

Åtgärder för att personer med funktionsnedsättning och invandrare ska klara av allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden

Handlingskort som stöder förberedelser

HANDLEDNING 11/2023



Handledning 11/2023

Susanna Rieppo, Laura Musta, Elina Lindström, Sara Austero, Riitta Hakoma, Marja Holm, Marika Korhonen, Sonja Miettinen, Maiju Mikkonen, Saida Mäki-Penttilä, Sanna Nykänen, Päivi Sainio, Natalia Skogberg, Maria Valtokari, Anna Väre

Åtgärder för att personer med funktionsnedsättning och invandrare ska klara av allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden

Handlingskort som stöder förberedelser



© Författarna och Institutet för hälsa och välfärd

ISBN 978-952-408-090-3 (tryckt)

ISSN 2341-8095 (tryckt)

ISBN 978-952-408-091-0 (nätpublikation)

ISSN 2323-4172 (webbpublikation)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-091-0>

PunaMusta Oy
Vanda, 2023

Till läsaren

I den här publikationen presenterar vi handlingskort som stöder beaktandet av personer i sårbar ställning i allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden samt förberedelserna inför sådana. Erfarenheter från coronatiden har utnyttjats i utvecklingen av handlingskorten. Denna publikation riktar sig till personer som ansvarar för förberedelser och beredskapsplanering i samarbetsområdena, välfärdsområdena och kommunerna. Publikationen kan också utnyttjas av till exempel yrkesutbildade inom socialarbete, hälsovård och kommunikation i deras olika verksamhetsmiljöer.

I denna publikation avser handlingskort korta anvisningar och en metod som skapats inom projektet Framtiden skapas som en verksamhetsmodell för organisationer som ska förbereda sig för allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden. Syftet med handlingskorten är att främja beaktandet av de behov och resurser personer med funktionsnedsättning och invandrare har i det allmänna förberedelsearbetet, i störningssituationer och under undantagsförhållanden samt i övningar i anslutning till dessa. Metoder för gemensam utveckling och forskningsdata om coronaepidemins inverkan på livet och tjänsterna för personer med funktionsnedsättning och invandrare har utnyttjats i arbetet med att utveckla handlingskorten.

Utvecklingsarbetet har gett upphov till tre handlingskort:

- Handlingskort 1. Tillgänglig kommunikation i störningssituationer och under undantagsförhållanden
- Handlingskort 2. Samarbete mellan yrkespersoner i störningssituationer och under undantagsförhållanden
- Handlingskort 3. Tryggande av tjänster i störningssituationer och under undantagsförhållanden

Handlingskorten innehåller centrala uppgifter, strategier och förslag för att stöda förmågan att klara sig och för att utveckla förberedelserna.

Samhällets tillstånd kan vara normala förhållanden, en störningssituation eller undantagsförhållanden. **Normala förhållanden** avser ett samhälle där livsviktiga funktioner kan tryggas med vanliga befogenheter. Förmågor som byggs upp under normala förhållanden skapar en grund för verksamheten i alla säkerhetslägen. En **störningssituation** definieras som ett hot eller en händelse som äventyrar samhällets vitala funktioner eller strategiska uppgifter och som kräver större eller tätare samarbete och kommunikation än normalt mellan myndigheter och andra aktörer. Typiska störningssituationer är till exempel avbrott i eldistributionen på vintern, stormar, översvämningar eller olyckor med farliga ämnen. Störningssituationer definieras inte i lagstiftningen. **Undantagsförhållanden** konstateras av statsrådet i samverkan med republikens president. Befogenheterna under undantagsförhållanden regleras i II avdelningen i beredskapslagen. Bestämmelser om när bestämmelserna ska börja tillämpas utfärdas genom förordning av statsrådet (den s.k. ibruktagningsförordningen).

Denna publikation har producerats i projektet Möjligheter för personer med funktionsnedsättning och personer med utländsk bakgrund att klara sig i undantags- och krissituationer – Framtiden skapas utifrån erfarenheter av covid-19, som finansierades av Europeiska socialfonden (ESF) 2021–2023. Det tvååriga projektet Framtiden skapas förverkligades av Kehitysvammaliitto ry, Institutet för hälsa och välfärd (THL) och Finlands Kommunförbund samt Välfärdsområdesbolaget Hyvil Oy. Kehitysvammaliitto koordinerar projektet.

Vi vill tacka Europeiska socialfonden för finansieringen, social- och hälsovårdsministeriet som beviljat finansieringen och personer med funktionsnedsättning, deras närstående, invandrare, yrkespersoner som arbetar med dessa grupper, representanter för organisationer, tjänsteinnehavare och andra samarbetspartner från olika delar av Finland som deltagit i arbetet med att utveckla handlingskorten.

Sammanfattning

Susanna Rieppo, Laura Musta, Elina Lindström, Sara Austero, Riitta Hakoma, Marja Holm, Marika Korhonen, Sonja Miettinen, Maiju Mikkonen, Saida Mäki-Penttilä, Sanna Nykänen, Päivi Sainio, Natalia Skogberg, Maria Valtokari, Anna Väre. Vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten selviytyminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Varautumista tukevat toimintakortit. [Åtgärder för att personer med funktionsnedsättning och invandrare ska klara av allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden. Handlingskort som stöder förberedelser]. Institutet för hälsa och välfärd (THL).Handledning 11/2023. 44 sidor. Helsingfors, Finland 2023.

ISBN 978-952-408-090-3 (tryckt); ISBN 978-952-408-091-0 (nätpublikation)

Personer med funktionsnedsättning och personer med funktionshinder samt invandrare kan vara i en mer sårbar ställning än den övriga befolkningen i allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden där kontinuiteten i samhällets funktioner och uppgifter är hotad. Coronaepidemin synliggjorde bristen på likabehandling, bland annat när det gäller tillgången till information och tjänster, begränsningar i funktionsförmågan och socioekonomisk ställning i allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden. Genom att stärka möjligheterna för personer med funktionsnedsättning och personer med funktionsvariationer samt invandrare i dessa situationer främjar vi likabehandling och delaktighet.

Huvudmålet med projektet Framtiden skapas utifrån erfarenheter av covid-19 har varit att utveckla verksamhetsmodeller som stöder personer med funktionsnedsättning och invandrare att klara av allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden. Utvecklingsarbetet har genomförts tillsammans med personer med funktionsnedsättning och invandrare, anställda i kommuner och välfärdsområden, yrkespersoner inom organisationsfältet och andra intressentgrupper.

Inom projektet utvecklades tre handlingskortshelheter som särskilt är avsedda att användas av de personer som ansvarar för beredskapen och förberedelseverksamheten i kommunerna och välfärdsområdena. Den första helheten behandlar tillgänglig kommunikation i störningssituationer. Det andra handlingskortet behandlar samarbetet mellan yrkespersoner i störningssituationer och det tredje tryggandet av tjänster i störningssituationer. Varje handlingskort innehåller en lista med uppgifter och tillhörande verksamhetsmodeller. Dessutom är det möjligt att på aktivkortet anteckna vem som ansvarar för utförandet av ifrågavarande uppgift i en kris- och undantagssituation i området.

Målet är att varje kommun och välfärdsområde ska kunna utnyttja de handlingskort som skapats när de skapar sina egna beredskapsplaner, övar på att agera i störningssituationer och under undantagsförhållanden och naturligtvis också när ett verkligt läge uppstår.

Projektet Framtiden skapas utifrån erfarenheter av covid-19 (2021–2023) finansieras av Europeiska socialfonden.

Nyckelord: beredskap, förberedelser, störningssituationer, personer med funktionsnedsättning, invandrare, handlingskort

Tiivistelmä

Susanna Rieppo, Laura Musta, Elina Lindström, Sara Austero, Riitta Hakoma, Marja Holm, Marika Korhonen, Sonja Miettinen, Maiju Mikkonen, Saida Mäki-Penttilä, Sanna Nykänen, Päivi Sainio, Natalia Skogberg, Maria Valtokari, Anna Väre. Vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten selviytyminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Varautumista tukevat toimintakortit. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Ohjaus 11/2023. 44 sivua. Helsinki 2023.

ISBN 978-952-408-090-3 (painettu); ISBN 978-952-408-091-0 (verkkopainatus)

Toimintarajoitteiset ja vammaiset ihmiset sekä maahanmuuttaneet ihmiset voivat olla muuta väestöä haavoittuvammassa asemassa vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa, joissa yhteiskunnan toimintojen ja tehtävien jatkuvuus on uhattuna. Koronaepidemia teki näkyväksi yhdenvertaisuuden puutteen, joka liittyy muun muassa tiedon ja palveluiden saavutettavuuteen, toimintakyvyn rajoitteisiin sekä sosioekonomiseen asemaan vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Vahvistamalla vammaisten ja toimintarajoitteisten ihmisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten toimintamahdollisuuksia ja selviytymistä näissä tilanteissa edistämme yhdenvertaisuutta ja osallisuutta.

Tulevaisuutta luomassa covid-19-kokemusten pohjalta -hankkeen päätavoitteena on ollut kehittää toimintamalleja, jotka tukevat vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten selviytymistä vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Kehittämistyötä on tehty yhdessä vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten, kuntien ja hyvinvointialueiden työntekijöiden, järjestökentän ammattilaisten ja muiden sidosryhmien kanssa.

Hankkeessa kehitettiin kolme toimintakorttikokonaisuutta, jotka on tarkoitettu erityisesti kuntien ja hyvinvointialueiden valmius- ja varautumistoiminnasta vastaavien henkilöiden käytettäväksi. Ensimmäinen toimintakorttikokonaisuus käsittelee saavutettavaa viestintää häiriötilanteissa. Toinen toimintakortti käsittelee ammattilaisten välistä yhteistyötä häiriötilanteissa ja kolmas palveluiden turvaamista häiriötilanteissa. Jokainen toimintakortti sisältää listan tehtäviä ja niihin liittyviä toimintamalleja. Lisäksi toimintakorttiin on mahdollista kirjata, kuka vastaa alueella kyseisen tehtävän tekemisestä kriisi- ja poikkeustilanteessa.

Tavoitteena on, että jokainen kunta ja hyvinvointialue voisi hyödyntää luotuja toimintakortteja luodessaan omia valmius- ja varautumissuunnitelmiaan, harjoitellessaan häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa toimimista ja tietysti myös tositilanteen tullessa.

Tulevaisuutta luomassa covid-19-kokemusten pohjalta -hanketta (2021-2023) rahoittaa Euroopan sosiaalirahasto.

Avainsanat: valmius, varautuminen, häiriötilanteet, vammaiset ihmiset, maahanmuuttaneet ihmisten, toimintakortti

Abstract

Susanna Rieppo, Laura Musta, Elina Lindström, Sara Austero, Riitta Hakoma, Marja Holm, Marika Korhonen, Sonja Miettinen, Maiju Mikkonen, Saida Mäki-Penttilä, Sanna Nykänen, Päivi Sainio, Natalia Skogberg, Maria Valtokari, Anna Väre. Vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten selviytyminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Varautumista tukevat toimintakortit. [Coping of persons with disabilities and migrant origin populations in serious disruptions and emergencies. Emergency action plans supporting preparedness]. Finnish Institute for Health and Welfare (THL). Guidance 11/2023 44 pages. Helsinki, Finland 2023.

ISBN 978-952-408-090-3 (printed); ISBN 978-952-408-091-0 (online publication)

People with disabilities as well as immigrants may be in a more vulnerable position than the rest of the population in serious disruptions and emergency conditions where the continuity of society's functions and tasks is threatened. The COVID-19 pandemic brought to light the lack of equality related to such things as the accessibility of information and services, limitations in functional capacity and socio-economic position in the event of serious disruptions and emergencies. When we strengthen the operating opportunities and coping of people with limited functioning capacity, people with disabilities and immigrants in these situations, we promote equality and inclusion.

The main objective of the Building the Future based on COVID-19 Experiences project has been to develop operating models that support the coping of people with disabilities and immigrants in serious disruptions and emergency conditions. Development work has been carried out together with persons with disabilities and immigrants, employees of municipalities and wellbeing services counties, professionals in the organisation sector and other stakeholders.

The project developed three emergency action plans that are specifically intended for use by persons who hold responsibility in municipalities and wellbeing services counties for emergencies and preparedness. The first emergency action plan covers accessible communications in the event of disruptions. The second emergency action plan covers cooperation between professionals in disruptions and the third covers securing services in disruptions. Each emergency action plan contains a list of tasks and related operating models. In addition, information such as who is responsible for carrying out each task in the region during a crisis and emergency conditions can be added to the emergency action plan.

The aim is that each municipality and wellbeing services county could use the created emergency action plans when preparing their own emergency and preparedness plans, when carrying out drills and exercises for operating in disruptions and emergencies, and of course also when a real situation arises.

The Building the Future based on COVID-19 Experiences project (2021–2023) is funded by the European Social Fund.

Keywords: emergency preparedness, preparedness, disruptions, people with disabilities, immigrants, emergency action plan

Innehåll

Till läsaren.....	3
Sammanfattning	4
Tiivistelmä.....	5
Abstract	6
Innehåll.....	7
Inledning	9
Coronaepidemins inverkan på livet och tjänsterna för personer med funktionsnedsättning och invandrare	11
Personer med funktionsnedsättning och funktionshindrade	12
Invandrare.....	12
Handlingskort 1: Tillgänglig kommunikation i störningssituationer och under undantagsförhållanden.....	14
Verksamhetssätt och metoder	18
1. Koordinerar lätt och flerspråkig kommunikation som en del av den allmänna kommunikationen	18
1.1 Koppla genomförandet av lätt och flerspråkig kommunikation till kriskommunikationsplanerna	18
2. Upprätthåll en lägesbild av informationsbehoven.....	19
2.1 Utnyttja inkluderande verksamhetssätt och inkluderande kommunikation	19
2.2 Ordna säkerhetsworkshoppar	21
2.3 Utnyttja socialt lyssnande.....	22
3. Reservera resurser för kommunikationen	23
3.1 Upprätthåll lättlästa grundläggande anvisningar som en del av beredskapsplanerna	23
3.2 Kartlägg din organisations kunskaper i lätt språk och flerspråkighet.....	23
3.3 Utnyttja översättningstjänster och anpassningstjänster för lätt språk.....	25
4. Nå personer med funktionsnedsättning och invandrare	26
4.1 Se till att kommunikationen sker via flera kanaler	26
Handlingskort 2: Samarbete mellan yrkespersoner i störningssituationer och under undantagsförhållanden	27
Verksamhetssätt och metoder	30
1. Se till att yrkespersonerna får begriplig och regelbunden information	30
1.1 Se till att innehållet är tydligt	30
1.2 Säkerställ att informationen är regelbunden	30
1.3 Utnyttja olika metoder för informationsdelning	30
2. Beakta mångfalden av yrkesgrupper och serviceformer	31
2.1 Säkerställ att informationen har samma innehåll.....	31
2.2 Stöd tillämpningen av information och anvisningar.....	31
3. Säkerställ att kommunikationen är dubbelriktad.....	31
3.1 Utnyttja rundabordsmodellen	31
Handlingskort 3: Tryggande av tjänster i störningssituationer och under undantagsförhållanden.....	33
Verksamhetssätt och metoder	36
1. Se till att människor har information om förberedelserna i tjänsterna	36
1.1 Ombesörj de allmänna förberedelserna	36
1.2 Fäst särskild uppmärksamhet vid förberedelserna inom socialarbetet	36
1.3 Stöd självständiga förberedelser.....	36
2. Identifiera särskilda behov hos personer med funktionsnedsättning och invandrare.....	37
2.1 Identifiera resurserna hos personer med funktionsnedsättning och invandrare.....	37
2.2 Se till att klienterna har individuella beredskapsplaner	38
3. Trygga tjänsternas tillgänglighet och nödvändiga närtjänster.....	38
3.1 Prioritera arbetsuppgifterna och ta hand om anvisningarna	38
3.2 Utnyttja uppsökande tjänster	39

3.3 Arbeta tillsammans med organisationer	40
Slutligen	41
Projektets genomförare	41
Litteraturförteckning	43

Inledning

Personer med funktionsnedsättning och personer med funktionshinder samt invandrare kan vara i en mer sårbar ställning än den övriga befolkningen i allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden där kontinuiteten i samhällets funktioner och uppgifter är hotad. Ett exempel på detta är coronaepidemins ogynnsamma inverkan på välfärden, vilket framhövdes i dessa grupper. Coronaepidemin synliggjorde brister i likabehandlingen, bland annat när det gäller tillgången till information och tjänster, begränsningar i funktionsförmågan och socioekonomisk ställning i allvarliga störningssituationer och under undantagsförhållanden.

Huvudsyftet med projektet Framtiden skapas utifrån erfarenheter av covid-19 har varit att utveckla verksamhetsmodeller som stöder personer med funktionsnedsättning och invandrare att klara av allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden. Utöver farliga smittsamma sjukdomar kan eventuella hot mot överlevnaden och samhällets funktionsförmåga orsakas till exempel av avbrott i distributionen av mat och andra förnödenheter samt vatten och energi, allvarliga störningar i informations- och kommunikationssystemen och näten, och omfattande olyckor och hot mot hälsan och funktionsförmågan, såsom naturkatastrofer och krigssituationer.

I projektet Framtiden skapas

- producerades information om coronaepidemins inverkan på livet och tjänsterna för personer med funktionsnedsättning och invandrare och
- verksamhetsmodeller och anvisningar skapades för att bättre kunna beakta behoven hos personer med funktionsnedsättning och invandrare i framtida störningssituationer och undantagsförhållanden och i förberedelserna inför sådana.

Forsknings- och utvecklingsarbetet inleddes i februari 2021. Det baserade sig på erfarenheter från coronatiden som behandlades i olika nätverk, utvecklingsgrupper och rundabordsmöten tillsammans med yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården, representanter för organisationer samt personer med funktionsnedsättning och invandrare.

I början av 2022 väckte Rysslands anfallskrig mot Ukraina och den efterföljande energikrisen nya bekymmer och frågor hos människor, som också diskuterades i projektets utvecklingsgrupper och workshoppar. De bekymmer som kriget framkallade väckte frågor om bland annat evakueringar och skyddsrummens tillgänglighet. Energiförbruket väckte oro särskilt bland personer med funktionsnedsättning som använder elektroniska hjälpmedel och andningsapparater. Allvarliga störningssituationer orsakade också oro till exempel bland invandrarfamiljer som har barn med funktionsnedsättning och där föräldrarna har erfarenheter av krig. De oroade sig för hur barnet med funktionsnedsättning ska klara sig i allvarliga störningssituationer. Denna nya situation och erfarenheterna av den bidrog till att utvidga handlingskorten och verksamhetsmodellerna som utvecklingsarbetet gett upphov till så att de kan utnyttjas i så stor utsträckning som möjligt i olika allvarliga störningssituationer eller undantagsförhållanden.

Personer med funktionsnedsättning och invandrare är båda mycket heterogena grupper och alla är inte i samma sårbara ställning. En del av de som tillhör grupperna är högutbildade och en del lågutbildade. De kan bo i hushåll av olika storlek, leva i olika familjekonstellationer och ha olika livssituationer. Behovet av hjälp och stödtjänster kan variera avsevärt. Grupperna förenas dock av att en del av de personer som tillhör dem på grund av till exempel funktionsnedsättning, bakgrund, språkkunskaper eller ekonomiska resurser är mer känsliga för ogynnsamma effekter vid allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden än den övriga befolkningen i genomsnitt. En del hör till exempel på grund av funktionsnedsättning eller sjukdom till riskgruppen för allvarlig covid-19 eller behöver stöd för att skydda sig i situationen. Sårbarhetsfaktorer kan också hopa sig (t.ex. funktionshinder eller funktionsnedsättning, invandrarbakgrund, annan minoritetsställning), vilket kan öka risken för sårbarheter i störningssituationer och under undantagsförhållanden.

Handlingskorten som utvecklats utifrån mångsidig information som samlats in inom projektet innehåller anvisningar och metoder som stöder förberedelserna inför störningssituationer och beredskapsplaneringen i

välårsområdena och kommunerna. Med hjälp av de verksamhetsätt och anvisningar som utvecklats kan man i framtiden bättre beakta behoven hos personer med funktionsnedsättning och invandrare i allvarliga störningssituationer.

Coronaepidemins inverkan på livet och tjänsterna för personer med funktionsnedsättning och invandrare

Erfarenheterna från coronatiden visar att förberedelserna som stöder personer med funktionsnedsättning och invandrades förmåga att klara sig bör stärkas inför olika störningssituationer och undantagsförhållanden. Coronaepidemin som började i Finland i början av 2020 och begränsningsåtgärderna i anslutning till den orsakade omfattande samhällsliga konsekvenser och utmaningar i människors vardag. Under epidemin har det förekommit större utmaningar för både personer med funktionsnedsättning och invandrare än för den övriga befolkningen. Under allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden blir sårbarheter och strukturer som ökar ojämlikheten i samhället mer synliga.

I FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning definieras personer med funktionsnedsättning som ”personer med varaktiga fysiska, psykiska, intellektuella eller sensoriska funktionsnedsättningar, vilka i samspel med olika hinder kan motverka deras fulla och verkliga deltagande i samhället på lika villkor som andra” (konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning). Definitionen i konventionen omfattar också olika typer av funktionsnedsättningar. Det centrala i definitionen är att funktionsnedsättningen och funktionshindret är nära kopplade till miljön. En otillgänglig miljö orsakar begränsningar och försvårar en människas liv, medan en tillgänglig miljö å sin sida kan minska personernas betydelse och stödja människans möjligheter att agera jämlikt med andra i olika situationer.

Det är svårt att bedöma det exakta antalet personer med funktionsnedsättning och funktionshindrade eftersom olika definitioner och statistikföringsätt används i anslutning till funktionsnedsättningar. Enligt befolkningsundersökningar har uppskattningsvis 10–15 procent eller cirka en halv miljon av den vuxna befolkningen i Finland en funktionsnedsättning (Tilastokeskus 2023, Sainio m.fl. 2021). Enligt enkäten Hälsa i skolan hade cirka 15 procent av de unga någon funktionsnedsättning (Kanste m.fl. 2017). De vanligaste funktionsnedsättningarna hade att göra med kognitiva funktioner eller reglering av beteendet (Holm m.fl. 2022d). I slutet av 2021 fick sammanlagt 261 538 personer handikappbidrag, dvs. 4,7 procent av hela befolkningen (FPA 2021). Trots variationen i definitionerna står det klart att det är fråga om några av våra största minoriteter (Gissler och Sainio 2016).

Med invandrare avses i denna publikation människor som har flyttat till Finland från ett annat land och vars förstaspråk är något annat än finska, svenska eller samiska. Eftersom språket har en central roll när det gäller att få information och klara sig i vardagen i allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden, fokuserar vi särskilt på människor vars officiella språk inte är finska, svenska eller något av de samiska språken. Enligt Statistikcentralen bodde det i slutet av 2021 458 000 personer i Finland, vars förstaspråk var något annat än de ovan nämnda (Statistikcentralen 2022). Detta motsvarar drygt 8 procent av hela befolkningen. Till gruppen hör människor med väldigt olika bakgrund och orsakerna till att de kommit till Finland varierar mycket. Det är viktigt att notera att i denna grupp också ingår människor som utöver sitt modersmål redan talar utmärkt finska, svenska eller samiska, men också många som ännu inte har denna språkkunskap. För en del invandrare medför till exempel olika kulturella skillnader och seder samt det finländska servicesystemet, som eventuellt skiljer sig från servicesystemet i deras hemländer, utmaningar i allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden.

Det är dock viktigt att komma ihåg att ett funktionshinder, en funktionsnedsättning eller bakgrund som invandrare inte automatiskt leder till att en människa är sårbar. Situationen påverkas också till exempel av människans egna resurser och andra faktorer, såsom bakgrund och resurser, typ av funktionshinder eller funktionsnedsättning, bostadsort samt familje- och livssituation. Sårbarhetsfaktorerna kan också vara flera.

Till exempel kan det bli svårare att klara sig på grund av låg utbildnings- och inkomstnivå och trångboddhet eller för att det är fråga om en barnfamilj med en ensam vårdnadshavare med begränsat stödnätverk.

Personer med funktionsnedsättning och funktionshindrade

Befolkningsundersökningar visar att välfärden bland vuxna med funktionsnedsättning försämrades mer under coronatiden än bland den övriga befolkningen. Ogynnsamma effekter på välbefinnandet och hälsan observerades hos personer med begränsningar i såväl hörseln, synen, inläringen/minnet som rörligheten. Ensamhet, sömnsvårigheter, oro för sjukdom och försämrad ekonomi framhövdes i vardagen för vuxna med funktionsnedsättning. Dessutom ökade den psykiska belastningen mer än hos den övriga befolkningen. Coronaepidemiens effekter syntes också i levnadsvanorna, såsom sunda matvanor och motion, som försämrades mer bland personer med funktionsnedsättning än andra. Situationen för personer med funktionsnedsättning som behöver personlig assistans och funktionshindrade invandrare var ofta sämst. (Sainio m.fl. 2021, Holm m.fl. 2022a, Holm m.fl. 2022b, Holm m.fl. 2022c). Hos en del av ungdomarna med funktionsnedsättning förekom negativa konsekvenser för den psykiska hälsan oftare än hos andra unga. Ångest och depression ökade mer bland unga som hade kognitiva begränsningar och rörelsebegränsningar, men mindre bland unga som hade begränsad syn och hörsel. (Holm m.fl. 2023). Situationen under coronaepidemin var särskilt dålig för unga funktionshindrade med invandrabakgrund (Holm et al., på kommande).

Utöver de negativa effekterna på hälsa och välfärd upplevde personer med funktionsnedsättning och funktionshindrade mer svårigheter än den övriga befolkningen med att få social- och hälsovårdstjänster. De upplevde oftare än andra att hälso- och sjukvårdstjänsterna var otillräckliga. De som använde personlig assistans hade svårt att få assistenter, hjälpmedelstjänster och färdtjänst samt fysioterapi och tjänster som tillhandahålls av socialarbetare. (Sainio m.fl. 2021, Nurmi-Koikkalainen m.fl. 2021) Högstadiel elever med funktionsnedsättning rapporterade oftare än andra unga att de blivit utan det stöd för lärande och välfärd de behövde av undervisnings- och elevvårdspersonalen under coronatiden. Situationen var allra sämst för unga som hade flera begränsningar samtidigt. (Holm m.fl. 2022d).

Intervjuer med personer som använder boendeservice för personer med intellektuell funktionsnedsättning (Miettinen, på kommande) och en enkät och intervjuer med yrkespersoner inom funktionshinderområdet (Valtokari m.fl. 2023; Korhonen m.fl. 2023) belyser hur coronatiden påverkade livet inom boendeservicen för personer med funktionsnedsättning. De boendes livsmiljö blev mindre. Rörligheten i och utanför boendeheterna begränsades, likaså de sociala kontakterna, även om personerna inte själva hade exponerats för corona. Det fanns utmaningar i genomförandet av tjänsterna och distanstjänsterna ersatte inte helt luckorna som uppstod i utbudet av stöd. Personer som bor självständigt hemma och får stöd berättade att de i stor utsträckning varit tvungna att klara sig på egen hand, vilket kunde leda till att förmågan till självständigt boende äventyrades. Utmanande beteende, isolering och depressionssymtomen ökade. Boendeheternas resurser för att agera i situationen och samarbetet med andra aktörer varierade.

De boendes möjligheter att klara sig förbättrades av åtgärder som tryggade meningsfulla aktiviteter och sociala relationer individuellt, även i allvarliga störningssituationer. Tjänsternas verksamhets sätt var dock ofta stela och kategoriska och fokuserade på att skydda de boende från infektion på bekostnad av den övriga välfärden. För att stöda dem i att klara sig skulle det ha krävts mer individuella lösningar och att personen fick delta i beslutsfattandet om åtgärderna i vardagen. (Miettinen, på kommande)

Invandrare

Invandrarnas erfarenheter av epidemin har undersökts i flera olika kartläggningar och undersökningar. Det har varit uppenbart att epidemin har påverkat invandrarnas hälsa, välfärd och vardagsliv och att skillnaderna jämfört med hela befolkningen i många avseenden var statistiskt signifikanta. Konsekvenserna har dock varierat mellan olika grupper av bakgrundsländer.

Institutet för hälsa och välfärds undersökning Coronaepidemiens inverkan på välbefinnandet hos personer födda utomlands (MigCOVID) (Skogberg et al. 2021) genomfördes mellan september 2020 och februari 2021 och gav omfattande information på befolkningsnivå om coronaepidemiens effekter för invandrarna i

Finland. I resultaten av MigCOVID-undersökningen konstaterades bland annat att invandrare under coronaepidemin upplevde fler bekymmer och mer ensamhet och sömnsvårigheter jämfört med hela befolkningen. Invandrarna upplevde mindre optimism inför framtiden och skillnader jämfört med hela befolkningen kunde också observeras till exempel i den psykiska belastningen. Även epidemins ekonomiska konsekvenser var betydande bland invandrarna i förhållande till hela befolkningen.

Även om coronaepidemiens negativa konsekvenser framhövdes bland invandrarna, uppgav en del ändå också att coronaepidemin haft positiva effekter och det nämndes oftare bland invandrare än bland hela befolkningen. Jämfört med hela befolkningen berättade invandrarna oftare om ökad kontakt med närstående och optimism inför framtiden samt minskad ensamhet.

Även Finells forskningsgrupp (Finell et al. 2021) kartlade i sin kvalitativa undersökning erfarenheterna i början av coronatiden hos invandrare som talar somaliska, arabiska och ryska och bor i Finland. Deltagarna rapporterar om olika rädslor, svårigheter och bekymmer under epidemin, men också om att epidemin stärkte grupperna och både individernas och gruppernas resiliens. Resultaten av undersökningen är i linje med MigCOVID-undersökningen.

Invandrarnas tillgång till information under coronaepidemin har också kartlagts (Skogberg et al 2021). Största delen av invandrarna upplevde att de fått tillräckligt med information under coronatiden. Däremot upplevde de som rapporterade att de hade språkkunskaper på mellan- eller nybörjarnivå att de mer sällan fått tillräckligt med information jämfört med människor med utmärkta kunskaper i finska eller svenska. Yrkespersoner som arbetade med invandrare under mötena som hölls inom projektet Framtiden skapas berättade att till exempel bristen på flerspråkig, uppdaterad och lättillgänglig information försämrade invandrarnas ställning under epidemin.

Under epidemin stängdes eller begränsades många tjänster som var viktiga för invandrare, vilket naturligtvis påverkade tillgången till tjänster. Invandrarnas ställning försvårades av att information om ändringar i tjänsterna och ersättande tjänster sällan erbjöds på flera språk. Vid mötena inom projektet Framtiden skapas framförde nyckelpersoner i samfunden och yrkespersoner som arbetar med invandrare oro över hur man kan garantera att tjänsterna förverkligas på lika villkor för personer som inte har beredskap att använda distanstjänster till exempel på grund av att de saknar datatekniska färdigheter och utrustning eller nätbankskoder. I diskussionerna framkom det också tydligt att en jämlik utredning av hur människor klarar av undantagsförhållanden och störningssituationer behöver bygga på ett starkare samarbete mellan olika aktörer och förtroendet behöver stärkas mellan beredskapsaktörerna och grupperna med varierande kulturer.

I följande kapitel presenterar vi handlingskort som stöder beaktandet av behoven hos invandrare och personer med funktionsnedsättningar i förberedelserna inför framtida störningssituationer. Forskningsdata som samlats in på riksnivå om coronaepidemiens inverkan på livet och tjänsterna för personer med funktionsnedsättning och invandrare och erfarenheterna av den gemensamma utvecklingen skapar även en utgångspunkt för utvecklingen och genomförandet av förberedelserna och beredskapsplaneringen på lokal nivå.

Handlingskort 1: Tillgänglig kommunikation i störningssituationer och under undantagsförhållanden

Handlingskortet för tillgänglig kriskommunikation innehåller anvisningar om hur behoven hos personer med olika språkbakgrund och personer med funktionsnedsättning ska beaktas i kriskommunikationen till medborgarna. För att klara av allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden krävs att så många som möjligt förstår anvisningarna för situationen och kan följa dem. Tillgänglig kriskommunikation beaktar människors olika behov, funktionsnedsättningar och hinder i tillgången till information. I det här kapitlet tar vi upp tillgänglighet särskilt med tanke på lätt språk och flerspråkighet samt kommunikation via flera kanaler. Information om vad som händer i störningssituationer och hur man ska agera stöder den egna beredskapen samt möjligheterna att agera och fatta beslut när säkerhetsläget förändras. Att få begriplig information från tillförlitliga källor förebygger också onödiga bekymmer, missförstånd och spridning av felaktig information, dessutom minskar beroendet av andras stöd.

Med tillgänglighet avses att man i kommunikationen har beaktat hindren för att ta emot den och strävat efter att göra det lättare att få information och förstå genom att undanröja dessa hinder. Hinder kan till exempel ha att göra med meddelandets innehåll, det tekniska genomförandet eller det sätt på vilket meddelandet förmedlas. Till exempel kan en synskada, hörselskada, begränsade språkkunskaper eller kognitiva utmaningar göra det svårt att ta emot information. Man kan också ha motoriska utmaningar som till exempel försvårar användningen av en webbplats.

Olika hinder kan alltså hänföra sig till kommunikationens innehåll eller sättet på vilket den förmedlas. Mottagaren ska ha möjlighet att få information i begriplig form och på ett sätt som passar honom eller henne. Kommunikationens tillgänglighet kan främjas på många sätt, till exempel genom att tillhandahålla information i många olika former (text, bild, ljud, video), i olika kanaler och anpassad efter olika behov. Dessutom är det viktigt att komma ihåg att även atmosfären och attityderna är en del av tillgängligheten; var och en har rätt att få information om vad som händer i en situation och hur man ska agera.

Lätt språk och flerspråkighet

Utgångspunkten för kriskommunikation är ett tydligt och begripligt standardspråk där man undviker specialterminologi och svåra språkstrukturer. Utöver ett tydligt och begripligt standardspråk behövs också kommunikation skrivet på ett lättläst språk och flera språk, som beaktar personer som har svårt att förstå även tydligt standardspråk.

Lätt språk har till sitt innehåll, ordförråd och sin struktur anpassats så att det är mer läsbart och begripligt än standardsspråket. Det är inte samma sak som tydligt standardspråk. Lätt språk är avsett för personer som har svårt att läsa eller förstå standardspråket. Lätt språk är avsett för språkliga specialgrupper och som omfattar särskilda principer för textens språk och publikationens visuella utseende. Ett tydligt språk hänvisar å sin sida till en gemensam språkform för dem som har språket som modersmål och som man till exempel bekantar sig med i skolan. (Leskelä, Piehl & Mustajoki 2022; Leskelä 2019; Selkokeskus) Lätt kommunikation kan också genomföras på andra språk än finska, till exempel svenska (LL-Center).

Av Finlands befolkning uppskattas cirka 11–14 %, dvs. 650 000–750 000 personer, behöva lätt språk. Orsaken till behovet kan vara till exempel en intellektuell funktionsnedsättning eller annan kognitiv skada,

lässvårigheter, minnessjukdom eller att finska eller svenska inte är personens modersmål. (Bedömning av behovet av lätt språk 2019)

Information på lätt språk behövs alltid när

- ärendet gäller alla medborgare,
- ärendet särskilt gäller personer som behöver lättläst språk eller
- informationen endast är tillgänglig i digital form

(selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-tarve/)

Flerspråkig kommunikation avser kommunikation som genomförs på flera språk och vars målgrupp är personer som bor i Finland och talar andra språk än de officiella språken (svenska, finska, samiska). De största språkgrupperna är ryska, estniska, arabiska, engelska och somaliska. En del av dessa talar naturligtvis även finska, svenska eller samiska utöver sitt registrerade modersmål, men det finns också ett betydande antal människor som inte har språkkunskaper i dessa språk. I den flerspråkiga kommunikationen framhävs känedom om den egna regionen (t.ex. kommunen, välfärdsområdet) för att kunna välja just de språk som behövs som kommunikationsspråk i det egna verksamhetsområdet.

Ofta når kommunikationen på de officiella språken och i de officiella kanalerna inte de ovan beskrivna personerna, eftersom bakgrunden, erfarenheterna och synpunkterna hos dem som tillhandahåller informationen (t.ex. kommuner, välfärdsområden, andra myndigheter) och dem som tar emot information skiljer sig från varandra. Myndigheternas webbplatser eller konton i sociala medier är inte bekanta för personer som flyttat till Finland och samtidigt har man vant sig vid att söka information från väldigt olika källor. Utöver att producera lätt och flerspråkig information behöver man alltså också satsa på att säkerställa att informationen når fram.

Mer information:

Bekanta er med statsrådets slutrapport om utvecklingen av kommunikationen till allmänheten om krissituationer.

Utveckling av kommunikationen till allmänheten om krissituationer: [Slutrapport av arbetsgrupp. Statsrådets kanslis publikationer 2023:1](#)

Handlingskortet för tillgänglig kommunikation (tabell 1) presenterar genomförandet av tillgänglig kriskommunikation genom att förklara processen för kommunikation på lätt språk och flera språk, som består av fyra uppgifter. Den första uppgiften är att göra lätt språk och flerspråkighet till en del av den allmänna kommunikationsplanen, så att den inte förblir en separat åtgärd.

För det andra behövs en lägesbild av de informations- och materialbehov som man vill svara på med hjälp av lätt och flerspråkig kommunikation. Utgångspunkten är att situationerna förutsätter att alla på befolkningsnivå får gemensam information. Å andra sidan kan det förekomma situationer där personer med funktionsnedsättning, funktionshindrade eller invandrare har ett särskilt behov av stöd.

För det tredje behövs kompetens och resurser för att genomföra lätt och flerspråkig kommunikation. Till exempel är lätt språk en kommunikationsmässig specialkompetens som man bör satsa på i myndighetsverksamheten. Till lättläst kommunikation hör förutom ett enkelt och begripligt språk även en tydlig och begriplig utformning och vid behov stöd för förståelsen med hjälp av bilder. Även dessa kräver kompetens.

För det fjärde förutsätter tillgänglig kommunikation att flera kanaler används för att nå människor. Detta innebär till exempel tryckt och elektronisk kommunikation, användning av text, bild och ljud samt kommunikation ansikte mot ansikte och olika kombinationer av dessa i olika kanaler och på olika ställen.

I kapitlet efter tabellen finns mer detaljerad information om verksamhetssätten och metoderna för handlingskort 1, som stöder genomförandet av lätt och flerspråkig kommunikation. Den sista kolumnen i tabellen

med rubriken genomförare uppmuntrar till att fundera på hur arbetsfördelningen i anslutning till uppgifterna ser ut i den egna organisationen. Tabellen kan också skrivas ut.

Tabell 1: Handlingskort 1

Handlingskort TILLGÄNGLIG KOMMUNIKATION I STÖRNINGSSITUATIONER OCH UNDER UNDANTAGSFÖRHÅLLANDEN			
Åtgärd	Uppgifter	Verksamhetssätt	Genomförare
Lätt och flerspråkig kommunikation	1. Koordinera lätt och flerspråkig kommunikation som en del av den allmänna kommunikationen	1.1 Koppla genomförandet av lätt och flerspråkig kommunikation till kris-kommunikationsplanerna	
	2. Upprätthåll en lägesbild av informationsbehoven	2.1 Utnyttja inkluderande verksamhetssätt och inkluderande kommunikation 2.2 Ordna säkerhetsworkshoppar 2.3 Utnyttja socialt lyssnande	
	3. Reservera resurser för kommunikationen	3.1 Upprätthåll lättlästa grundläggande anvisningar som en del av beredskapsplanen 3.2 Kartlägg din organisations kunskaper i lätt språk och flerspråkighet 3.3 Utnyttja översättningstjänster och anpassningstjänster för lätt språk	
	4. Nå personer med funktionsnedsättning och invandrare	4.1 Se till att kommunikationen sker via flera kanaler	

Verksamhetsätt och metoder

1. Koordinerar lätt och flerspråkig kommunikation som en del av den allmänna kommunikationen

1.1 Koppla genomförandet av lätt och flerspråkig kommunikation till kriskommunikationsplanerna

I allvarliga störningssituationer och under undantagsförhållanden är det i första hand fråga om situationer som gäller hela befolkningen och anvisningar i anslutning till dem. Därför är det viktigt att informationen är begriplig för alla. Genom att inkludera lätt språk och flerspråkighet i den allmänna kommunikationsplanen säkerställer man att det är genomtänkt vid sidan av den allmänna kommunikationen. Det här är nödvändigt eftersom det inte bara handlar om att översätta kommunikationsmaterial. Det förutsätter också att det i organisationen finns anställda experter inom språk- och kommunikationsbranschen som bland annat har specialkompetens i lätt språk.

Det är viktigt att beakta att kommunikationen är lämplig för de människor som man vill nå och att informationen är tillgänglig, dvs. hur informationen når fram. Förmågan att förstå begrepp och termer, kommunikationssätten och kommunikationskanalerna och till exempel förtroendet för myndigheter kan variera mellan olika befolkningsgrupper, kulturer och samfund. Därför är budskapet i den flerspråkiga kommunikationen inte nödvändigtvis detsamma som det ursprungliga meddelandet på finska och svenska, utan det måste kunna anpassas efter behov. När anvisningar utarbetas bör man beakta att informationen inte bara erbjuds i begriplig form, utan också i en form som är tillgänglig, godtagbar och kulturellt lämplig. Det är bra att beakta dessa perspektiv redan från början i kommunikationen. Det är viktigt att redan på förhand fundera på hur ovan nämnda saker ska genomföras i praktiken, det vill säga om det är en översättare eller den som utarbetat meddelandet som gör anpassningen, vilken substansexpert som kan hjälpa till att anpassa meddelandet och hur det är bäst att förmedla det. Det är inte förnuftigt att producera någon kommunikationsprodukt om man inte har funderat på distributionskanalerna på förhand.

Genom att beakta jämlikhet och tillgänglighet i kommunikationen kan man nå en större grupp även i allvarliga störningssituationer. I kommunikationen ska tydlighet, enkelhet och standardspråk alltid vara utgångspunkten. Tipsen nedan härstammar från THL:s checklista för mer jämlik kommunikation och Selkokeskus anvisningar för lätt kommunikation, som innehåller konkreta metoder för att stärka jämlik kommunikation.

Tips för lätt och flerspråkig kommunikation:

- Fundera på vem ditt meddelande riktar sig till. Samma meddelande kommer sannolikt inte att fungera för alla.
- Välj lämpliga kanaler för att förmedla meddelandet. Det räcker inte med en kanal för att nå alla. Alla kan inte själva söka nödvändig information.
- Utnyttja inkluderande metoder för att planera kommunikationen (t.ex. gruppdialog, samarbete med representanter för målgruppen)
- I planeringen av meddelandet:
 - Kommunicera alltid på lätt språk om möjligt.
 - Fundera på vilka språkversioner som behövs och beakta tillgängligheten i kommunikationen. Lättläst text är ofta en bra grundtext för språkversioner.
 - Kommunicera alltid respektfullt om alla människor och undvik onödiga generaliseringar. Använd inte diskriminerande språk eller illustrationer.
 - Välj illustrationer som uttrycker mångfald, undvik onödiga generaliseringar även på bilderna.
 - Använd om möjligt bilder som stöder förståelsen. Bilder hjälper också till att konkretisera budskapet.

- Beakta layouten, illustrationerna och publiceringsformen redan i planeringen av texten och publikationen så att de stöder tillgängligheten.

Mer information:

Selkokeskus och LL-Center är riksomfattande kompetenscentrum för lätt språk som främjar information, informationsförmedling och kultur på lätt finska och svenska i Finland. Läs mer om lätt språk, layouten i lättlästa publikationer och utbildningar i lätt språk:

- på finska på [Selkokeskus webbplats](#)
- på svenska på [LL-Centers webbplats](#)

2. Upprätthåll en lägesbild av informationsbehoven

Det kan vara utmanande att upprätthålla lägesbilden i allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden eftersom situationen ständigt förändras. För att lägesbilden ska kunna upprätthållas behövs till exempel förståelse för personer med funktionsnedsättning som bor i området, områdets språkfördelning och skillnaderna mellan olika bostadsområden.

Med tanke på lägesbilden är det viktigt att redan på förhand fundera på vilka metoder som används för att samla information och hur man följer upp situationen vid en allvarlig störningssituation eller under undantagsförhållanden. För detta kan till exempel olika typer av statistik som samlas in i området användas, om sådana finns att tillgå. Under coronatiden utnyttjades till exempel statistik om sjuklighet och vaccinations-täckning för att till exempel identifiera områden med högre sjuklighet eller färre vaccinerade.

Det är dock viktigt att också samla in kvalitativ information. De inkluderande metoder som beskrivs i följande underkapitel, såsom socialt lyssnande och säkerhetsworkshoppar, är utmärkta metoder. Med hjälp av dem får man exakt och lokal information och kanske perspektiv på hur det lönar sig att börja agera utifrån den information man fått.

2.1 Utnyttja inkluderande verksamhetssätt och inkluderande kommunikation

Gruppdiallog och samutveckling är inkluderande verksamhetssätt där människor tas med i planeringen, genomförandet och utvärderingen av kommunikationen. Metoderna testades och användes under coronaepidemin, i synnerhet i planeringen och genomförandet av kommunikation riktad till personer som talar andra än Finlands officiella språk. Modellen tillämpades också på utvecklingen av kommunikationen med personer med funktionsnedsättning och lämpar sig också för andra grupper.

Gruppdiallog hjälper till att identifiera människors behov och önskemål och möjliggör en öppen diskussion om de frågor, bekymmer, önskemål och rädslor som en allvarlig störningssituation eller undantagsförhållanden väcker. Det är också ett sätt att bygga upp, upprätthålla och stärka förtroendet mellan olika aktörer. Det är alltid bra att planera hur gruppdiallogen ska genomföras tillsammans med nyckelpersoner som tillhör målgrupperna. Det är bra att bjuda in mångsidigt med människor, till exempel tillförlitliga nyckelpersoner och representanter samt andra medlemmar i samfunden. Det är viktigt att komma ihåg ömsesidigheten – alla parter måste ha nytta av gruppdiallogen.

Samutveckling innebär till exempel att invandrare och personer med funktionsnedsättning tas med redan i planeringsskedet av kommunikationen. När behoven först har utretts till exempel med hjälp av gruppdiallog, kan man genom samutveckling involvera människor redan i planeringen av kommunikation som motsvarar dessa behov. Kommunikation som producerats på det här sättet svarar på gruppens verkliga behov och materialet blir sannolikt kulturellt och språkligt lämpligt. Genom samutveckling kan man också hitta de bästa metoderna för att nå människor med hjälp av kommunikationen. Det är viktigt att göra det tillsammans och undvika hierarki, där information ges uppifrån och ner.

Gruppdialog och samutveckling förutsätter att lokala tjänsteinnehavare, yrkespersoner, organisationer, föreningar och andra aktörer bildar nätverk. Nätverken måste dock skapas före krisen, eftersom det kräver tid att bygga upp gemensamma verksamhetsätt och förtroende, vilket man inte har tid med när en kris kommer.

Samutveckling med personer med funktionsnedsättning grundar sig på FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Artikel 11 i konventionen tryggar rätten till skydd för personer med funktionsnedsättning i risksituationer och humanitära nödsituationer. Konventionens centrala principer förutsätter också att personer med funktionsnedsättning involveras i planering och beslutsfattande som gäller dem.

De lagstaddade råden för personer med funktionsnedsättning i välfärdsområdena och kommunerna är konkreta, befintliga samarbetspartner i arbetet med att utveckla tillgänglig kriskommunikation och förberedelser. Dessa råd är samarbetsorgan för föreningar för personer med funktionsnedsättning, myndigheter och beslutsfattare som främjar tillgodoseendet av rättigheterna för personer med funktionsnedsättning. De påverkar planeringen, beslutsfattandet och uppföljningen inom olika förvaltningsområden samt utarbetar initiativ, utlåtanden och ställningstaganden.

Mer information om råden för personer med funktionsnedsättning finns på webbplatsen för [VANE Delegationen för rättigheter för personer med funktionsnedsättning](#)

Dessutom har handikapporganisationerna egna aktiva nätverk som även omfattar organisationer som representerar närståendevårdare. Det viktigaste i samarbetet är att beakta att personer med funktionsnedsättning deltar och att deras rätt att representera sig själva i ärenden som gäller dem själva tillgodoses. Detta förutsätter också tillgänglighet i behandlingen av ärendena.

Mångkulturella samfund och organisationer är aktörer som ofta vet och känner till vilka behov och önskemål lokala invandrare har och till exempel vilka kanaler man kan använda för att nå dem. Ofta upplever också grupperna dessa aktörer som tillförlitliga informationskällor, så informationen kan nå fram mer effektivt genom att utnyttja dessa aktörer.

Du kan få kontakt med lokala organisationer till exempel via personer som arbetar inom integrationsarbetet, koordinatörn för kommunens eller välfärdsområdets organisationsarbete, kommunernas handlednings- och rådgivningstjänster, takorganisationer som arbetar med den mångkulturella befolkningen, lokala organisationsnätverk eller mötesplatser. Religiösa samfund har ofta olika webbplatser med kontaktuppgifter till lokala aktörer. Vid behov används en tolk i planeringen av samarbetet.

Utöver registrerade föreningar finns det många så kallade nyckelpersoner i de mångkulturella samfunden. **Nyckelpersoner** är uppskattade, kända och betrodda i gruppen och har en ställning som opinionsbildare. De kan till exempel vara religiösa ledare, inflytelserika personer, gruppmedlemmar som är aktiva i sociala medier eller till exempel gruppens äldste. Du får enklast kontakt med dessa personer genom så kallad snöbollssampling, det vill säga genom att fråga befintliga samarbetspartner vilka de anser att det skulle vara viktigt att bjuda in till samarbetet. Samarbete med dessa personer hjälper oss att få fram budskapet på ett effektivt sätt.

En av styrkorna hos organisationer och nätverk som representerar personer med funktionsnedsättning och invandrare är att de kan fungera som en dubbelriktad kommunikationskanal. De samlar in människors röster och behov och dessutom har de kompetens och metoder för att nå människor. De kan till exempel lyfta fram betydelsen av lätt språk, flerspråkighet och tillgänglighet i beredskapen och kommunikationen i anslutning till den, presentera synpunkter på säkerhetsplanerna samt inleda utvecklingsarbete och samarbete genom att bekanta sig med tjänsteinnehavare som arbetar med beredskap och kommunikation. När man samarbetar med nyckelpersoner och organisationer ska man dock komma ihåg att det i sista hand är kommunens och välfärdsområdets myndigheter som ansvarar för att kommunikationen är korrekt och når fram. Det är skäl att

komma överens om regler, önskemål och behov för samarbetet så exakt som möjligt så att ansvaret är klart för alla.

Finlands Röda Kors har producerat material för samarbete med mångkulturella organisationer och för att genomföra flerspråkig kommunikation och kommunikation via flera kanaler tillsammans med organisationerna i olika störningssituationer och under undantagsförhållanden.

Läs mer: rodakorset.fi/flersprakig-coronakommunikation

2.2 Ordna säkerhetsworkshoppar

Workshoppen Säkerhet vid allvarliga störningssituationer fungerar som metod för gemensam utveckling av förberedelser och beredskapsplanering. Lämpliga samarbetspartner att genomföra workshoppen med är till exempel välfärdsområdenas och kommunernas råd för personer med funktionsnedsättning, mångkulturella samfund och organisationsnätverk.

Syftet med workshoppen är att stärka människors delaktighet i förberedelserna genom att öka kunskapen om vilka bekymmer och frågor som är förknippade med förmågan att klara sig, främja egna och gemensamma förberedelser ur deras perspektiv och stärka det samarbete som behövs i allvarliga störningssituationer och under undantagsförhållanden. Resultaten från workshoppen kan användas för att planera och förverkliga kommunikation som motsvarar människors behov och hitta sätt att stöda förberedelserna och förmågan att klara sig.

I projektet Framtiden skapas ordnade workshoppar med personer med funktionsnedsättning. Centrala frågor som de lyfte fram var bland annat hur de elektroniska hjälpmedlen fungerar i störningssituationer och under undantagsförhållanden samt betydelsen av att få lättläst information och stöd. Workshoppar kan också användas när man arbetar med invandrare. Då kan tyngdpunkten ligga till exempel på hur de egna förberedelserna kan stärkas i Finland och hurdana skillnader det finns mellan deras hemland och Finland i frågor som gäller säkerhet, förberedelser och beredskap.

Workshoppens genomförande och förlopp

Genomförande:

- De som bjuder in är till exempel välfärdsområdet eller kommunen, rådet för personer med funktionsnedsättning eller ett annat samarbetsorgan, lokal organisation
- Deltagare: personer som hör till målgruppen, lokalföreningar och representanter: ledamöter från välfärdsområdet, representanter för tjänster (t.ex. integrationstjänster eller tjänster för personer med funktionsnedsättning), räddningstjänsten, kommunen osv.

Workshoppens upplägg, exempel:

Längd cirka 3 timmar eller 2 x 1,5 h

1. Välkommen, introduktion till diskussionen
 - Evenemangets syfte och gemensamma regler
 - Säkerhet och förberedelser, expertanförande(n)
2. Smågruppsdiskussioner, diskussionsfrågor
 - Vilka bekymmer och frågor är förknippade med säkerheten?
 - Vad kan jag göra själv? Vad behöver jag stöd för?
 - Vad kan andra göra?
3. Genomgång av smågruppens diskussioner och gemensam diskussion, diskussionsfrågor
 - Vad lärde vi oss?
 - Vad ska vi göra härnäst?
 - Vilka behöver vi få med?

Att observera

- Beakta deltagarnas behov och ork när du planerar gruppens storlek och evenemangets längd. Dela vid behov upp workshoppen på två träffar. Se till att ta pauser.
- Se till att mötesplatsen är tillgänglig. Använd tydligt standardspråk och undvik fackspråk och specialtermer. Använd lätt språk när det bland deltagarna finns människor som till exempel har en intellektuell funktionsnedsättning eller en annan kognitiv funktionsnedsättning, eller när det språk som används i workshoppen inte är personens modersmål
- Reservera tillräckligt med tid för att höra på deltagarna och diskutera. Ge konkreta exempel med koppling till vardagen. Fråga deltagarna om deras egna erfarenheter.

2.3 Utnyttja socialt lyssnande

Socialt lyssnande avser en systematisk process där information som erhållits via sociala medier och/eller sociala kontakter om människors uppfattningar, föreställningar och till exempel frågor som de funderar på utnyttjas för att planera och rikta kommunikationen i störningssituationer och under undantagsförhållanden. Med hjälp av socialt lyssnande kan man öka förståelsen för målgruppen. Trovärdig kommunikation kan hjälpa till att bygga upp förtroende mellan myndigheterna och medborgarna, förhindra att felaktig information sprids, korrigerar missförstånd och motivera människor att följa anvisningarna. (Lohiniva m.fl. 2022)

För socialt lyssnande behövs ett team som samlar in material, analyserar materialet och utifrån det planerar och sköter om kommunikationen i störningssituationer och under undantagsförhållanden. Bra samarbetspartner i processen är till exempel organisationer som arbetar med personer med funktionsnedsättning och invandrare. Kommunens informationspunkt kan också vara en bra samarbetspartner när man vill få in människors akuta frågor, tankar, bekymmer och känslor.

Tips för att genomföra socialt lyssnande:

- Fundera på var ni kan få information om er målgrupps tankar och föreställningar som ni sedan kan utnyttja i kommunikationen. Exempel: sociala medier, evenemang, rådgivningstjänster, intervjuer, personliga möten och projekt.
- Fundera på vem som kan samla in informationen och vem som kan göra en analys eller syntes av information som samlats in från flera källor. Samla ihop ett team där ni utnyttjar befintliga resurser, till exempel en organisationsanställd eller två, en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården och en expert inom kommunikation.
- Kom överens om var ni samlar in materialet och hur ni delar det med varandra. Bra alternativ när man ska arbeta tillsammans är till exempel olika elektroniska samarbetsplattformar, exempelvis Teams eller ett delat Word-dokument.
- Utveckla en struktur för socialt lyssnande där alla teammedlemmars roller och uppgifter har definierats. Vem samlar in information? Vem analyserar den och vem utfärdar rekommendationer? Vem förverkligar rekommendationerna?
- Kom gemensamt överens om hur mycket tid ni lägger på socialt lyssnande. Till exempel insamling av information 2 timmar i veckan, analys av information 1 timme i veckan och kommunikationsplanering 1 timme i veckan.

Mer information:

Sätt er tillsammans in i metoderna för socialt lyssnande. Hur vill ni samla in data? Hur vill ni analysera eller utfärda rekommendationer för kommunikationen?:

[Social Listening in Eastern and Southern Africa, a UNICEF Risk Communication and Community Engagement Strategy to Address the COVID-19 Infodemic](#)

Hur kan man träna upp socialt lyssnande? Exempel från Finland:

[Social Listening to Enhance Access to Appropriate Pandemic Information Among Culturally Diverse Populations: Case Study From Finland](#)

3. Reservera resurser för kommunikationen

Behovet av kommunikation ökar i allvarliga störningssituationer och under undantagsförhållanden. Med hjälp av förberedelser och till exempel verksamhetsmodellerna nedan kan man svara på denna utmaning, men det är också bra att fundera på var man kan få tilläggsresurser för kriskommunikationen om det behövs.

3.1 Upprätthåll lättlästa grundläggande anvisningar som en del av beredskapsplanerna

Att förbereda grundläggande anvisningar på lätt språk inför allvarliga störningssituationer, bifoga dem till beredskapsplanerna och lägga ut dem på en webbplats är en konkret lösning som får igång informationen snabbare i en akut situation. Det är viktigt att förutse situationer och det möjliggör snabba reaktioner.

Det rekommenderas att man upprätthåller lättläst information på sin egen webbplats, som är lätt att hitta. Det är viktigt att berätta vad det är fråga om, hur man ska förbereda sig, agera och skydda sig i situationen samt var man vid behov får hjälp och stöd. Dessutom är det viktigt att beakta frågor som gäller specialbehov, till exempel hur strömavbrott påverkar hjälpmedel som är nödvändiga för personer med funktionsnedsättning. En webbplats är också ett bra ställe att samla in frågor och svara på dem. Informationen blir lättare att hitta till exempel med en språkmeny och en tillräckligt stor länk till lättläst material på första sidan.

Med hjälp av lättlästa medborgaranvisningar kan man också stöda hushållens egna förberedelser. Lättlästa anvisningar kan delas ut till exempel inom servicen eller direkt till hushållen, och man kan regelbundet påminna om dem i kommunikationen.

Genom att utarbeta grundläggande anvisningar på förhand får man tid att låta göra professionella översättningar och anpassningar till lätt språk och säkerställa kvaliteten. Officiella anvisningar översätts av yrkesöversättare. Som kvalitetsmärke på lättlästa texter fungerar symbolen för lättläst (Selkotunnus) som man får av Selkokeskus avgiftsfritt.

3.2 Kartlägg din organisations kunskaper i lätt språk och flerspråkighet

Utgångspunkten för all kommunikation i organisationen är det sakliga, tydliga och begripliga myndighetsspråk som förvaltningslagen förutsätter. Med tanke på smidig kommunikation är det också viktigt att före en störningssituation kartlägga den egna organisationens kunskaper i lätt språk och flerspråkighet. Specialkompetens i lätt språk och tillgänglig kommunikation kan skaffas genom fortbildning (Selkokeskus; LL-Center).

När man utnyttjar kunskaper i lätt språk eller flerspråkiga kunskaper är det bra att redan på förhand komma överens om gemensamma spelregler. Det är viktigt att fundera på om arbetstagarna till exempel ska få språktillägg eller övertidsersättning när de utför uppgifter som avviker från deras egna arbetsuppgifter. Dessutom är det bra att fundera på hur personens egna arbetsuppgifter påverkas av att han eller hon hjälper till med exempelvis flerspråkig kommunikation. Man bör också beakta att även om en person har språkkunskaper har han eller hon i första hand anställts på grund av yrkesskicklighet i sin egen uppgift. Dessutom är det viktigt att påpeka att språkkunskaper inte gör personen expert på språket i fråga, så det behövs starkt stöd av till exempel experter inom kommunikation för att garantera kvaliteten på arbetet. Det är också bra att komma

ihåg att kunskaper i lätt språk inte kan jämföras med kunskaper i andra språk, eftersom lätt språk inte är någons modersmål.

När man vet vilka anställda som är språkkunniga, kan man effektivt komma överens om hur deras kunskaper ska utnyttjas i störningssituationer. Det är bra att föra en lista över kompetens i lätt språk och flerspråkighet till exempel i kommunens eller välfärdsområdets intranät, om man tillsammans har kommit överens om att utnyttja personens språkkunskaper.

Om den egna kommunen eller välfärdsområdet inte har de språkkunskaper eller kunskaper i lätt språk som behövs i området, är det bra att redan före en störningssituation utreda var det är möjligt att köpa tjänsten och till exempel göra konkurrensutsättningar.

Mer information:

Att öka kunskaperna i lätt språk i en organisation inom den offentliga sektorn är en del av strategin för öppen förvaltning, vars mål är att främja allas rätt att förstå och bli förstådda. Mer information i [finansministeriets webbtjänst](#).

3.3 Utnyttja översättningstjänster och anpassningstjänster för lätt språk

I allvarliga störningssituationer och under undantagsförhållanden spelar smidiga och snabba översättnings- och anpassningsprocesser en central roll för att information ska kunna spridas så snabbt som möjligt. Informationen behövs snabbt och noggrant översättnings- och anpassningsarbete säkerställer att informationen är korrekt. Ofta är det omöjligt att översätta information till alla möjliga språk, så det är bra att inkludera anpassning till lätt språk redan från början.

Anpassning till lätt språk

- Lätt språk och ett layout och eventuella illustrationer som stöder förståelsen bör inkluderas i kommunikationsplaneringen redan från början.
- Tills vidare finns det få yrkespersoner som producerar texttjänster på lättläst språk. Därför bör kunskaperna i lätt språk stärkas i den egna organisationen.
- Som en garanti för kvaliteten på det anpassningsarbete som köps som tjänst fungerar symbolen för lättläst, som den som anpassar texter får från Selkokeskus. Symbolen för lättläst hjälper också till att identifiera och hitta lättläst material.
- Den lättlästa texten fungerar som en bra källtext för översättningar till olika språk enligt områdets behov.

Tips för användning av översättningstjänster vid allvarliga störningssituationer och under undantagsförhållanden:

- Använd alltid en professionell översättare om en sådan finns tillgänglig
- Aktörer som uppfyller behörighetskraven kan ha långa leveranstider för översättningar och lättlästa anpassningar. Redan i avtalsskedet är det bra att komma överens med leverantören av översättningstjänster om hur man ser till att processerna blir så snabba som möjligt i kriskommunikationen.
- Det är bra om källtexten är så tydlig som möjligt för att underlätta översättningsarbetet. Översättningsarbetet underlättas om man använder korta meningar och undviker facktermer.
- I synnerhet vid kriskommunikation och översättning av olika anvisningar är det viktigt att säkerställa att översättningarna är korrekta. Innan översättningarna publiceras är det bra att låta minst en person som behärskar språket kontrollera översättningarna utöver yrkesöversättaren. Om möjligt är det bra att redan i avtalsskedet avtala om granskningen så att den som producerar översättningstjänsten sköter om granskningsprocessen. Om granskningen görs i den egna organisationen eller till exempel via en organisationspartner, kan det vara bra att komma överens om ersättningar och den arbetstid som reserveras för detta redan på förhand.
- Det är bra att komma överens med översättningsbyrån om att skapa ett så kallat översättningsminne, så att man konsekvent använder samma översättningar för samma termer. Om möjligt är det bra att avtala att man alltid använder samma översättare för att översätta ett visst tema.
- Om det ändå blir fel i översättningarna är det bra att diskutera dem med översättningsbyrån så att processen blir smidigare i fortsättningen. Det är också skäl att öppet informera om felen så att korrekt information når målgrupperna.

Att göra och koordinera översättningar och lättlästa anpassningar är resurskrävande arbete. Därför är det skäl att fundera på om man till exempel kan samarbeta med andra aktörer eller organisationer inom den offentliga sektorn och utnyttja samma översättningar.

4. Nå personer med funktionsnedsättning och invandrare

4.1 Se till att kommunikationen sker via flera kanaler

I allvarliga störningssituationer och under undantagsförhållanden är det klart att en kanal inte räcker till för att nå alla människor som behöver information. Det är viktigt att redan på förhand fundera på vilka kanaler som mest effektivt når till exempel de människor som bor i kommunen eller välfärdsområdet. De inkluderande metoder som beskrivs ovan i detta kapitel, samarbete med olika aktörer och till exempel socialt lyssnande är till hjälp när kanalerna ska kartläggas.

Det är också viktigt att fundera på i vilken form informationen bäst skulle nå fram. En lång PDF-fil med textinnehåll på kommunens webbplats konstaterades till exempel vara en mycket dålig kommunikationskanal under epidemin, och man konstaterade att flera kanaler och olika kommunikationsmaterial behövs. Det lönar sig inte heller att skapa materialet förrän man vet vilken distributionskanal man ska använda. Särskilt när det gäller personer med funktionsnedsättning och invandrare är det viktigt att nå dem personligen.

I störningssituationer krävs dessutom ofta kreativitet. Det är bra att samarbeta till exempel med organisationer, föreningar och sammanslutningar som har kunskap om människors sätt att få information och vilka kanaler man kan använda för att nå människor. Ofta hittar man också lämpliga kanaler genom att pröva sig fram, så vi uppmuntrar till att pröva olika kommunikationsmaterial och kommunikationskanaler redan före en krissituation inträffar, så att man har tillgång till lämpliga kanaler när de behövs. I störningssituationer är det också bra att förbereda sig på att flexibelt och snabbt anpassa befintliga verksamhetssätt.

Tips på kanaler och material som konstaterats fungera under coronatiden:

- Kanaler som konstaterats fungera:
 - Organisationers plattformar för sociala medier och sändlistor
 - Besök i organisationers lokaler
 - Affischer och flyers i tjänsteleverantörers lokaler
 - Diskussionstillfällen i samarbete med till exempel organisationer och religiösa samfund
 - Brev på det egna språket som skickas hem med väsentlig information om situationen (inte endast hänvisning till exempelvis en webbplats)
 - Personliga samtal per telefon eller ansikte mot ansikte
- Informationsdelning som konstaterats fungera:
 - Material på lätt språk som anpassats från finsk- eller svenskspråkigt material
 - Betald reklam på mottagarnas eget språk i sociala medier
 - Videor med textning, dubbning, teckenspråk för tillgänglighetens skull.
 - Ljudfiler på mottagarnas eget språk som kan vidarebefordras till exempel som Whatsapp-meddelande.
 - Textfiler som kan skrivas ut med punktskrift
 - Material med bildstöd och tydlig grafik som kan användas online och skrivas ut
 - Infografer som lämpar sig för delning i sociala medier

Handlingskort 2: Samarbete mellan yrkespersoner i störningssituationer och under undantagsförhållanden

Informationsgång och samarbete mellan yrkespersoner stöder förankringen och tillämpningen i vardagen av anvisningar och åtgärder som gäller störningssituationer och undantagsförhållanden. Det är viktigt att förstå och uppfatta vad en störningssituation innebär till exempel för en person med funktionsnedsättning eller invandrare, och hur det påverkar den yrkesutbildade personens arbete. I det här kapitlet presenterar vi verksamhetssätt som stöder samarbetet mellan yrkespersoner och som främjar förankringen och tillämpningen av information och anvisningar i praktiken.

I allvarliga störningssituationer och under undantagsförhållanden är det viktigt att säkerställa att anvisningar och föreskrifter verkställs och förstås. Ett fungerande samarbete mellan yrkespersoner har en central roll när det gäller att stöda invandrare och personer med funktionsnedsättning att klara sig i allvarliga störningssituationer och under undantagsförhållanden. En central faktor när det gäller detta handlingskort är att yrkespersoner tillsammans planerar, genomför och säkerställer att anvisningar och föreskrifter förverkligas och förstås av personer med funktionsnedsättning och invandrare. Detta kräver att man förstår olika befolkningsgruppers och klientgruppers behov och serviceformer samt tillämpar anvisningarna i människors vardag. Genom att behandla informationen och anvisningarna tillsammans kan man hitta metoder för hur man ska gå till väga i olika situationer.

Personer med funktionsnedsättning och invandrare kan använda specialtjänster som riktar sig till dem, såsom tjänster för personer med funktionsnedsättning och invandrartjänster, samt allmänna tjänster, såsom hälso- och sjukvård och tjänster som används av barnfamiljer. Tjänsterna kan produceras av välfärdsområdena och kommunerna själva eller som köpta tjänster. Dessutom använder en del organisationernas tjänster. Om informationen inte förmedlas mellan aktörerna och/eller man antar att någon annan sköter om saker, finns det en risk att de inte blir gjorda. Därför har systematiskt samarbete och planeringen av dess koordinering en central roll för handlingskortet och vi uppmuntrar till att skriva in samarbetsformerna i beredskapsplanerna.

Med yrkespersoner avses i detta kapitel i stor utsträckning personer som arbetar med beredskapsplanering och kommunikation och yrkespersoner som arbetar med personer med funktionsnedsättning och invandrare. Yrkespersoner kan vara tjänsteinnehavare och anställda i välfärdsområdena eller kommunerna, anställda inom den privata serviceproduktionen eller personer som arbetar i organisationer. När säkerhetsläget förändras har alla dessa en betydande roll i att nå och stödja målgrupperna.

Genom samarbete beskrivs en process där de gemensamma målen är tydliga för aktörerna, verksamhets-sätten för att uppnå målen är gemensamma och informationen löper smidigt. Multiprofessionellt samarbete över organisationsgränserna gör det möjligt att granska situationer ur många synvinklar. I samarbetet kan till exempel yrkespersoner som arbetar inom det sociala området och hälsovården samt inom mångkulturalism, kommunikation, räddningsväsende och beredskapsplanering delta tillsammans med yrkespersoner från andra branscher, såsom undervisning.

Genom att stärka samarbetet kan man undvika överlappande uppgifter, dela kompetens och åstadkomma nya idéer och lärande. I ett fungerande samarbete upplever olika yrkesgrupper att de blivit hörda och det gemensamma arbetet mot ett gemensamt mål löper smidigt. Ledningsansvaret för situationen är tydligt definerat. Genom en sammanslagning av olika aktörers nätverk når man också en bredare publik och samarbetet stöder smidig kontinuitet i verksamheten när säkerhetsläget förändras.

Handlingskortet som stöder samarbetet mellan yrkespersoner i störningssituationer och under undantagsförhållanden (tabell 2) presenterar uppgifter som stöder implementeringen av föreskrifter, rekommendationer och anvisningar om situationen hos yrkespersoner och i arbetet med personer med funktionsnedsättning och invandrare i vardagen. När anvisningarna förankras ska man fästa uppmärksamhet vid att yrkespersoner som möter personer med funktionsnedsättning och invandrare i sitt arbete har tillgång till begriplig och aktuell information. Dessutom är det viktigt att de yrkespersonerna inte lämnas ensamma i föränderliga situationer utan får stöd för att tillämpa informationen i sitt eget arbete.

I kapiteln som följer efter tabellen redogörs mer detaljerat för verksamhetssätten och metoderna för handlingskort 2, som stöder förankringen av anvisningarna hos yrkespersoner och i arbetet med människor.

Tabell 2: Handlingskort 2

Handlingskort			
SAMARBETE MELLAN YRKESPERSONER I STÖRNINGSSITUATIONER OCH UNDER UNDANTAGSFÖRHÅLLANDEN			
Åtgärd	Uppgifter	Verksamhetsätt	Genomförare
Verkställande av rekommendationer, föreskrifter och anvisningar samt stöd för genomförandet	Se till att yrkespersonerna får begriplig och aktuell information	1.1 Se till att innehållet är tydligt 1.2 Säkerställ att informationen är regelbunden 1.3 Utnyttja olika metoder för informationsdelning	
	Beakta mångfalden av yrkesgrupper och serviceformer i anvisningarna	2.1 Säkerställ att informationen har samma innehåll 2.2 Stöd tillämpningen av information och anvisningar	
	Säkerställ att kommunikationen är dubbelriktad	3.1 Utnyttja rundabordsmodellen	

Verksamhetssätt och metoder

1. Se till att yrkespersonerna får begriplig och regelbunden information

1.1 Se till att innehållet är tydligt

I välfärdsområdena och kommunerna ansvarar olika arbets- och verksamhetsgrupper för förberedelserna och beredskapsarbetet. Grupperna ska se till att aktörerna på olika nivåer går igenom vad beredskapsplanen innebär för den egna enheten samt förmedla aktuell information som stöd för yrkespersonernas arbete. Därför är det viktigt att i beredningen höra yrkespersoner och klienter på fältet och samarbeta med organisationer.

Språket i anvisningarna och informationen om dem ska vara tydligt och lätt att förstå. Man måste skilja mellan rekommendationer, föreskrifter och anvisningar. Dessutom är det särskilt viktigt att förtydliga begreppen och förklara skillnaderna mellan dem när man informerar om nya situationer och speciella åtgärder. Exempelvis kunde det under coronapandemin vara oklart vilka anvisningar om isolering och annat som bara var rekommendationer, och vilka som var förpliktande begränsningar, med andra ord stadgade i lag. Förpliktande begränsningar och ofrivillig isolering kan bara verkställas av vissa yrkesgrupper, och enbart tas i bruk i speciella situationer och avgränsade områden som beskrivs i lag eftersom de påverkar människors grundläggande rättigheter.

Tilläggnandet av den information som delas ut stöds också om det finns tydliga agendor och aktörerna har tydliga roller. När man erbjuder information eller anvisningar ska man tydligt styra vart preciserande frågor kan riktas och hur svaren skickas till alla för kännedom.

1.2 Säkerställ att informationen är regelbunden

Bra information och aktuella, regelbundna anvisningar underlättar verksamheten. I olika störningssituationer ökar yrkespersonernas behov av information. Det är viktigt att se till att information finns tillgänglig tillräckligt ofta. Regelbunden och konsekvent information ökar också förtroendet för den instans som ansvarar för situationen och garanterar att informationen förs vidare i organisationen.

Behovet av information ökar när det ständigt görs ändringar i rekommendationerna och anvisningarna. Å andra sidan kan täta informationsmöten upplevas som en belastning när läget är lugnare. Det är viktigt att planera ett lämpligt mötesintervall. Under coronaepidemin sammanträdde till exempel epidemiarbetsgrupperna som ansvarade för verksamheten först intensivt och sedan mer sällan för att sörja för anvisningarna. Bedömningen av informationsfrekvensen framhövdes.

Dessutom är det viktigt att komma ihåg att informera yrkespersoner om att störningssituationen upphör och vid behov ge stöd för att tryggt avveckla de specialarrangemang som använts. I och med att coronaepidemin avtog avvecklades till exempel specialarrangemangen inom servicen för personer med utvecklingsstörning i olika takt vid olika boendeenheter och dagverksamheter. Samtidigt som man å ena sidan återgick till den vanliga vardagen, hade man å andra sidan inte ens en plan för hur situationen skulle avvecklas när coronaepidemin avtog.

1.3 Utnyttja olika metoder för informationsdelning

Det är bra att utnyttja olika metoder för att dela information till yrkespersoner så att informationen når så många som möjligt.

Tips på informationskanaler som konstaterats vara bra under coronaepidemin:

- fysiska informationsmöten eller informationsmöten som ordnas på distans
- lägesöversikter och att skicka de viktigaste meddelandena per e-post
- information som publiceras i aktörens intranät
- textmeddelanden
- Whatsapp-grupper där aktuell, akut information delades

Naturligtvis kan inte hela personalen i en stor organisation delta i informationsmöten samtidigt. Därför är det nödvändigt att spela in arbetsgruppernas möten, utarbeta promemorior och publicera dem i personalens informationskanaler. Inspelningarna och promemoriorna ska vara lättillgängliga för dem som behöver dem.

2. Beakta mångfalden av yrkesgrupper och serviceformer

2.1 Säkerställ att informationen har samma innehåll

I anvisningarna är det viktigt att beakta mångfalden av yrkesgrupper, serviceformer och sätt att tillhandahålla tjänster samt olika befolknings- och klientgrupper som olika yrkespersoner arbetar med. Det är viktigt att se till att alla aktörer får information med samma innehåll och så samtidigt som möjligt. Till exempel under coronaepidemin, då informationen var hierarkisk, upplevde en del yrkespersoner att de fick för lite information och att anvisningarna förändrades på vägen.

Likalydande information om nödvändiga åtgärder ska skickas både till anordnarens egen verksamhet och till köpta tjänster. I samarbetet ska man också beakta de aktörer på organisationsfältet som ansvarar för att enskilda personer får tjänster och stöd. De serviceproducenter som fungerade bäst under coronatiden var de vars verksamhet stöddes direkt av pandemigrupperna eller via så få mellaninstanser som möjligt.

Personliga assistenter, som är anlitade av personer med funktionsnedsättning, kan i fråga om behovet av information jämföras med arbetstagare inom hemvården. Under coronaepidemin upplevde arbetsgivare med funktionsnedsättning att informationen var bristfällig och att det var svårt att få information om organisationen av assistenters arbete och arbetarskyddet. Det är alltså viktigt att komma ihåg de personer med funktionsnedsättning som är arbetsgivare åt personliga assistenter och det stöd de behöver för att sköta arbetsgivaransvarigheterna under undantagsförhållanden och i störningssituationer.

2.2 Stöd tillämpningen av information och anvisningar

Förutom att informationen ska vara aktuell är det viktigt att yrkespersonerna har tid och får stöd för att behandla anvisningarna i arbetsgemenskapen. Detta stöder tillämpningen av informationen och anvisningarna i det egna arbetet. Anvisningarna kan göra vardagliga situationer komplicerade och utmanande att genomföra. Sådana situationer är till exempel när tryggheten av hälsan och människors självbestämmanderätt upplevs stå i konflikt med varandra.

Att dela med sig av bekymmer och frågor i anslutning till arbetet och fundera på dem tillsammans stöder förmågan att klara av svåra situationer och orka i arbetet. Under coronatiden ordnades till exempel webbcaféer för handledare på stödboenden som arbetar ensamma, där man fokuserade på aktuella bekymmer och på att lösa frågor tillsammans. Utöver kollegornas kamratstöd upplevde yrkespersonerna det som viktigt att få stöd av den närmaste chefen i situationer där det är svårt att tillämpa anvisningarna.

3. Säkerställ att kommunikationen är dubbelriktad

I samarbetet mellan yrkespersoner betonas dubbelriktad kommunikation och säkerställandet av den. Yrkespersoner ska få information och möjlighet att ställa frågor om ämnet och berätta om observationer de gjort i anslutning till det. För att behålla förtroendet är det viktigt att se till att frågorna också besvaras. Utöver informationsmöten och informationskanaler är det bra att ha kontaktpersoner som kan svara på eller ta reda på svaret på frågor angående störningssituationer. Vid en boendeenhet som producerades som köpt tjänst under coronatiden upplevdes det till exempel viktigt att serviceanordnaren gav stöd i utmanande frågor som de anhöriga till de boende lyfte fram.

3.1 Utnyttja rundabordsmodellen

Syftet med ett rundabordsmöte är att samla en sektorsövergripande grupp yrkespersoner från olika branscher kring ett ämne. Målet med mötet är att stärka samarbetet, dela god praxis, erbjuda kamratstöd och förbättra informationsgången. Vid mötet har alla inbjudna aktörer samma rätt att delta och yttra sig.

Målgruppen för mötet beror på ämnet som behandlas. Fundera på om det är bra att bjuda in till exempel aktörer från välfärdsområdet, representanter för organisationer och kommuner, statliga arbetstagare, aktörer inom den privata sektorn eller att kanske träffa alla ovan nämnda tillsammans. Beakta den viktiga roll som överskridandet av sektors-, kommun-, region- och organisationsgränserna spelar vid mötena, men också tystnadsplikten eller sekretessen som gäller för olika aktörer, så att alla aktivt kan delta i diskussionen.

Till exempel ordnade THL under coronaepidemin gemensamma riksomfattande rundabordsmöten för yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården och kommunikatörer som arbetar med invandrare. Dessutom ordnades riksomfattande möten med organisationer som representerar kulturell mångfald. Syftet med mötena var att kartlägga situationen och de åtgärder som vidtagits i regionerna och dela god praxis mellan olika aktörer för att undvika överlappande arbete och kunna dela god praxis så snabbt och effektivt som möjligt.

Genomförande av rundabordsmöte:

- Bestäm vilket ämne eller tema som ska behandlas under mötet och fundera på målgruppen utifrån det. Om aktörer i ett större område bjuds in är det bra att ha åtminstone en representant från varje kommun, välfärdsområde eller sjukvårdsdistrikt för att informationen ska förmedlas och god praxis ska kunna delas effektivt. Nämn detta i kallelsen.
- Fundera över antalet deltagare så att alla kan delta i diskussionen.
- Det är bra att på förhand kontakta deltagarna per e-post, berätta om syftet med mötet och uppmana dem att förmedla inbjudan till en kollega om de inte själva är rätt person att delta i mötet i fråga.
- Gör en möteskallelse där temat, frågorna som behandlas och målgruppen tydligt presenteras. I möteskallelsen är det bra att än en gång nämna att kallelsen får förmedlas vidare till exempel inom kommunen.
- Det är bra att välja en ordförande, en sekreterare och en person som ansvarar för kommentarsfältet under distansmöten.

Tips om inkluderande metoder vid rundabordsmöten som hålls på distans:

- Uppmuntra deltagarna att ha kameran påslagen under mötet och nämn detta redan i kalenderinbjudan. Uppmuntra också dem att använda kommentarsfältet och reaktioner.
- Var beredd att ändra på temat och approachen om andra perspektiv eller teman än dem du har planerat är mer aktuella under mötet. Du kan också be dem som kallas till mötet att skicka in önskemål om ämnen på förhand.
- Ett bra sätt att få omfattande synpunkter från olika aktörer är att be dem berätta om sin egen situation och dela god och dålig praxis. Meddela på förhand hur långa anförandena får vara, till exempel 3 minuter.

Det är bra att komma ihåg att anföranden ofta drar ut på tiden. Därför ska man reservera tillräckligt med tid för mötet. Om det på grund av tidtabellen inte är möjligt att låta alla aktörer be om ordet, kan du på förhand be några aktörer hålla ett anförande. Du kan också samla erfarenheter till exempel i kommentarsfältet eller på olika elektroniska plattformar. Erfarenheter kan vid behov också samlas in före mötet och mötets ordförande kan sammanfatta dem. Att jobba i små grupper är ett bra sätt att utbyta erfarenheter och utveckla verksamheten. Det är bra att dela in grupperna så att det finns deltagare från olika sektorer och områden i varje grupp.

Handlingskort 3: Tryggande av tjänster i störningssituationer och under undantagsförhållanden

Det är möjligt att stöda att personer med funktionsnedsättning och invandrare klarar sig i vardagen genom olika klientorienterade tjänster och lösningar. När säkerhetsläget förändras uppstår ett behov av att effektivisera tjänsterna. Behovet av att effektivisera och trygga tjänsterna gäller inte alla personer med funktionsnedsättning eller alla invandrare, och detta handlingskort fokuserar främst på människor för vilka det finns behov av att på förhand planera hurdan effektiviserad service som behövs. Dessutom beskriver vi de åtgärder som behövs för att så långt som möjligt upprätthålla jämlikhet i säkerheten i alla säkerhetssituationer. I detta kapitel ingår vissa metoder för att trygga servicen för dem som är mest sårbara.

Individualitet är centralt vid riskbedömningar i anslutning till störningssituationer och undantagsförhållanden. Under coronaepidemin fattades väldigt kategoriska beslut om att minska och begränsa tjänsterna. Många personer med funktionsnedsättning och invandrare var tvungna att i flera situationer klara sig med mindre service än vad de skulle ha behövt.

När säkerhetsläget förändras och när man förbereder inför det är det viktigt att i synnerhet identifiera och beakta människor för vilka det är särskilt kritiskt att trygga tjänster och stöd. Till exempel är den personliga assistans som en person med funktionsnedsättning använder ofta livsuppehållande. Under coronaepidemin hörde en del människor till riskgruppen för allvarlig covid-19 på grund av funktionsnedsättning eller sjukdom. Under epidemin kunde man inte heller beakta personliga assistenter på samma sätt som hemvårdspersonal i utdelningen av skyddsutrustning.

I fråga om personer med funktionsnedsättning och invandrare kan tjänsterna ha en viktig roll för att de ska klara sig. Även andra tjänster än de som riktar sig särskilt till dem är viktiga. Därför bör behoven beaktas generellt i funktioner som handlar om samhällelig beredskap, såsom social- och hälsovårdstjänster, undervisning och andra branscher. Till exempel bör effekten av övergången till distanstjänster och behovet av anpassningar i allvarliga störningssituationer och under undantagsförhållanden bedömas på förhand ur personer med funktionsnedsättning och invandrades synvinkel.

Personer med funktionsnedsättning och invandrare är delvis dock i olika ställning när man tänker på de tjänster som ordnas för dem i en störningssituation. En stor del av personerna med funktionsnedsättning får stöd från socialservice eller är klienter inom servicen för personer med funktionsnedsättning, vilket innebär att myndigheterna till stor del känner till deras situation och stödbehov. Därmed kan man förutse behoven hos personer med funktionsnedsättning och kontakta dem personligen i störningssituationer. Endast en liten del av invandrarna omfattas av olika typer av socialservice, vilket gör det svårare att utreda deras stödbehov och att nå dem även i störningssituationer.

Mer information om tryggande av tjänster i störningssituationer och under undantagsförhållanden finns i THL:s [Handbok om funktionshinderservice](#).

Handlingskortet för tryggande av tjänster (tabell 3) presenterar uppgifter som stöder ordnandet av tjänster i störningssituationer och under undantagsförhållanden samt verksamhetssätt och metoder för att sörja för dem. På kortet identifieras tre uppgifter som man fäster uppmärksamhet vid. För det första är det viktigt att människor har tillräckligt med information om förberedelserna. Dessutom är det bra att se till att

människor är medvetna om var de får hjälp och stöd vid behov. För det andra är det viktigt att identifiera specialbehoven och resurserna hos personer i sårbar ställning som en del av förberedelserna. Den tredje centrala uppgiften är att hitta sätt att tillhandahålla nödvändiga tjänster och stöd när säkerhetsläget förändras.

Tabell 3: Handlingskort 3

Handlingskort			
TRYGGANDE AV TJÄNSTER I STÖRNINGSSITUATIONER OCH UNDER UNDANTAGSFÖRHÅLLANDEN			
Åtgärd	Uppgifter	Verksamhetssätt	Ansvarsperson(er)
Ordnande av tjänster i störningssituationer och under undantagsförhållanden	1 Se till att människor har information om förberedelserna i tjänsterna	1.1 Ombesörj de allmänna förberedelserna 1.2 Fäst särskild uppmärksamhet vid förberedelserna inom socialarbetet 1.3 Stöd människors självständiga förberedelser	
	2 Identifiera särskilda behov hos personer med funktionsnedsättning och invandrare	2.1 Beakta resurserna hos personer med funktionsnedsättning och invandrare 2.2 Se till att klienterna har individuella beredskapsplaner	
	3 Trygga tjänsternas tillgänglighet och nödvändiga närtjänster	3.1 Prioritera arbetsuppgifterna och ta hand om anvisningarna 3.2 Utnyttja uppsökande tjänster 3.3 Arbeta tillsammans med organisationer	

Verksamhetsätt och metoder

1. Se till att människor har information om förberedelserna i tjänsterna

1.1 Ombesörj de allmänna förberedelserna

Förberedelser görs med hjälp av planer. När säkerhetsläget förändras följer man planerna. När förberedelserna planeras är det viktigt med jämlikhet samt tillgången till tjänster och tjänsternas tillgänglighet. Det är viktigt att delaktiggöra personer i sårbar ställning i säkerheten. Då blir personer som hör till specialgrupper säkerhetsaktörer och inte bara föremål för säkerhetskommunikationen.

Utgångspunkten för den allmänna beredskapen för personer med funktionsnedsättning och invandrare är att de som ansvarar för områdets beredskapsarbete och förberedelser vet hurdana personer i sårbar ställning det finns i området. För detta ändamål är det skäl att skapa en allmän bild av området.

I den allmänna bilden kan man bland annat kartlägga följande faktorer:

- individuella beredskapsplaner,
- områdets språkfördelning och de vanligaste språkgrupperna,
- organisationer och aktörer som är verksamma i området och som har kontakter till olika grupper och
- centrala bostadsområden och mötesplatser.

1.2 Fäst särskild uppmärksamhet vid förberedelserna inom socialarbetet

Inom socialarbetet sörjer man både för de allmänna förberedelserna i anslutning till arbetet och delvis för enskilda människors förberedelser. Inom socialarbetet ska det finnas anvisningar för störningssituationer och undantagsförhållanden. Anvisningen ska vara uppdaterad och lättillgänglig, även när elen är avstängd eller de digitala informationssystemen ligger nere. Den ska vara bekant för hela organisationen, inte bara för ledningen och kommunikatörerna. Särskilt de anställda som möter klienter i det dagliga arbetet har en central ställning. Via beredskapsplaneringen får de anställda information om vem man kontaktar när säkerhetsläget förändras, hur man ger klienterna råd och handledning och hurdana saker man kan föra vidare om situationen.

Tips på saker som ska gås igenom inom socialarbetet för personer med funktionsnedsättning:

- Hurdan beredskapsplan finns det?
- Så här står det i anvisningen för förberedelserna, vad innebär det för oss?
- Vad innebär förberedelser konkret för oss i det här arbetet?
- Finns det ett uppdaterat handlingskort för förberedelser?
- Vilka personers förberedelser ska jag ombesörja och vad innebär det i praktiken?
- Individuella beredskapsplaner har utarbetats för klienter som bor i enskilda bostäder och som behöver mycket utomstående hjälp
- I fråga om köpta tjänster och egna tjänster: Hur inkluderas förberedelser i avtalet om köpta tjänster och vad ingår i tjänsteproducenternas skyldigheter när det gäller förberedelserna?
- Övning i att agera i störningssituationer så att man kan följa befintliga anvisningar och agera enligt det man har övat.

Mer information om avtalsbaserade förberedelser huoltovarmuuskeskus.fi/sopiva

1.3 Stöd självständiga förberedelser

Förberedelser är en viktig medborgarfärdighet som stöder förmågan att klara sig och ger tjänsterna tid att genomföra de beredskapsplaner som utarbetats för dem. Självständiga förberedelser stöder tryggheten av tjänsterna när resurserna kan riktas till de människor som behöver mest stöd.

Det är möjligt att förbättra hanteringen av vardagen för personer med funktionsnedsättning genom klientorienterade tjänster och lösningar. I en störningssituation uppstår ett behov av att effektivisera tjänsterna för en del människor. Man ska på förhand planera vilka som behöver intensifierad service och vilka åtgärder som behövs för att säkerheten ska kunna upprätthållas på ett så jämnt sätt som möjligt i olika säkerhetssituationer. För en klient med funktionsnedsättning kan det uppstå ett behov av att utöka den personliga assistansen eller ändra sättet assistansen är ordnad, från arbetsgivarmodellen till köpta tjänster eller hemvård.

Personer med funktionsnedsättning och invandrare har rätt att få information och vid behov även stöd för förberedelser. Till exempel bor många personer med funktionsnedsättning självständigt med hjälp och stöd i hemmet, och då är egna förberedelser särskilt viktiga. Utöver hushållens allmänna beredskapsanvisningar är det viktigt att tillsammans med den person som behöver stöd utreda

- hur personen får information om störningssituationen,
- vilka hjälpmedel personen behöver och hur de fungerar under strömavbrott,
- hurdan extra stöd personen eventuellt behöver och hur snart och
- vem personen vid behov får hjälp av och på vilket sätt.

Som stöd kan man använda till exempel lättlästa anvisningar med bildstöd och material som stöder förberedelserna tillsammans med yrkespersoner och närstående. Genom att gå igenom situationen på förhand kan man förstå vad som händer i situationen och stöda agerandet i störningssituationer.

Boendeenhetsens individuella förberedelser stöds genom att uppdatera beredskapsplanen och behandla den tillsammans med de anställda och de boende. I planerna ska man konkret fundera på vilka konsekvenser en störningssituation har på servicen och arbetet samt hur man ska agera när en störning hotar eller medan den pågår (anpassning och prioritering av arbetsuppgifterna).

2. Identifiera särskilda behov hos personer med funktionsnedsättning och invandrare

2.1 Identifiera resurserna hos personer med funktionsnedsättning och invandrare

När man definierar riskgrupper under förberedelserna är det bra att komma ihåg att personer med funktionsnedsättning och funktionshinder samt invandrare utgör en mångsidig grupp människor. Alla har till exempel inte sjukdomar som innebär att de automatiskt tillhör riskgrupperna. En del funktionsnedsättningar innebär dock en förhöjd risk för allvarlig sjukdom.

Det är bra att separat utreda en människas sårbarhet i allvarliga störningssituationer om personen har flera av följande faktorer:

- funktionshinder,
- funktionsnedsättning eller kronisk sjukdom,
- annat modersmål än finska, svenska eller samiska,
- avsaknad av läsförmåga och digitala färdigheter,
- bor ensam,
- familjen har minderåriga barn,
- behöver en assistent och/eller använder eldrivna hjälpmedel och/eller
- sociala nätverk saknas.

En enskild faktor innebär inte automatiskt att någon är sårbar, men det är bra att föra på tal hur personen skulle klara sig. Om sårbarheterna är flera försämrar det personens resiliens, det vill säga psykiska förmåga att klara sig och vara flexibel i störningssituationer jämfört med den övriga befolkningen.

Bedömningen av konsekvenserna av störningssituationer och undantagsförhållanden bör genomföras individuellt. Då är det också möjligt att identifiera en persons styrkor och resurser utöver stödbehovet. Detta stöder tillgodoseendet av individuella behov i störningssituationer och innebär att man kan rikta stöd till dem som behöver det mest. Till exempel upplevde en del av de personer med funktionsnedsättning som deltog i arbets- och dagverksamhet att ensamheten ökade under coronatiden när man inte fick träffa sina vänner i verksamheten. Å andra sidan njöt vissa också av att de inte behövde gå till arbets- och dagverksamheten, utan fick vara hemma i lugn och ro.

För att hantera risker i samband med att säkerhetsläget förändras ska man försöka hitta metoder som inte enbart fokuserar på begränsningar. Om man till exempel hittar alternativa och säkra sätt att träffa närstående, för gemensam verksamhet och kamratstöd när säkerhetsläget förändras och i efterbehandlingen av det förebygger det ensamhet och marginalisering och behovet av extra tjänster i fortsättningen. Dessutom ska människor själva ha tillräckligt med begriplig information och stöd samt möjligheter att fatta beslut om sina egna handlingar i situationen på samma sätt som andra.

2.2 Se till att klienterna har individuella beredskapsplaner

En individuell beredskapsplan är en plan som tjänstetillhandahållaren upprättar tillsammans med en klient inom socialvården om de metoder med vilka man stöder och tryggar klientens möjligheter att klara sig i allvarliga störningssituationer och under undantagsförhållanden. Det är fråga om en separat plan från service- eller klientplanen som till exempel socialarbetet inom servicen för personer med funktionsnedsättning för in i klientdatasystemet. Den lämpar sig särskilt för planering av hur klienter som bor i enskilda bostäder och behöver mycket stöd och hjälp ska klara sig.

Den individuella beredskapsplanen innehåller en beskrivning av den hjälp som är nödvändig för klienten och hur den ordnas. I planen beskrivs den nödvändiga hjälp som klienten dagligen behöver och som måste ordnas för klienten även i allvarliga störningssituationer. I planen beskrivs också hur hjälpen ordnas och vilken närstående, anhörig eller myndighet man agerar med när hjälpen planeras och när den ordnas.

Planen innehåller namnen på de personer som har lovat vara med vid en allvarlig störningssituation och ordna den hjälp och det stöd som klienten behöver dagligen. Personerna är inte nödvändigtvis själva personer som assisterar eller ger stöd i situationen, utan hjälper klienten att ordna hjälp.

Om klienten inte har någon anhörig eller närstående som kan delta när hjälp och stöd ordnas är det också viktigt att det finns information om det. I sådana fall antecknas myndighetens kontaktuppgifter i planen.

I den individuella beredskapsplanen ska man anteckna

- hur den hjälp och det stöd som klienten behöver i olika störningssituationer och under undantagsförhållanden ordnas,
- personer som man kan kontakta i en störningssituation, såsom klientens eventuella närstående/bekanta och deras kontaktuppgifter samt
- information om att anhöriga och närstående saknas.

I störningssituationer och under undantagsförhållanden kan man ta klienternas individuella beredskapsplaner från klientdatasystemet och följa dem. Det är också bra att fundera på att skriva ut planerna och förvara dem på ett gemensamt överenskommet ställe ifall klientdatasystemet inte skulle fungera.

Mer information:

Närmare beskrivning av strukturen för klientens individuella beredskapsplan i THL:s tjänst för handlingsstrukturer och metadata inom socialvården, Sosmeta.

3. Trygga tjänsternas tillgänglighet och nödvändiga närtjänster

3.1 Prioritera arbetsuppgifterna och ta hand om anvisningarna

Bland personer med funktionsnedsättning upplevde många som använder personlig assistans, får stöd för närståendevård eller använder tjänster för assisterat boende att de under coronatiden var ensamma i frågor som gällde tryggheten av stödets kontinuitet. Eftersom boendeservice ordnas både i enskilda bostäder och som gruppboenden, ska dessa olika boendeformer och de åtgärder som behövs för dem beaktas i anvisningarna för ordnandet av service i störningssituationer och under undantagsförhållanden.

Redan enstaka åtgärder är viktiga i klientens vardag:

- Personlig assistans ska behandlas jämlikt med hemvården och boendeenheterna till exempel i frågor som gäller arbetstagarnas skyddsutrustning, vaccinationer och säkerhetskompetens. I en epidemisituation ska en person med funktionsnedsättning som är arbetsgivare åt en personlig assistent ha information om huruvida assistenten är vaccinerad eller inte och rätt att vägra ta emot en ovaccinerad assistent.
- I servicen för assisterat boende ska man se till att den boende inte lämnas ensam i situationen till exempel på grund av att de anställdas hembesök begränsas eller dag- och arbetsverksamheten stängs.
- Alternativa lösningar ska sökas för kortvarig vård som stöder närståendevårdarnas ork, om den service som genomförs vid boendeenheterna inte kan användas i situationen. Under coronaepidemin kan man till exempel göra ett coronatest före kortvarig vård.
- Skyddsutrustningen och distributionen av den bör i fortsättningen skötas bättre. Det ska till exempel vara möjligt att få hem vaccinationer, tester och munskydd till exempel med A-märkning på funktionshinderkortet, som anger att personen behöver en assistent eller stödperson.

Flexibilitet i yrkespersonernas arbetsuppgifter och möjligheter att hitta alternativa stödformer främjar tryggheten av stöd för serviceanvändarna i olika situationer. Till exempel under coronaepidemin ändrades de anställdas uppgiftsbeskrivningar och arbetsställen enligt behov så att det fanns tillräckligt med personal för den nödvändiga servicen. Inom servicen för personer med funktionsnedsättning hittade man goda verksamhetssätt när man samtidigt var tvungen att stänga tjänster och trygga de tjänster som klienterna behövde.

- Arbets- och dagverksamhetens personal och verksamhet övergick till boende, skolbiträden övergick till boendeservice, till exempel måltidsdistribution, och omsorgsassistenterna assisterade inom hemservicen och stödde utomhusvistelse
- Vissa upplevde distansförbindelserna som ett fungerande och enkelt sätt att genomföra tjänsten: klienterna var nöjda och arbetstagaren sparade in på restiden, vilket gav dem extra tid för personer som behövde närmöten och mer stöd
- Spridningen av coronaepidemin förhindrades genom att dela in och utse arbetstagare att arbeta med vissa människor så att alla arbetstagare inte mötte alla klienter
- Vid enheterna för arbets- och dagverksamhet minskade man på gruppstorlekarna och differentierade tiden som verksamheten genomfördes, dessutom hölls individuella möten med människor som behöver mycket stöd
- Personer som bodde självständigt träffade man utomhus och på distans; dessutom hade man WhatsApp-grupper där arbetstagarna deltog; boende skapade också själva kamratgrupper som fungerade på distans
- Det ordnades mer fritidsverksamhet med personliga assistenter eller stödpersoner ute i naturen än tidigare

3.2 Utnyttja uppsökande tjänster

Tjänsternas tillgänglighet i störningssituationer och under undantagsförhållanden kan effektiviseras genom att en del av dem genomförs som så kallade uppsökande tjänster. De uppsökande tjänsterna kan genomföras av kommunen eller välfärdsområdet eller till exempel i samarbete med organisationer eller olika religiösa samfund. Via organisationer och olika sammanslutningar når man ofta även sådana människor som kommunerna och välfärdsområdena inte når via sina egna tjänster.

I det uppsökande arbetet är det viktigt att omsorgsfullt introducera de personer som utför arbetet och se till att alla har en gemensam uppfattning om vilka mål och ramar som gäller för verksamheten. Det är viktigt att ansvarsfördelningen fastställs på förhand. Det är också viktigt att definiera vilken kompetens som krävs av personer som utför uppsökande arbete och hur arbetet genomförs i praktiken.

Tips för att ordna uppsökande arbete:

- Planera lämpliga tidpunkter, platser och mål för det uppsökande arbetet tillsammans med lokala samfund och aktörer (här kan man till exempel utnyttja den gruppdiallog som beskrivs i föregående kapitel)
- När man har funderat igenom genomförandet av det uppsökande arbetet, rekryteras lämpliga arbetstagare. Det är viktigt att rekrytera personer som den grupp man försöker nå har förtroende för. Personerna ska ha kunskaper i lämpliga kommunikationsmetoder och språk (till exempel teckenspråk), kulturell förståelse och lämplighet för nätverksarbete.
- Planera redan nu hur ni ska rapportera behov och frågor som uppstår i det uppsökande arbetet, så att resultaten kan utnyttjas även i andra tjänster

3.3 Arbeta tillsammans med organisationer

Organisationerna kan stöda myndigheternas arbete i allvarliga störningssituationer och under undantagsförhållanden och i förberedelserna inför sådana. Organisationerna fungerar till exempel som representanter för personer med funktionsnedsättning och invandrare och lyfter fram deras röster, utför intressebevakningsarbete, utbildar människor i olika frågor, utvecklar tjänster och stöder människor genom att ge information och ordna verksamhet.

Under coronatiden anpassade organisationerna till exempel snabbt sin verksamhet till de förändrade behoven. Till deras styrkor hörde till exempel att samla in lägesrapporter om specialgrupper, söka svar och samla information i frågor som gällde dem, ge rådgivning och att möjliggöra kamratstöd. Organisationernas erfarenhetsexperter har en viktig roll i utvecklingen av tjänsterna och verksamheten.

Erfarenheterna från coronaepidemin har visat att organisationerna har många typer av kompetens. Man bör också i fortsättningen bereda sig på att stöda organisationernas verksamhet ekonomiskt, eftersom man förväntar sig en betydande insats av dem i hanteringen av störningssituationer. Handikapporganisationernas och de mångkulturella organisationers kompetens bör också utnyttjas för att utveckla det frivilliga beredskapsarbetet. Den kompetens som behövs för att möta personer med funktionsnedsättning och invandrare kan förutom genom utbildningar stärkas genom att öka tillgängligheten till frivillig beredskapsverksamhet och genom att i stor utsträckning inkludera människor i beredskapsövningar.

Slutligen

Finlands samarbetsmodell för förberedelser kallas övergripande säkerhet, där samhällets vitala funktioner ombesörjs i samarbete mellan myndigheter, näringsliv, organisationer och medborgare. Grunden för förberedelserna är välfungerande tjänster under normala förhållanden och likabehandling av människor i alla situationer. Det stöder kontinuitet i verksamheten även i störningssituationer och under undantagsförhållanden. Beredskapsplanerna är en väsentlig del av förberedelserna inför störningssituationer och undantagsförhållanden.

Personer med funktionsnedsättning och invandrare är båda mycket heterogena grupper och alla är inte i samma sårbara ställning. Grupperna förenas dock av att en del av de personer som tillhör dem på grund av till exempel funktionsnedsättning, bakgrund, språkkunskaper eller ekonomiska resurser är mer känsliga för ogynnsamma effekter vid allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden än den övriga befolkningen i genomsnitt. Coronaepidemin synliggjorde brister i likabehandlingen, bland annat när det gäller tillgången till information och tjänster, begränsningar i funktionsförmågan och socioekonomisk ställning i allvarliga störningssituationer och under undantagsförhållanden.

I fortsättningen är det viktigt att de extra stödåtgärder och uppgifter som personer med funktionsnedsättning och invandrare behöver beaktas som en del av den allmänna beredskapen. Det är lika viktigt med egna förberedelser för dessa grupper som för den övriga befolkningen, även om det delvis förutsätter att kommunikationen görs mer tillgänglig och att man skapar lättläst beredskapsmaterial med bildstöd. Dessutom kan det behövas individualiserade beredskapsåtgärder och planering av effektiviserade allmänna funktioner. Beredskapsmaterialet ska vara lättillgängligt elektroniskt och individuella beredskapsplaner ska ingå i klientdatasystemen.

Kunskapen om hur personer i sårbar ställning ska beaktas bör utökas på alla beredskapsnivåer. Att öva på förberedelserna är en central del av beredskapsplaneringen. Förberedelserna som gäller personer med funktionsnedsättning och invandrare är en del av de allmänna förberedelserna och inte bara en fråga för yrkespersoner som arbetar med dessa grupper.

Projektets genomförare

Kehitysvammaliitto ry koordinerade projektet, genomförde den kvalitativa undersökningen om coronaepidemins inverkan på livet och tjänsterna för personer med intellektuell funktionsnedsättning och personer med funktionsnedsättning som flyttat till Finland samt ansvarade för planeringen och genomförandet av den gemensamma utvecklingen av personer med funktionsnedsättning, yrkespersoner, experter och organisationer inom funktionshinderområdet i samarbete med Kommunförbundet. Dessutom producerade Kehitysvammaliitto information samt lättläst material med bildstöd för att stöda egna förberedelser. I projektarbetet deltog projektchef Susanna Rieppo, projektchef och forskaren Sonja Miettinen, forskaren Pilvikki Heinonen samt utvecklarna Miinukka Tuominen-Hakoila, Niina Sillanpää och Liisa Jokela.

Finlands Kommunförbund (Välfärdsområdesbolaget Hyvil Oy) genomförde den inledande kartläggningen tillsammans med kommunernas yrkesutbildade personer inom det sociala området och ansvarade för att organisera och genomföra nätverksarbetet med yrkespersoner och sakkunniga i samarbete med Institutet för hälsa och välfärd. Dessutom ansvarade Kommunförbundet tillsammans med Kehitysvammaliitto för planeringen och genomförandet av den gemensamma utvecklingen. Kommunförbundet byggde i samarbete med THL:s team Funktionsvariation i samhället upp beredskapssidor för webbplatsen Handboken om funktionshinderservice som de upprätthåller. I projektarbetet deltog projektarbetare Elina Lindström, specialsakkunnig Jaana Viemerö och avdelningschefen för funktionshinderservice Riitta Hakoma. Välfärdsområdena inledde sin verksamhet under projektets gång den 1 januari 2023 och samtidigt övergick de personer som deltog i projektarbetet från Finlands Kommunförbund till Välfärdsområdesbolaget Hyvil Oy.

Från **Institutet för hälsa och välfärd (THL)** deltog tre team i projektarbetet. Från teamet för Invandring och kulturell mångfald deltog forskningschef Natalia Skogberg, projektsamordnarna Sara Austero och Sanna Nykänen samt specialplanerarna Saida Mäki-Penttilä, Maiju Mikkonen och Laura Musta. Teamet ansvarade för de helheter i projektet som har anknytning till invandrare. Teamet genomförde både en befolkningsundersökning om coronaepidemins effekter på invandrare och en kvalitativ undersökning om effektiviteten hos flerspråkig coronakommunikation. Under projektets gång ansvarade teamet för den gemensamma utvecklingen, samarbetet, gruppdialogerna och rundabordsmötena som genomfördes tillsammans med invandrare och yrkespersoner som arbetar med dem, och utvecklade verksamhetsmodeller för att stöda invandrare i att klara av störningssituationer och under undantagsförhållanden. Dessutom ansvarade teamet för den flerspråkiga coronakommunikationen via flera kanaler som genomfördes under projektets gång tillsammans med SHM-THL-ANM:s task force-grupp för flerspråkig coronakommunikation via flera kanaler.

Från teamet Funktionsvariation i samhället deltog utvecklingschef Maria Valtokari, forskarna Marika Korhonen och Anna Väre, ledande expert Päivi Nurmi-Koikkalainen och specialisten Päivi Hömppi. Teamet genomförde två datainsamlingar för att utreda erfarenheterna av coronatiden inom servicen för personer med funktionsnedsättning: en riksomfattande enkät för personer som arbetar i klientgränssnittet och fördjupade intervjuer med föreståndare för boendeenheter. I undersökningarna utreddes erfarenheterna av arbetet inom funktionshinderservicen, arbetsmiljön, ledningen samt hur klienterna klarade sig under coronatiden. Teamet byggde i samarbete med en representant för Kommunförbundet upp beredskapssidor för webbplatsen Handboken för funktionshinderservice som upprätthålls av THL. Handboken är avsedd för yrkesutbildade inom socialt arbete, men den är öppen för alla som är intresserade av funktionshinderservice.

Från uppföljningsteamet deltog statistikforskare Marja Holm och specialforskare Päivi Sainio, som ansvarade för undersökningen om personer med funktionsnedsättning på befolkningsnivå. I undersökningarna utredde man hur coronaepidemin och dess restriktioner inverkar på livet för personer med funktionsnedsättning, till exempel det psykiska och sociala välbefinnandet, levnadsvanorna, tillgången till hälsovårdstjänster, hjälp och stöd enligt behov samt den ekonomiska situationen. Undersökningarna baserade sig på THL:s omfattande befolkningsundersökningsmaterial som samlats in under coronatiden eller precis före den. Forskningsartiklarna skrevs i samarbete med THL:s övriga experter.

De forskningsdata som projektet genererade utnyttjades i projektets utvecklingsåtgärder.

Litteraturförteckning

- Finell et al 2021 Lived Experience Related to the COVID-19 Pandemic among Arabic-, Russian- and Somali-Speaking Migrants in Finland <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33807723/>
- Gissler M ja Sainio P. Vammaisia on työikäisistä suomalaisista 7 tai 29 prosenttia. Blogi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2016. <https://blogi.thl.fi/vammaisia-on-tyoikaisista-suomalaisista-7-tai-29-prosenttia/>
- Holm M.E., Skogberg, N., Kiviruusu O., & Sainio P. (2023). Anxiety, unmet need for support in distance learning, and increased conflicts within the family among immigrant-origin adolescents with disabilities during the pandemic (käsikirjoitus 2023).
- Holm M.E., Sainio P., Parikka S., & Koskinen S. (2022a). The effects of the COVID-19 pandemic on the psychosocial well-being of people with disabilities. *Disabil. Health*, 15(2), 101224. <https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2021.101224>
- Holm M.E., Sainio P., Suvisaari J., Sääksjärvi K., Jääskeläinen T., Parikka S., & Koskinen S. (2022b). Differences in unfavorable lifestyle changes during the COVID-19 pandemic between people with and without disabilities in Finland: Psychological distress as a mediator. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 19(12), 6971. <https://doi.org/10.3390/ijerph19126971>
- Holm, M.E., Suvisaari, J., Koponen, P., Koskinen, S., & Sainio, P. (2022c). Incidence and persistence of psychological distress during the COVID-19 pandemic among individuals with disability. *Journal of Psychosomatic Research*. 2023; 165. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2022.111127>.
- Holm M.E., Sjöblom S., Nurmi-Koikkalainen P., & Sainio P. (2022d) Toimintarajoitteisten yläkoululaisten avun ja tuen saaminen korona-aikana. Kirjassa: Karvonen S, Kestilä L, Saikkonen P (toim.). Suomalaisen hyvinvointi 2022. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. PunaMusta, Helsinki 2022. Ss. 172-192. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-838-8>
- Holm M.E., Kiviruusu O., Helenius J., & Sainio P. (2023). Changes in anxiety and depression and in the unmet need for support at school among adolescents with and without disabilities in Finland, 2017-2021: The effects of COVID-19 pandemic. (tarjottu julkaistavaksi 2023)
- Kanste O, Sainio P, Halme N, Nurmi-Koikkalainen P: Toimintarajoitteisten nuorten hyvinvointi ja avun saaminen – Toteutuuko yhdenvertaisuus? Kouluterveyskyselyn tuloksia. Tutkimuksesta tiiviisti 2017/024. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-838-8>
- Kelan tilastollinen vuosikirja 2021. Kela, Helsinki 2022. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022120569402>
- Korhonen, M., Valtokari, M., Nurmi-Koikkalainen, P. (tulossa). Vammaisten henkilöiden asumisyksiköt ja niiden johtaminen COVID-19-epidemian aikana – Yksikön johtajien kokemuksia korona-ajasta. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, työpaperi. Julkaistaan keväällä 2023.
- Leskelä, L.; Mustajoki, A. & Piehl, A. (2022) Easy and plain languages as special cases of linguistic tailoring and standard language varieties. *Nordic Journal of Linguistics*, Volume 45, Special issue 2. <https://doi.org/10.1017/S0332586522000142>
- Leskelä, L. (2019) *Selkokieli. Saavutettavan kielen opas*. Kehitysvammaliitto ry, Opikie 2019.
- LL-Center. Om lätt språk. <https://www.ll-center.fi/svenska/om-latt-last/om-lattlast2/>
- Lohiniva A, Sibenberg K, Austero S, Skogberg N. Social Listening to Enhance Access to Appropriate Pandemic Information Among Culturally Diverse Populations: Case Study From Finland *JMIR Infodemiology* 2022;2(2):e38343 doi: 10.2196/38343
- Miettinen, S. (tulossa): One step backward? Exploring the outcomes of COVID-19 pandemic for persons with intellectual disabilities in supported and service housing. Teoksessa *Disability in the Happiest Country of the World: Finland*, toim. Matti Laitinen ja Hisayo Katsui. Julkaisematon käsikirjoitus 11.4.2023.
- Sainio, P., Holm, M.E., Ikonen, J., Korhonen, M., Nurmi-Koikkalainen, P., Parikka, S., Skogberg, N., Väre, A., Koponen, P., & Koskinen, S. (2021). Koronapandemian ja sen rajoittamistoimien vaikutukset toimintarajoitteisten ihmisten elämää. *Sosiaalilääketieteellinen Aikauslehti*, 58(3), 235–252. <https://doi.org/10.23990/sa.103240>
- Sanastokeskus TSK ry. 2017. Kokonaisturvallisuuden sanasto. https://turvallisuuskomitea.fi/wp-content/uploads/2018/02/Kokonaisturvallisuuden_sanasto.pdf
- Selkokeskus. Selkokieli. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/>
- Skogberg N, Koponen P, Lilja E, Austero S, Prinkey T, Castaneda AE (2021). Impact of Covid-19 on the health and wellbeing of persons who migrated to Finland: The MigCOVID Survey 2020–2021. Raportti 8/2021. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-683-1>
- Skogberg, N., Koponen, P., Lilja, E., Austero, S., Achame, S., & Castaneda, A. E. 2021. Access to information, preventive measures and working conditions during the coronavirus epidemic – findings of the population-based MigCOVID Survey among persons who have migrated to Finland. [Tiedonsaanti, viranomaisuus- ja työolosuhteiden noudattaminen ja työolot koronavirusepidemian aikana – maahanmuuttaneille kohdennetun MigCOVID-väestötutkimuksen tulokset]. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 8/2021. 38 sivua. Helsinki, Suomi 2021. [ISBN 978-952-343-632-9](https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-632-9)
- Tilastokeskus. 2022. Maahanmuuttajat väestössä-Vieraskieliset. <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html>
- Tilastokeskus. 2023. 12,9 % 16 vuotta täyttäneestä väestöstä koki vakavia toimintarajoitteita vuonna 2022. <https://www.stat.fi/julkaisu/cl8lp2xd4rh530cw1789afim9>.
- Valtokari, M.; Väre, A. & Nurmi-Koikkalainen, Päivi (2023) [Vammaispalvelujen työntekijöiden kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta](https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-632-9). Työpaperi 9/2023. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, SopS 26-27/2016. <https://finlex.fi/fi/sopimukset/sops-teksti/2016/20160027>