arbetsbeskrivning.

Utrymningsrutin: Samtliga anställda ska känn till utrymningsväg i händelse av exempelvis brand (AFS 2020:1 Arbetsplatsens utformning gäller inte i det egna hemmet eller andras).

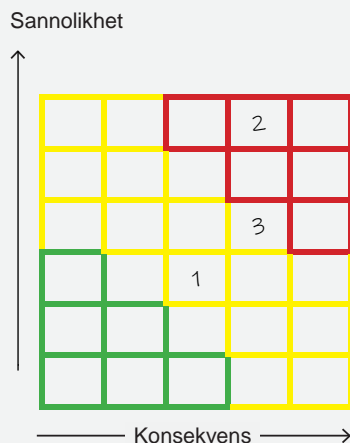
Utrymningsvägar/rutiner kan även vara behövliga vid andra situationer. Utrymning bör övas.

Prepping Om strömmen blir borta under en längre tid är förberedelserna viktiga, före strömbrottet. Mer information om förberedelser hittar ni i den digitala utbildningen Handlingskraft på IfAs hemsida. Öppna kapitlet "Prepping med assistansperspektiv".



Kris: Assistansanvändare har fått kräksjuka

Datum: 220118



Risker:

1. Ohälsosam arbetsmiljö
2. Assistenten smittas
3. Risk för brist p.a.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

(Förebyggande) åtgärder:

- 1+2 Skyddsutrustning
- 2 Påminna om basal hygien
- 2 Informera p.a. om viruset
- 3 Inventera vikariat tillgång
- 3 Ev. initiera rekrytering
- 3 Kontakta kommunen LSS 9§2
- 1 Kontroll/uppdatera städrutin
- 3 Riskbedömning arb.miljö

Uppgiftsfördelning

- Arbetsledare N.N.
Arbetsledare N.N.
Arbetsledare N.N.
Arbetsledare N.N.
Personaladmin. N.N.
Samordnare N.N.
Arbetsledare N.N.
Arbetsmiljöansv. N.N.

Uppföljningsdatum: 220120

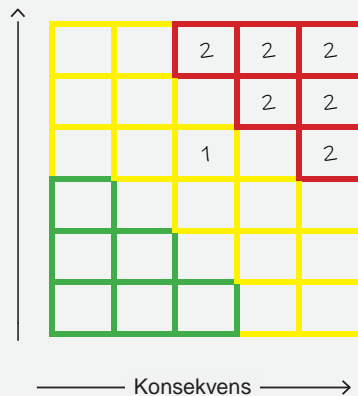
Huvudansvarig: Kund-/medlemsansvarig N.N.



Kris: Assistansanvändare får stroke/försämras & inga anhöriga

Datum:

Sannolikhet



Risker:

1. Kan inte arbetsleda i vardagen
2. Vem ska ta ansvar för:
3. – räkning till FK/kommun
4. – privatekonomi
5. – mat
6. –kontakt med sjukvård
7. – fritidsaktiviteter
8. Tillfälligt/varaktigt utökat behov

(Förebyggande) åtgärder:

- 1-B Krisplan
- 2 EPIK
- 1-B. Genomförandeplan
2. Framtidsfullmakt
2. Specifika fullmakter
1. Rutin biträdande arbetsledning

Uppgiftsfördelning

- Assistansanv. & assistansanordnare
- Assistansanvändare
- Assistansanvändare & anordnare
- Assistansanvändare
- Assistansanvändare
- Assistansanvändare

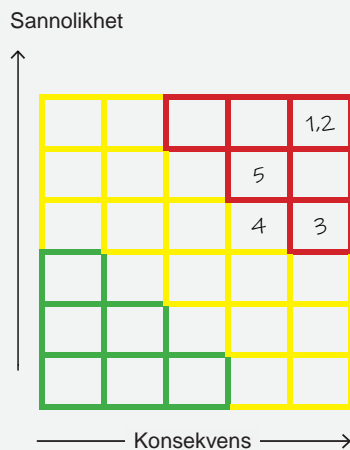
Uppföljningsdatum:

Huvudansvarig:



Kris: Personlig assistans

Datum: 2022-04-06



Risker:

1. Väsentligt ändrade förhållanden
2. Återkrav
3. Behovsbedömningar
- 4 Huvudmannaskap
5. Schablonersättningsnivå
- 6.
- 7.
- 8.

(Förebyggande) åtgärder:

1. Nytt regelverk (idag orimligt)
2. Nytt regelverk
3. Ny modell, större integritet, helhetstänk
5. Ny modell, höjning m. träffsäkerhet
4. Utredning, prop, beslut

Uppgiftsfördelning

Domstol?! Regering & riksdag
SOU
FK, Funktionsrättsrörelse, R&R.
Finans- & socialdep. R&R.
Regering & riksdag

Uppföljningsdatum: 2022 december

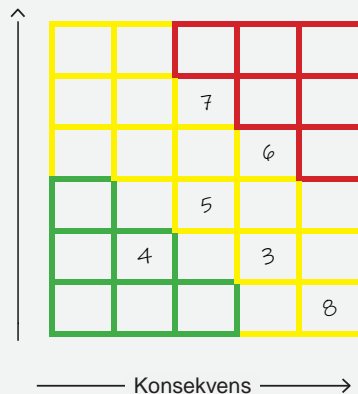
Huvudansvarig: Sverige



Kris: Assistans vid resa

Datum:

Sannolikhet



Risker:

1. Personlig assistents sjukdom
2. Assistansanvändares sjukdom
3. Naturkatastrofer
4. Tvist av något slag
5. Bagageförlust
6. Förlängd/avbruten resa
7. Behov av akut rekrytering på plats
8. Missbruksproblematik

(Förebyggande) åtgärder:

6. Reseavtal + planeringsmöte
7. Riskanalys, FK-kontakt
- 1&2. Riskanalys, kontaktuppgifter, planeringsmöte, reseavtal
5. Reseförsäkring, planeringsmöte
4. Planeringsmöte, jourtelefoninfo
3. Riskanalys, planeringsmöte

Uppgiftsfördelning

Uppdragsansvarig
Uppdragsansvarig

HR

HR

Verksamhetsansvarig

Arbetsmiljöansvarig

Uppföljningsdatum:

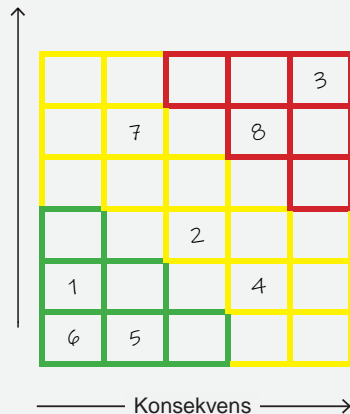
Huvudansvarig:



Kris: Riskbedömning sjukvård/egenvård för olika uppdrag

Datum: 2022 juni-juli

Sannolikhet



Risker:

1. 9010
2. 9011
3. 9012
4. 9013
5. 9014
6. 9015
7. 9016
8. 9017

(Förebyggande) åtgärder:

2. Uppdatera genomförandeplan
3. Samtal, info - behov av HSL-kontakt
4. Inhämta uppgift egenvård/sjukvård
7. Uppdatera egenvårdsintyg
8. Trolig övergång egenvård -> sjukvård
-> kontakt med medl./kund & HSL

- 1-8. Revidera genomförandeplan, ev.
Uppgiftsfördelning & arbetsbeskr.

Uppgiftsfördelning

Uppdragsansvarig
Verksamhetsansvarig
Uppdragsansvarig
Kund/medlem

Verksamhets- och kundansv.

Uppdragsansvarig
och arbetsledare

Uppföljningsdatum: 15 september 2022

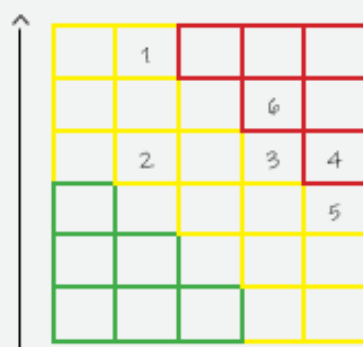
Huvudansvarig: Verksamhetsansvarig



Kris: Assistansanvändare separerar (ev. inverkan på pers. ass.)

Datum: 2022-08-01

Sannolikhet



————— Konsekvens —————>

Risker:

1. Mer ansvar för hemmet (fysiskt)
2. Mat (inköp, planering)
3. Sociala kontakter
4. Ekonomifrågor
5. Hälso- och sjukvård
6. Nödkontakt
- 7.
- 8.

(Förebyggande) åtgärder:

1. AFV
2. APT
3. Uppdatera privat + APT
4. AFV, diskussion stöd, info
5. Uppdatering genomförandeplan
6. Uppdatering genomförandeplan
- 1-6. Revidera uppgiftsfördelning & arbetsbeskrivning
5. Ev. kontakt HSL

Uppgiftsfördelning

Assistansanv. & arbetsledare
Assistansanv. & arbetsledare
Assistansanv. & arbetsledare
Assistansanv. & arbetsledare
Uppdragsansvarig
Uppdragsansvarig
Uppdragsansvarig
Arbetsledare
Verksamhetsansvarig

Uppföljningsdatum:

Huvudansvarig:

