

Vägledning för stöd till riskgrupper – i samarbete med kommuner

Följande dokument ska ses som vägledning för det lokala arbetet, som stöd till riskgrupper och för de församlingar som i överenskommelse med kommunen samordnar medarbetare som utför hämtning och leverans av mat och medicin till äldre 70+ och andra riskgrupper. Dokumentet kan även användas av de församlingar som utför detta utan en överenskommelse med kommunen och som ger direkt stöd till äldre och andra riskgrupper som frågat efter det.

Innehåll

Definitioner	2
Bakgrund	2
Så här kan ni arbeta med vägledningsdokumentet	2
Att vara koordinerade organisation	3
Viktigt att tänka på	3
Genomförande av insatsen	4
Insatsens tre faser – före, under och efter	4
Före: Inledningen av ert arbete	5
Hantering av frivilliga	5
Möta människor med behov av stöd	5
Säkerhet och trygghet	6
Betallösningar	6
Under: Ni är igång och frivilliga ska skickas ut på sina uppdrag	7
Hygienrutin vid leverans av mat och medicin	8
Medicinleverans	8
Efter: Ni ska avsluta insatsen	8

Definitioner

Frivillig/volontär – inom insatsen utför frivilliga/volontärer enskilda uppdrag där de utan ekonomisk ersättning ger av sin tid och engagemang för att stötta hemisolerade äldre och andra personer i riskgrupp med inhandling av mat, hygienartiklar och medicin.

Insats – Syftar till den samordning och verksamhet som församling åtar sig att driva. Insatsen startar från att församling tar på sig insatsen i dialog och överenskommelse med kommun och bedrivs så länge som behovet finns och så länge överenskommelsen gäller.

Mottagare – Äldre och andra personer som tillhör riskgrupper i behov av stöd med inköp av mat, hygienartiklar och/eller medicin.

Uppdrag – Inom denna verksamhet syftar uppdrag på den enskilda företeelse som frivillig/volontär medarbetare utför. Det innebär inhandling och leverans av mat, hygienartiklar och medicin. Uppdraget startar när förfrågan inkommer till frivillig och avslutas när frivillig rapporterar till den lokala koordinatören.

Bakgrund

Fem av Sveriges största civilsamhällsorganisationer: Riksidrottsförbundet, Rädda Barnen, Svenska Kyrkan, Svenska Röda Korset (SRK) och Sveriges Stadsmissioner, träffade i mars 2020 en avsiktsförklaring med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) och Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) för att hjälpa kommuner att stötta äldre och andra personer i riskgrupp med matinköp, hygienartiklar och upphämtning av medicin. Det akuta skedet återgick den 31 oktober till att hanteras lokalt från 1 november. Pandemin pågår fortfarande och församlingar kan fortsätta eller påbörja ett samarbete med kommunerna i detta.

Upplägget för genomförande av frivilligstöd till kommuner definieras i dokumentet *Rutiner för genomförande - frivilligstöd till kommuner*. Använd detta för att skapa förståelse för uppdragets karaktär, rutin för inkommande förfrågningar från kommun och skillnad mellan nationell och lokal samordning.

Så här kan ni arbeta med Vägledningsdokumentet

Se den här vägledningen som ett stöd i ert arbete och som stöd i dialog med kommunen. Det ger tips och råd kring frågor i arbetet med frivilliga och i situationer som ibland är nya för både ansvariga, frivilliga och mottagare. Dokumentet har en rådgivande funktion i er insats, se det som ett verktyg där ni kan hämta stöd till hur ni kan arbeta.

I separata dokument hittar ni en rad bilagor som innehåller olika blanketter, checklistor och stödmaterial ni kan ha användning av. De fungerar som stöd i ert arbete som praktiska verktyg.

Att ge stöd till riskgrupper och

När ni som församling vill ge stöd till riskgrupper och kanske även göra det i samarbete med er kommun behöver ni i korthet göra följande:

1. Utse en till två samordnare som tar hand om det operativa arbetet (*Bilaga A1 – Uppdragsbeskrivning – Lokal koordinator*).
2. Utse en kontaktperson och ansvarig för kontakten med kommunen för att komma överens om ett gemensamt arbetssätt. Den ansvarige kontaktpersonen kan vara en av de två samordnarna.
3. Gör en översikt över hur många frivilliga er egen organisation har. Ni kan också samverka med andra lokala organisationer och se vilka förutsättningar de har att bidra med frivilliga (*Bilaga A3 - Frivilligförteckning*).
4. Sätt upp en rutin för den lokala insatsen och ta hjälp av detta Vägledningsdokument samt bilagorna för det fortsatta arbetet. Det är viktigt att uppdragen blir hållbara för de frivilliga och inte för långa, även om behoven skulle vara stora.
5. När verksamheten är igång är det bra om ni i uppstartsfasen har tänkt igenom hur ni introducerar nya frivilliga, ger frivilliga tydliga uppdrag och hur era rutiner ser ut efter att de frivilliga har genomfört sina uppdrag.
6. Tänk även på att löpande följa upp arbetet och dokumentera hur många frivilliga som deltar, antal besök och matkassar som levererats. Detta i syfte att kunna analysera arbetet efter att insatsen är avslutad, kunna dra lärdomar och för att vara bättre rustade inför ett eventuellt liknande uppdrag i framtiden.
7. Planera även tidigt hur ni tänker avsluta insatsen. Säkerställ en plan för uppföljning med frivilliga, hur ni ska tacka samarbetspartners, kommunen och de frivilliga som deltagit i insatsen (*Efter: Ni ska avsluta insatsen, sid 10*).

Viktigt att tänka på

Ni har ansvar för er insats och de som engagerar sig hos er. Nedan finns några punkter som kan vara viktiga för er att reflektera över och återkomma till.

- **Tilldela personer i rollen som lokal samordnare.** Läs mer om rollen längre ned här i vägledningen samt i uppdragsbeskrivningen (*Bilaga A1 – Uppdragsbeskrivning - Lokal samordnare*). Det är bra om det är två personer så att verksamheten inte blir lidande i händelse av sjukdom. Det är viktigt att chef säkerställer att koordinatörerna får stöd i händelse av att insatsen blir mer omfattande än initialt tänkt. Följ upp så att de får vila och återhämtning i sina uppdrag.
- **Försäkringar** behöver ni se över att ni har för era frivilliga. Se till att ni har en rutin för det fall frivilliga behöver nyttja försäkringsskydd. Har ni frågor kring försäkringar, ta kontakt med er hemorganisation. Om ni samverkar med andra lokala organisationer, ta gärna kontakt med dem och hör efter att de har försäkringsskydd för deras frivilliga som ska delta i verksamheten.
- **Resersättning** bör era frivilliga få om de haft resekostnader för att kunna utföra sina uppdrag. Som bilaga finns en reseräkning ni kan använda som underlag när den frivillige

ska få ersättning (*Bilaga A7 – Reseräkning*). Eventuellt kan ni få ut ersättning för detta från er kommun men det behöver ni i så fall göra upp med kommunen om.

- **Frivilligvård** är viktigt för att verksamheten ska fungera väl. Det kan handla om allt ifrån att rutiner för uppdragen fungerar väl, att frivilliga inte arbetar för långa arbetspass och att de får återkoppling på sina uppdrag. Var närvarande för de lokala koordinatörerna så att de känner att de har stöd i sin roll, att de frivilliga tas omhand och känner uppskattning för insatserna de gör.
- **Incidenter** som uppstår inom insatsen ska rapporteras. Utgå från era riktlinjer för hantering av incidenter. Säkerställ även dialog med kommunen om hur incidentrapportering in till kommunen ska ske. I bilagorna finns mall som kan användas (*Bilaga A8 – Incidentrapport*).
- **Personuppgifter** ska hanteras i enlighet med GDPR, följ de rutiner er organisation har. Stäm av med kommunen om hantering av personuppgifter er emellan.

Genomförande av insatsen

Insatsen syftar till att hjälpa äldre och andra personer i riskgrupp att handla mat, hygienartiklar och mediciner. Hur kommunerna organiserar detta arbete kan skilja sig åt. De exakta arbetsformerna för att stödja riskgrupperna med inköp behöver ni utarbeta lokalt tillsammans med kommunen.

Inledningsvis behöver ni fastställa tillsammans med kommunen om insatsen ska ske i samarbete. Om ni ska samarbeta med kommunen behöver ni ta fram avtal eller överenskommelse er emellan som tydliggör villkor och rutiner för arbetet.

I bilagorna till detta dokument finns hjälpmedel för er för att starta och bedriva insatsen. Det är fritt att använda det ni anser behövs för just er insats. Bilagorna finner ni som separata dokument.

Tre saker som är extra viktiga och bör prioriteras:

- Säkerhet för att förhindra smittspridning (*Säkerhet och trygghet, sid 7* och *Hygienrutin vid leverans av mat och medicin, sid 9*).
- Förbereda frivilliga på potentiellt svåra möten (*Bilaga A10 – Material om krisstöd*).
- Uppföljning av genomförda frivilliguppdrag.

Insatsens tre faser – före, under och efter

Följande stöd för genomförandet är indelat i tre faser igenom insatsens gång:

- Före: Inledningen av ert arbete.
- Under: Ni är ingång och frivilliga ska skickas ut på sina uppdrag
- Efter: Ni ska avsluta insatsen med kommunen.

Före: Inledningen av ert arbete

Samordnarna och den lokalt ansvarige i församlingen behöver tillsammans med kommunen definiera de lokala behoven och fastställa hur ni ska samarbeta under insatsen. Några frågor som ni bör komma fram till är hur hänvisning av inkommande förfrågningar ska gå till, vilka betallösningar ni kan använda samt hur eventuella incidenter ska rapporteras till kommunen.

Gör en plan för arbetet där antal frivilliga uppskattas, områden delas upp och material delas ut. Det kan vara identifierande klädsel som västar eller annat som behövs, exempelvis kontaktuppgifter, blanketter och annat material. Gör en bedömning gällande om insatsen är hanterbart utifrån era resurser och möjligheter. Säkerställ tydliga rutiner för frivilliga så att uppdragen blir överskådliga och hanterbara. Exempelvis kan frivilliga med bil hantera inköp längre bort och de som åker kollektivt stötta i tätare områden.

För att underlätta det administrativa arbetet bör rutiner upprättas för hur nya frivilliga introduceras i insatsen (*Bilaga B1 – Uppdragsbeskrivning – Frivillig*), hur de hanterar uppdrag (*Bilaga B2 – Checklista – Frivillig*), signering av tystnadslöfte (*Bilaga A9 – Tystnadslöfte och samtycke att lagra personuppgifter*), hantering av reseutlägg, uppföljning med de frivilliga och uppföljning av insatsen.

Hantering av frivilliga

Introducera de frivilliga så de känner sig trygga med insatsen och förstår hanteringen av uppdrag. Tänk på:

- Säkerställ att frivilliga får den introduktion och det material de behöver i sitt uppdrag. Att de vet hur de ska gå tillväga, har rätt klädsel och material med sig.
- Den frivilligas insats är begränsad till mat, läkemedel och hygienartiklar. Frivillig handlar enbart efter en tydligt förbestämd inköpslista (*Bilaga A4 – Uppdragsblankett*).
- Frivilliga handlar inte på Systembolaget.
- Sammanställ en förteckning över de frivilliga som deltar i insatsen (*Bilaga A3 – Frivilligförteckning*). Säkerställ att denna fylls i för överblick av aktiva frivilliga.
- Planera en struktur som passar för er kring hur ni ska ta hand om de frivilliga och säkerställ att de får regelbunden information.
- Behöver ni stöd för rekrytering av frivilliga, använd frivilligprofilen (*Bilaga B1 – Uppdragsbeskrivning – Frivillig*).
- Vid upphämtning av mediciner skall dessa vara förpacketerade av apotek. Frivillig är enbart bud, läs mer om medicinhantering nedan (*Medicinleverans, sid 9*).
- För frivilliga som hanterar medicinleverans krävs utdrag ur belastningsregistret (*Medicinleverans, sid 9*).
- Informera frivilliga om era rutiner för reseutlägg.
- Säkerställ att alla frivilliga har uppdaterad kontaktinformation till de lokala koordinatörerna.

Möta människor med behov av stöd

De frivilliga kan möta människor som upplever att situationen är svår just nu. De som är isolerade hemma kan ha andra behov utöver mat- och medicinleverans. Det kan handla om ensamhet, psykisk hälsa eller behov av information om covid-19. Utforma och dela ut informationsblad med kontaktuppgifter för stöd i församlingen och lokalt i kommunen.

Viktigt!

Ni behöver säkerställa att ni har rutiner för att ge stöd till frivilliga med behov att prata om sina upplevelser under insatsen. Se till att ni kan erbjuda stöd till de som önskar det.

Ni skulle också kunna ha en mindre träff (inom Folkmyndighetens rekommendationer) eller digital träff så att de frivilliga har kontakt med varandra. Följ upp med de frivilliga hur det går, om det finns frågor eller delar inom insatsen eller enskilda uppdrag som behöver tas upp eller hanteras.

Säkerhet och trygghet

- Utgå från befintliga frivilliga inom era verksamheter.
- Frivilliga får inte ingå i någon av riskgrupperna.
- Frivilliga får inte uppvisa sjukdomssymtom vid start av uppdrag och ska genast avbryta om symtom uppstår och meddela lokal koordinatör.
- Frivilliga skall ha varit symtomfria i minst 48 timmar före ett uppdrag. Håll er uppdaterade om *Folkhälsomyndighetens rekommendationer*.
- Vi ska begränsa risken för smittspridning genom att inte gå in i hemmen, hålla avstånd, tvätta eller sprita händerna och följa ovanstående råd.
- Frivilliga i verksamheten fyller i tystnadslöfte (*Bilaga A9 – Tystnadslöfte och samtycke att lagra personuppgifter*) eller följa annan rutin ni har för att säkerställa mottagares integritet.
- Om ni känner personen som behöver hjälp är det viktigt att framhålla att detta är ett uppdrag och inte en personlig tjänst. Ibland kan inköp i en matbutik eller mediciner vara av högst personlig karaktär, som man inte vill att andra ska känna till.
- De frivilliga går alltid två och två. Det är en säkerhetsfråga både för de frivilliga och den som nyttjar tjänsten.
- En tid ska ha gjorts upp mellan mottagaren och frivilliga om när leverans ska ske.
- Identifiering av frivilliga är viktigt – säkerställ att frivilliga bär identifierande klädsel eller på annat tydligt sätt visar att de kommer från organisationen de representerar under hela insatsens gång – från att de handlar livsmedel och hämtar ut medicin till att de levererar till mottagaren.
- Om frivilliga uppfattar att mottagare har behov av stödsamtal, hänvisa till de stödlinjer som finns i informationsbladet *Kontaktuppgifter för stöd*.
- Se till att ni har en rutin för incidentrapportering. I bilaga finns en mall som kan användas (*Bilaga A8 – Incidentrapport*). Dialog med kommun ska även föras kring hur incidentrapportering ska ske till dem.

Betallösningar

När det gäller betalning av mat och medicin finns det några viktiga principer:

- Den som vi hjälper ska aldrig utsättas för någon ekonomisk risk.
- Ni ska i så stor utsträckning som möjligt undvika ekonomisk risk.

För att säkerställa detta arbetar vi utifrån följande förhållningssätt:

- Ingen frivillig ska hantera mottagarens kontanter eller bankkort.

- Försök göra upp med kommunen om att de ansvarar för att skapa en betalösning. Det kan exempelvis gå att använda någon av de befintliga betalningssystem som de har inom hemtjänsten som rekvisitioner eller fakturering. Kommunen kan i efterhand fakturera den enskilde mottagaren mot beställningslista och kvitto. Detta kan även göras upp direkt med lokala mathandlare och apotek. Swish brukar också vara användbart

Flera lokala exempel på betalösningar:

- Onlinebeställning via matbutiker. Överenskommelse kan ske där frivilliga stöttar upp med att packa varorna. Sedan kan antingen frivillig leverera alternativt att butiken tillhandahåller leveransen (kostnadsfritt).
- Överenskommelse med lokal livsmedelsbutik där ni lånar en betaldosa från butiken som frivillig tar med sig till mottagaren och tar betalt med. Betalningen går då direkt till butiken. Betaldosan återlämnas efter varje besök till butiken.
- Flera apotek har kreditlösningar som kan användas om mottagaren skulle vill det (*Medicinleverans, sid 9*).

Under: Ni är igång och frivilliga ska skickas ut på sina uppdrag

När ni ska sätta igång bör ni ha tagit fram rutin för hantering av inkomna förfrågningar från mottagare, betalösning, information till frivilliga och rutin för incidentrapportering. Om ni utför verksamheten i samarbete med kommunen ska ni ha avtal eller överenskommelse om villkoren klara.

Exempel på hur ni kan ta emot förfrågningar och sedan dela ut uppdragen till frivilliga är via telefon, smartphone-appar alternativt en fysisk mötesplats. Inkomna förfrågningar från mottagare kan med fördel komma in via kommunen.

När förfrågan från mottagare kommit in fördelar ni uppdragen till de frivilliga. Uppdragsblanketten är ett bra verktyg för att få med informationen de frivilliga behöver för uppdraget (*Bilaga A4 – Uppdragsblankett*). Den frivillige ringer till mottagaren för att upprätta en inköpslista, såvida det inte finns andra rutiner ni tillsammans med kommunen tagit fram. Om medicinleverans ska ske behöver den frivillige stämma av med mottagaren när denne kan komma förbi för signering av engångsfullmakten. Följ rutinen för kontakt med apotek och användning av blanketterna för detta (*Medicinleverans, sid 9*).

Arbeta alltid utifrån att leveransen ska vara trygg för mottagaren och den frivillige. Tips på hur uppdragen kan utföras:

- Mottagaren anger en så varuspecifik inköpslista som möjligt för att undvika missförstånd (*Bilaga A4 – Uppdragsblankett*).
- Mottagaren ska veta tidpunkt för leveransen samt namn på de frivilliga som ska komma.
- Presentera er med namn och vilken organisation ni företräder. Bär alltid synliga kännetecken för organisationen, exempelvis väst.
- Mottagaren ska kunna ringa lokal koordinator för att säkerställa att det är en frivillig från den organisation som personen säger sig representera.
- Mottagaren ska på ett enkelt sätt veta hur denne ska betala för varorna.
- Pricka med fördel av genomförda uppdrag så att en tydlig överblick loggförs.

Hygienrutin vid leverans av mat och medicin

I vår insats befinner vi oss nära äldre och andra personer i riskgrupp. Detta måste vi ta i beaktande vid överlämning av mat, medicin eller ifyllnad av blanketter.

Tänk på följande:

- Innan frivilliga handskas med mat, medicin eller blanketter, var noga med att tvätta händerna eller använd handsprit.
- Var noga med att hålla fysiskt avstånd (källa: *Folkhälsomyndigheten*).
- Vid engångsfullmakt krävs det att mottagaren fyller i vilken medicin som ska hämtas ut och signerar dokumentet. Detta kan mottagaren göra inne i sin bostad med stängd dörr om så önskas. Den frivilliga förklarar att denne innan överlämning har tvättat/spritat händerna och ber mottagaren att göra detsamma.
- Innan den frivilliga lämnar över mat eller medicin ska händerna tvättat/spritas igen.

Medicinleverans

De rutiner som tagits fram förklaras i bilaga (*Bilaga B3 – Processbeskrivning med apotek*). Rutiner och engångsfullmakten fungerar på alla apotekskedjor runt om i Sverige. Oavsett vilket apotek ni ska handla hos kan det vara bra att ha kontaktat dem i förväg och stämma av kring samarbetet.

Engångsfullmakten och läkemedelslistan tas med av frivillig hem till mottagaren som specificerar sina mediciner och signerar. Dessa kan användas en gång av frivillig och makuleras efter användning av apoteket (*Bilaga B4 – Engångsfullmakt* samt *Bilaga B5 – Läkemedelslista*). Till apoteket ska den frivillige också ha med sig sin legitimation och ett personligt intyg som fyllts i och signerats av ansvarig hos er (*Bilaga B6 – Personligt intyg för volontär*). Säkerställ att ni hanterar överlämning av dokument och material på samma sätt som övrig leveranshantering (*Hygienrutin vid leverans av mat och medicin, sid 9*).

Frivilliga som arbetar med medicinleverans ska innan uppstart uppvisa *Utdrag för att kontrollera egna uppgifter i belastningsregistret* till sin lokala koordinator. Detta på inrådan av Apotek Hjärtat och Polismyndigheten. Utdraget ur belastningsregistret får inte vara äldre än ett år gammalt.

Kreditbetalning hos apotek

Hos de flesta apotek finns det kreditlösningar som kan användas om ni inte har annan betalningslösning och om mottagaren vill det. Apotek Hjärtat, Apoteksgruppen, Lloyds Apotek, Kronans Apotek och Svensk Dos har PayEx Sverige som kreditlösning. När ni inleder lokalt samarbete, se till att diskutera igenom betalningslösningen så att ni har tillräckligt med information när ni möter mottagaren.

Vissa apotek önskar en engångsfullmakt e.d. från mottagaren.

Efter: Ni ska avsluta insatsen

När det är dags att avsluta insatsen finns det några viktiga delar kvar att inte glömma av. Efter den sista leveransen av mat och medicin behöver en del efterarbete fortfarande genomföras. Exakt hur eller när avslut av insatsen genomförs kan skilja sig åt, men se till att ni har en dialog med er kommun kring detta.

- **Informera om att insatsen avslutas.** Informera om att insatsen avslutas via de kanaler ni fått in era uppdrag och till de ni stöttat med inköp av mat, hygienartiklar och mediciner.
- **Personuppgifter hanteras enligt GDPR.** Utgå ifrån era rutiner för GDPR och hantera de personuppgifter som inkommit under insatsen.
- **Tacka alla parter** som bidragit på olika sätt under insatsen. Det gäller allt ifrån de frivilliga, kommunen, lokala butiker och apotek till andra som bidragit och möjliggjort insatsen.
- **Följ upp insatsen med de frivilliga** som bidragit med både tid och engagemang. Ta in deras upplevelser och inkludera dem gärna i utvärderingen av insatsen så att deras förslag och lärdomar tillvaratas. Erbjud dem också stöd om de är i behov av det. Följ upp att reseersättning betalas ut till de som ska få det och att eventuellt material återlämnas.
- **Genomför utvärdering** av insatsen. Använd gärna rutiner och stöd för utvärdering som ni har inom organisationen. Utvärderingen kan också delas med andra som bidragit inom insatsen så att de kan ta del av de gemensamma lärdomarna.

Lycka till!