

Vägledning



Inledning

Det finns många anledningar till varför skolan ska vara drogfri, både ur ett samhällsperspektiv och på individnivå. Några positiva effekter av en drogfri skola kan vara; bättre arbetsmiljö, bättre studieresultat och större trivsel i skolan. En annan positiv effekt är att skolan blir mer attraktiv när det gäller rekrytering av elever och personal. Skolan blir ett föredöme för andra skolor och andra verksamheter.

För att förebygga att barn och ungdomar fastnar i missbruk och för att nå målet ”drogfri skola” vill vi påverka skolor att kvalitetssäkra sin verksamhet mot drogbruk. Till skillnad från många andra insatser inom området så är en certifiering enligt en standard inte ett projekt som pågår under en begränsad tidsperiod. Standarden hjälper istället skolledningen att arbeta systematisk med åtgärder för att kontinuerligt bekämpa användning av droger inom skolan.

Genom standarden RS 2360:2013 och denna vägledning hoppas vi kunna hjälpa er i ert arbete och strävan för en drogfri skola.

Initiativtagare till projektet Certifiering för en drogfri skola/verksamhet är Göteborg Poseidon Rotaryklubb. Vägledningen har tagits fram av Göteborg Poseidon Rotaryklubb, Föräldraföreningen mot Narkotika och Riksförbundet Narkotikafritt Samhälle.



Vägledning

Texten i kravdokumentet är kortfattad och kan behöva förklaras. Texten har genomgående verbformen "ska". Det innebär krav på att något måste göras eller finnas, eller ibland det motsatta, att något inte får göras eller finnas. Här nedan följer dels alla krav, dels en kortfattad avsikt med varje enskilt krav. Till detta görs förklaringar i form av kommentarer. Siffror inom parentes i rubrikerna hänvisar till respektive punkt i kravdokumentet. I denna lathund ingår en bilaga som handlar om styrning av rutinbeskrivningar och en om internrevision.

Vision (2)

Krav: Skolledningen ska definiera visionen för en drogfri skola.

Avsikt: Skolledningens måste klargöra vart man vill att skolan ska nå när det gäller frihet från droger.

Kommentar: Det kan tyckas att ordet vision betyder något som är ganska obestämt och ligger långt fjärran från vardagen. Men en vision är tänkt som en källa till inspiration. Den anger ett önskat tillstånd som inte ser lika ut imorgon som idag, men som anger åt vilket håll ansträngningar måste göras. Ska vår skola bli så bra att den är ett föredöme för andra? Visionen ska tala om **vart** man vill komma.

Visionen ska diskuteras fram av skolledningen, den ska skrivas ned och på lämpligt sätt göras känd och accepterad av berörda, främst lärare och elever men också av föräldrar och av samhället.

Strategi (2)

Krav: Skolledningen ska definiera en strategi för att uppnå visionen om en drogfri skola.

Avsikt: Med en tydlig strategi anger skolledningen inriktningen för de åtgärder som man avser att genomföra för att förverkliga visionen.

Kommentar: En strategi ska i grova drag beskriva **vad** som behöver göras för att situationen ska närma sig det idealtillstånd som beskrivs i visionen.

Liksom för visionen ska skolledningen diskutera fram denna strategi. För att den ska kunna accepteras av alla berörda bör den skrivas ned, annars är det svårt att meddela den på ett enhetligt sätt.

Motiv (4)

Krav: Skolledningen ska fastställa sina motiv till att vara en drogfri skola.

Avsikt: Att tydliggöra fördelarna med en drogfri skola för både den enskilde och samhället.

Kommentar: Genom att ange motivet eller motiven till en drogfri skola förklarar skolledningen **varför** en drogfri skola är något positivt. Som anges i kravdokumentet kan motiven vara bättre fysik, bättre studieresultat, förbättrad arbetsmiljö, minskad kostnad, större trevnad, mindre risk för annat missbruk, krav från samhället. En annan positiv effekt är att skolan blir mer attraktiv när det gäller rekrytering av elever och personal. Skolan blir också ett föredöme för andra skolor och andra verksamheter.

Drogpolicy (5)

Krav: Skolledningen ska säkerställa att en drogpolicy formuleras som är anpassad för skolans syfte.

Avsikt: Att skolledningen engagerar sig i att formulera en policy som är anpassad till den egna skolan.

Kommentar: En policy ska på ett enkelt sätt visa **hur** skolledningen vill att man ska gå tillväga för att hantera drogproblemet. Det kan ligga nära till hands att se efter vad andra har gjort i denna fråga, vilket naturligtvis är bra. Men skolledningen måste själv analysera hur drogpolicyn ska utformas så att den passar den egna skolans situation.

Krav: Skolledningen ska säkerställa att en drogpolicy formuleras som innefattar åtaganden för att uppfylla kraven samt syftar till att förbättra sättet att uppfylla kraven och målen.

Avsikt: Skolledningen ska förbinda sig att uppfylla de krav som ställs för att skolan ska bli drogfri samt för att behålla denna status.

Kommentar: Skolledningen måste bestämma vad man förbinder sig att göra för att nå målet drogfrihet. Ska man angripa alla droger samtidigt och i alla klasser och personalkategorier eller ska man gå stegvis fram, med exempelvis först rökfrihet och därefter frihet från andra droger? För certifiering av skolan fordras total drogfrihet, men på vägen dit kan det kanske vara lämpligt att först få exempel på frihet från specifika droger eller full drogfrihet inom avgränsade områden. För att behålla en drogfri situation krävs kontinuerligt arbete, då skolan varje år får nya elever och kanske även ny personal.

Krav: Skolledningen ska säkerställa att en drogpolicy formuleras som är känd och accepterad av alla målgrupper.

Avsikt: Den avsedda effekten för policyn kräver att policyn är känd och accepterad.

Kommentar: Det krävs att policyn har ett innehåll som kan förstås och att den accepteras av alla berörda. Policyn måste alltså vara skriven på ett begripligt sätt så att innebörden klart framgår. Skolledningen bör se till att policyn sprids på ett effektivt sätt och att man förklarar innebörden där det behövs. Det ska vara tydligt vem som undertecknar policyn.

Målgrupper (6)

Krav: Skolledningen ska definiera berörda målgrupper/intressenter såsom skolledning, lärare, elever, föräldrar, kamrater samt övriga, dvs. andra anställda vid skolan, allmänhet, ansvariga beställare och politiker och dess roll i arbetet.

Avsikt: Meningen är att alla berörda ska medverka till att skolan är eller avser att bli drogfri.

Kommentar: De målgrupper/intressenter som nämns i kravtexten berörs på olika sätt. Drogfriheten som sådan gäller elever och personal vid skolan. Övriga målgrupper/intressenter kan ge skilda former av stöd till skolans arbete i den önskvärda riktningen. Föräldrarnas och kamraternas inställning i frågan om droger kan ha en stor betydelse för skolans möjlighet att nå sitt mål. Skolans information till dessa är därför mycket viktig och måste utformas på ett bra sätt.

Mål (7)

Krav: Skolledningen ska fastställa mätbara mål och delmål för berörda målgrupper för att säkerställa att skolan är, alternativt blir drogfri.

Avsikt: Genom att ha definierade mål finns det hela tiden något konkret att arbeta mot.

Kommentar: Ett mål eller delmål talar om **vart** skolan vill nå inom en viss tid. Det är vanligt att man refererar till akronymen *smart* ifråga om mål. Det brukar nämligen hävdas att ett mål ska vara

- *specifikt*; det ska vara entydigt och konkret,
- *mätbart*; det ska gå att mäta hur väl ett mål uppfylls,
- *accepterat*; ett villkor för acceptans är att målet är rimligt och lätt att förstå,
- *realistiskt*; annars riskerar målet att bli negligerat,
- *tidsatt*; utan tidsgräns kanske inget händer.

Till detta kan fogas att ett mål ska vara *relevant* – annars är det inte ett bra mål.

Skolledningen kan naturligtvis ställa upp mål enbart för den egna antidrogverksamheten. Det går kanske att komma överens om mål också för någon annan grupp. t.ex. föräldrar. Ofta är det lämpligt att definiera delmål eller etappmål som är lättare att nå än att direkt gå mot slutmålet. Viktigt är att skolan redan i definieringen av målen fastställer hur uppfyllelse av målen ska mätas, detta kan till exempel göras genom att ta fram indikatorer för varje mål för att underlätta uppföljning av målen.

Målen bör granskas åtminstone en gång varje år och förändras när det behövs, så att de alltid känns aktuella. Mål ska helst vara utmanande – det ska krävas viss ansträngning att nå dem. Samtidigt måste de vara möjliga att nå, annars kommer de antagligen att negligeras. Utöver att skolledningen systematiskt ska definiera mål, delmål och handlingsplaner samt genomföra regelbundna kontroller ska även en uppföljning av arbetet vara klart definierat. (se punkt 13).

Ansvar och befogenheter (8)

Krav: Skolledningen ska definiera olika målgruppers arbetsuppgifter, ansvar och befogenheter. En ledningens representant ska utses.

Avsikt: Meningen är att varje berörd person ska veta **vem** eller **vilka** som ska göra **vad**.

Kommentar: För ett framgångsrikt arbete mot drogfrihet fordras att *arbetsuppgifter* är definierade för olika berörda grupper och kategorier, i första hand skolledningen, övrig personal och elever. Undvik att knyta arbetsuppgifter till en viss namngiven person.

Befogenheter måste ges så att berörda personer har möjlighet att utföra sina åtaganden. Skriv i klartext vad olika funktioner eller grupper har rätt att göra, inte bara att "befogenheterna motsvarar ansvaret" eller liknande obestämt uttalande. Särskilda regler kan gälla i ekonomiska frågor.

I kravet ingår att en "ledningens representant" ska utses. Det anges att denne kan ha i uppgift att koordinera nödvändiga åtgärder och inför ledningen redovisa nuläge, uppnådda resultat, behov av resurser, handlingsplaner och föreslå lämpliga mätetal.

Författningskrav, best practice (9)

Krav: Skolledningen ska fastställa vilka krav i lagar, förordningar och myndigheters föreskrifter (författningar) som är tillämpliga. Dessutom ska kunskap finnas om vetenskapliga rön kring drogbruk och dess följder. Dessa ska vara tillgängliga för alla berörda.

Avsikt: Skolan ska uppfylla myndighetskrav och dra nytta av andras erfarenheter av tillämpliga slag.

Kommentar: Skolledningen måste se till att ansvaret är definierat för att fastställa vilka författningar som är tillämpliga och hur skolan ska tolka dessa. Skolan bör även följa nyheter och forskning inom området. Man kan överväga att göra en lista över dessa författningar, tillgänglig för alla berörda. Skolledningen bör också utse någon som har i uppgift att följa väsentliga rön som publiceras inom det aktuella området.

De författningar som främst är aktuella för skolan är följande:

FN: s narkotikakonventioner¹, Narkotikastrafflagen², Socialtjänstlagen (anm. plikt 14:1)³, Sekretesslagen⁴, Arbetsmiljölagen⁵, Skollagen⁶, SWEDAC`s riktlinjer för säker drogtestning⁷.

Styrande dokumentation (10)

Krav: Skolledningen ska säkerställa att skolan har systematiskt sammanställda rutiner för att vara en drogfri skola.

Avsikt: Skolan ska ha de styrande dokument som behövs för att nå och behålla målet en drogfri skola.

Kommentar: Några synpunkter på utformning av styrande dokument finns i bilaga 1.

Krav: Styrande dokument ska vara tillgängliga för alla berörda.

Avsikt: Ingen ska behöva ägna tid åt att leta eller fråga efter rutinbeskrivningar.

Kommentar: Givetvis bör endast en opåverkbar version av respektive dokument vara tillgänglig för alla, exempelvis som PDF-fil. Utskrivna dokument ska inte räknas som original.

Krav: Rutiner ska vara dokumenterat granskade, godkända och daterade vilket också gäller vid förändringar.

Avsikt: För att det inte ska råda någon tvekan om att ett dokument är giltigt fordras att dessa formella regler respekteras.

¹ <http://www.unodc.org/unodc/en/treaties/index.html>

² http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Narkotikastrafflag-196864_sfs-1968-64/

³ http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Socialtjanstlag-2001453_sfs-2001-453/

⁴ http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Sekretesslag-1980100_sfs-1980-100/

⁵ http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Arbetsmiljolag-19771160_sfs-1977-1160/

⁶ http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Skollag-2010800_sfs-2010-800/

⁷ www.swedac.se

Resurser och organisation (11)

Krav: Skolledningen ska fastställa de resurser och den organisation som krävs i form av tid, pengar och andra resurser.

Avsikt: Genom att tilldela resurser ges förutsättningar för att nå det uppsatta målet.

Kommentar: En förutsättning för framgång är att resurser tilldelas i form av tid och pengar. I uttrycket organisation innefattas exempelvis antalet personer som ägnar del av sin tid åt drogproblemet.

Utöver ansvar och befogenheter, se ovan, är rapporteringsvägar viktiga att fastlägga. En viktig väg är samverkan mellan socialtjänst och skolan. Rutiner för samverkan med socialtjänst och hantering av information och sekretess bör fastställas på ett tillfredställande sätt. Detta kan regleras genom avtal med socialtjänsten. Det är väsentligt att relevant information förmedlas i alla riktningar inom organisationen, dvs. ”uppåt”, ”nedåt” och ”horisontellt”.

Verksamheten (12)

Krav: Skolledningen ska säkerställa att dagsläget kring drogbruk kartläggs, samt att en riskanalys görs utifrån kartläggningen.

Avsikt: Fakta rörande verkligheten inklusive befintliga risker ska ligga till grund för åtgärder.

Kommentar: Som framgår av kravtexten ska uppmärksamhet riktas mot befintligt och tänkbart ”drogbruk inom skolan, drogbruk i närheten av skolan, påverkansgrupper, kommersiella förutsättningar, media.” Riskanalys och hantering av risker är en viktig del av förebyggande åtgärder, se nedan.

Krav: Skolledningen har ansvar för att förebyggande verksamhet finns och att handlingsplaner finns vid drogbruk.

Avsikt: Den förebyggande verksamheten, policy och handlingsplaner avser vägleda skolan i hur de tidigt kan upptäcka och ingripa vid eventuellt drogbruk. Syftet är att ge elever stöd och hjälp.

Kommentar: I kravtexten anges att ”skolledningen kan överväga aktiviteter såsom utbildning av lärare, elever och föräldrar, information, anlitande av externa experter, åtgärder när någon upptäcks, belöning vid uppnått mål m.m.” Åtgärder och insatser till stöd för eleven vid misstankar om drogbruk eller efter att detta upptäckts gör i enlighet med skolans handlingsplan och anpassas efter situation och den enskildes behov. Modeller för handlingsplaner och åtgärder beskrivs i boken Narkotikafri skola 3.0. Åtgärder och insatser kan gälla exempelvis:

- Det första samtalet
- Kontakt med vårdnadshavare
- Urinprov
- Anmälan till socialtjänsten
- Upprättande av handlingsplan för eleven med en kombination av stöd och kontroll
- Konsekvenser vid eventuellt fortsatt drogbruk eller avböjande att lämna urinprov
- Uppföljning

Uppföljning (13)

Krav: Skolledningen ska systematiskt följa upp definierade mål, delmål och handlingsplaner samt genomföra regelbundna kontroller. Resultatet ska dokumenteras.

Avsikt: Skolledningen ska löpande ha en tillräckligt god bild över hur verksamheten fungerar för att vid behov kunna reagera på lämpligt sätt.

Kommentar: Hur uppföljning mot mål, delmål och handlingsplaner ska göras, liksom hur kontroller ska genomföras måste bestämmas från fall till fall. För att det alls ska bli utfört måste skolledningen se till att ansvaret för respektive uppföljning är klart definierat.

En särskild form av uppföljning är ledningens genomgång. Denna bör göras minst två gånger per år för att få en tillräcklig bild av situationen.

Ständiga förbättringar (14)

Krav: Skolledningen ansvarar för att ständiga förbättringar genomförs med uppföljning mot mål. Underlaget till ständiga förbättringar kan exempelvis vara resultatet av revisioner, korrigerande och förebyggande åtgärder.

Avsikt: Med hjälp av ständiga förbättringar ska skolan komma allt närmare sin vision.

Kommentar: Drogpolicyn kan vara till hjälp som en referens och motivationsfaktor i förbättringsarbetet.

Ett viktigt syfte med det ständiga förbättringsarbetet är att ständigt fortsätta strävan mot visionen och aldrig bli nöjd. Detta görs bland annat genom internrevisionen där man till exempel kan hitta en bra lösning på ett problem på ett ställe och tillämpa denna i andra sammanhang. Givetvis kan också mindre goda lösningar eller brister komma i dagen vid en revision, med förbättringsåtgärder som en naturlig följd.

Meningen är inte att det är samma sak som ska förbättras gång efter gång.

Förbättringsarbete kan ske i många små steg och det kan också göras i ett mindre antal stora steg – och i en kombination. Troligen pågår det förbättringsarbete på skolan hela tiden.

Korrigerande åtgärder (15)

Krav: Skolledningen ansvarar för att orsaken till oönskade händelser och förhållanden utreds och att korrigerande åtgärder vidtas för att undvika upprepning. Dessa ska dokumenteras.

Avsikt: Meningen är att hindra att en oönskad händelse inträffar på nytt.

Kommentar: Med oönskade händelser menas exempelvis att en person är drogpåverkad på skolan eller att överenskomna rutiner inte följs.

För att kunna vidta en korrigerande åtgärd fodras det att den grundläggande orsaken fastställs. Ledordet är "varför?" Det händer att man måste ställa denna fråga mer än en gång och få flera svar innan grundorsaken fastställs. Till hjälp kan skolan exempelvis använda metoden "5 why". Genom att fem gånger fråga efter orsaken till att ett fel uppstått kan man hitta rotorsaken till felet.

Är grundorsaken känd går det att genomföra en korrigerande åtgärd som eliminerar orsaken, eller åtminstone reducerar effekten av den till en acceptabel nivå.

Beslutade och genomförda åtgärder bör dokumenteras på ett sätt som gör det möjligt att sammanfatta dem och dra slutsatser om verkan av åtgärderna. Detta är en punkt i ledningens genomgång, se nedan.

Förebyggande åtgärder (16)

Krav: Skolledningen ansvarar för framtagning av rutiner som förebygger drogbruk.

Avsikt: Med lämpliga rutiner bör risken för drogbruk reduceras eller helst elimineras.

Kommentar: Förutom de åtgärder som nämns i kravdokumentet, ”exempelvis information till nya elever, information till nyanställd person, information till besökande och tillfällig personal, information till föräldrar”, är riskanalys och hantering av fastställda risker centrala uppgifter i förebyggande syfte. Ett användbart verktyg är risk- och skyddsfaktormodellen och de preventionsmetoder som forskningen fortlöpande redovisar. Mer information om metoder finns samlat hos Skolverket⁸, Centralförbundet för alkohol- och narkotikaupplysning⁹ och Statens folkhälsoinstitut¹⁰

Certifiering mot kravdokumentet ställer krav på att skolledningen ständigt övervakar att fastställda rutiner följs och fungerar, därmed i sig som en förebyggande åtgärd.

Internrevision (17)

Krav: Skolledningen ansvarar för att interna revisioner genomförs med tydligt angiven frekvens, dokumentation och ansvar.

Avsikt: Med interna revisioner ska skolledningen regelbundet få en dokumenterad bild av situationen. Samtidigt kan interna revisioner användas för att söka förbättringsmöjligheter.

⁸ <http://www.skolverket.se/>

⁹ <http://www.can.se/>

¹⁰ <http://www.fhi.se/>

Kommentar: Se bilaga 2 om sätt att planera, genomföra och rapportera interna revisioner.

Krav: Internrevisorns oberoende roll och funktion måste säkerställas.

Avsikt: Det gäller att få en så objektiv bild som möjligt av hur arbetet som rör drogfrihet i verkligheten har framskridit.

Kommentar: I realiteten kan en person inom skolan knappast vara helt oberoende, men revisorn ska åtminstone inte granska den verksamhet som han eller hon har direkt ansvar för. Kunskap om verksamheten är ett villkor för ett bra resultat av revisionen. Revisorn bör ha skaffat sig viss insikt i hur en revision bör förberedas, genomföras och rapporteras. För att vara lämplig som revisor fordras också sådana personliga egenskaper att de som intervjuas villigt lämnar önskade upplysningar. Det kan vara en fördel att en intern revision görs av två revisorer, i synnerhet om vanan att revidera är begränsad.

Ett sätt att säkerställa oberoende är att anlita en extern person som internrevisor.

Intressenttillfredsställelse (18)

Krav: Skolledningen ska regelbundet genomföra bedömningar av intressenters uppfattning om skolans ANDT-arbete.

Avsikt: Intressenters uppfattning ska hjälpa skolan i dess strävan att få en i vida kretsar accepterad inriktning på antidrogverksamheten.

Kommentar: Skolan ska fastställa vilka metoder som ska användas för att få en riktig uppfattning om intressenternas uppfattning och tillfredsställelse. Den mest effektiva metoden är att fråga intressenterna om deras uppfattning i de fall en daglig kontakt förekommer. Noteringar om sådana erfarenheter bör föras regelbundet. Inom skolan är detta möjligt, men i regel inte när det gäller utomstående intressenter. Då måste någon annan metod tillgripas. Enkäter till intressenter med frågor om deras tillfredsställelse kan vara en metod, en annan metod kan vara att sammankalla till ett möte för att samla intrycken som finns internt i skolan. För att informationen ska ge önskat resultat bör skolledningen tänka på bl.a.

- vad intressenterna anser vara de mest väsentliga faktorerna som rör drogfrihet och som skolan kan påverka,
- hur intressenterna anser att skolan har lyckats,
- vilka intressentkategorier och personer som information är väsentlig att erhålla, hur många är nödvändigt att tillfråga?

Krav: Skolledningen ska definiera hur resultatet ska spridas och användas.

Avsikt: Resultatet av intressentundersökningen ska komma till användning på ett bra sätt.

Kommentar: Skolledningen ska besluta om

- vem som ska utvärdera intressentundersökningen och till vilka resultatet ska meddelas,
- vem som ska initiera eller genomföra eventuella åtgärder med anledning av resultaten.

Skolledningens regelbundna genomgång av systemet (19)

Krav: Skolledningen ska genomföra regelbunden genomgång av systemets där följande punkter ingår:

- vision, strategi och policy
- mål och målgrupper
- ansvar och befogenheter
- författningskrav
- resurser och organisation
- erfarenheter från uppföljning, internrevisioner
- erfarenheter från korrigerande och förebyggande åtgärder
- erfarenheter från redovisningar, bedömning av intressenttillfredsställelse
- framtagning av handlingsplan utifrån ovanstående genomgångar med ansvarig och tidplan

Avsikt: Genom regelbundna genomgångar ska skolledningen åtminstone vid ett eller några tillfällen varje år få en samlad bild över förutsättningar, önskemål, krav och uppnådda resultat och erfarenheter när det gäller skolans drogfrihet.

Kommentar: Meningen är att inte fastna i detaljer vid dessa genomgångar; det ska man klara av i det dagliga arbetet. I genomgångarna ska skolledningen naturligtvis delta. Ledningens representant kan vara föredragande. Andra personer kan närvara vid behov. Hur ofta genomgångarna ska göras får skolledningen själv bestämma. I ett tidigt skede kan två till högst fyra genomgångar per år vara lagom för att senare bli enbart en eller två gånger per år. Detta är ett lämpligt tillfälle att granska vision, strategi, policy och mål, och ändra dem om det behövs. En uppföljning mot tidigare definierade mål bör göras. Några ytterligare synpunkter:

Revisioner

- Ledningens representant ger en sammanfattning av erfarenheter från alla revisioner som gjorts sedan föregående genomgång.

Korrigerande och förebyggande åtgärder

- Enskilda korrigerande eller förebyggande åtgärder ska normalt inte tas upp vid genomgången utan avsikten är att bedöma om metoden för att tillämpa dem fungerar.

Intressentreaktioner

- Både positiva och negativa reaktioner bör behandlas. Hur har intressenternas tillfredsställelse utvecklats?

Beslut, handlingsplan

- I protokoll eller på annat sätt bör man dokumentera varje beslut som tas vid ledningens genomgång och som fordrar åtgärder. Ange vem som ansvarar för att en åtgärd genomförs och när den beräknas vara klar. Utan tidsgräns förskjuts gärna det som ska göras. De tagna besluten kan ingå i den handlingsplan som fordras i kravdokumentet (se "Verksamheten"). Uppföljning av handlingsplanen underlättas med lämpliga noteringar. Var gärna kortfattad men tydlig.
- Åtgärderna kan kräva tillskott av resurser. Detta bör beaktas när besluten tas.