

# Handlingsplan for pårørendearbeid 2024 - 2027

Vedtatt i kommunestyret 13.12.2023

## Innholdsfortegnelse

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Innledning .....  | 2  |
| 2   | Hvem er de pårørende .....  | 2  |
| 3   | Faktagrunnlag .....   | 3  |
| 3.1 | Nasjonale føringer .....  | 3  |
| 3.2 | Kommunale føringer og satsningsområder for pårørendearbeidet..... | 6  |
| 4   | Behov innen pårørendearbeidet .....                               | 8  |
| 5   | Anbefalte tiltak i Lillestrøm kommune .....                       | 11 |
| 5.1 | Etablering av pårørendesenter i Lillestrøm kommune .....          | 11 |
| 5.2 | Generelle tiltak for voksne som pårørende.....                    | 12 |
| 5.3 | Generelle tiltak for barn som pårørende .....                     | 13 |

# 1 Innledning

I Lillestrøm kommune skal det legges til rette for at pårørende opplever trygghet i sin pårørenderolle og føler seg ivaretatt som en viktig støttespiller. De pårørende skal møtes med respekt og forståelse for den situasjonen de står i, og pårørenderarbeidet skal preges av likeverdighet, rettferdig fordeling og være uavhengig av kulturell bakgrunn. Kommunens verdier; tillit, inkludering og nyskaping, skal operasjonaliseres og vises i pårørenderarbeidet.

Pårørenderarbeidet må settes i sammenheng med øvrig tjenesteutviklingsarbeid i kommunen. I et samskapingsperspektiv, er det nødvendig å øke bevissthet og satsning på pårørende som en viktig medspiller og ressurs. Handlingsplanen skal gi retning for det arbeidet som gjøres i Lillestrøm og styrke innsatsen der utfordringene finnes. Planen skal evalueres hvert andre år, og rapporteres til politikken årlig. Handlingsplanen bygger på den nasjonale strategien for pårørenderarbeid «Vi – de pårørende», og på svar og anbefalinger som er innhentet fra pårørende i kommunen.

Det er stor kompleksitet i pårørendes situasjon og behov. Kommunens tjenester styres av ansvar og plikter, samt verdier og mål. Når konkrete behov møter rammer og retningslinjer, vil det skapes dilemmaer og etiske utfordringer. Medarbeidere i tjenestene vil kunne stå i valgsituasjoner der verdiene kommer i konflikt med hverandre og der det kommer innvendinger mot de handlingsalternativer den enkelte medarbeider ser. Medarbeiderne må ha oppdatert kunnskap om hvordan møte pårørende som står i utfordrende situasjoner. De må kunne navigere i tilbud og muligheter som kan gjelde den enkelte pårørende. Etisk bevissthet og refleksjon i vanskelige situasjoner kan forebygge konflikter og gi retning og nye perspektiver for løsning.

Handlingsplanen skal omfatte alle pårørende i vid forstand, uavhengig av funksjonsnivå, diagnose, kulturell bakgrunn og alder. Pårørendes situasjon henger tett sammen med bruker og pasientens tjenestetilbud. Handlingsplanen skal likevel først og fremst omhandle tilbud og tiltak rettet mot de pårørende selv. Handlingsplanen skal bidra til at de pårørende opplever at de inviteres til samarbeid, blir involvert og får støtte i rollen som pårørende. De tiltak som foreslås skal følges opp gjennom videre utviklingsarbeider i tjenestene.

## 2 Hvem er de pårørende

### Barn og unge som pårørende

Med barn som pårørende legges følgende definisjon til grunn: "Barn som pårørende" er barn eller søsken av pasienter og brukere med psykisk sykdom, alvorlige psykisk og fysisk funksjonsnedsettelse, rusmiddelavhengighet eller alvorlig somatisk sykdom, skade eller er

etterlatte barn eller søsken. Begrepet pårørende skal tolkes vidt og uavhengig av formalisert omsorgssituasjon. Målgruppen omfatter mindreårige barn under 18 år.

### Voksne som pårørende

En pasient eller bruker kan ha flere pårørende, men det skilles på rettigheter som «nærmeste pårørende» med hensyn til informasjon, samtykke, journalinnsyn og klage. Det er den enkelte bruker som selv velger sin «nærmeste pårørende». Vanligvis er dette familie, men kan også være venner og annet utvidet nettverk. Helsetjenesten har ansvar for å avklare hvem bruker vil ha som nærmeste pårørende. <sup>1</sup>

Dersom brukeren er ute av stand til å oppgi pårørende, skal nærmeste pårørende, eventuelt verge, være den som i størst utstrekning har varig og løpende kontakt med vedkommende

## 3 Faktagrunnlag

Nedenfor vises nasjonale mål og føringer og kommunale satsningsområder som er gjeldende for Lillestrøm kommunes pårørendearbeid.

### 3.1 Nasjonale føringer

#### Nasjonalt hovedmål:

- Anerkjennelse pårørende som ressurs
- God og helhetlig ivaretagelse av alle pårørende slik at pårørende kan leve gode egne liv og kombinere pårørenderollen med utdanning og arbeid
- Ingen barn skal måtte ta omsorgsansvar for familie eller andre

I den nasjonale pårørendestrategien 2021-2025, Vi – de pårørende, innledes det med at det nasjonalt skal satses på støtte og avlastning for pårørende som trenger det og legge til rette for pårørende og familiers mulighet til å kombinere egne liv med omsorg for sine nære. Barn som er pårørende skal oppleve at de voksne rundt dem ser dem og bryr seg, slik at de ikke trenger å ta omsorgsansvar for sine nærmeste, men kan få lov å være barn. Den nasjonale strategiperioden 2021 – 2025 setter som mål at de kommunale tjenestene skal forbedre strukturer og rutiner som legger til rette for informasjon, samtale og dialog med pårørende, der vi kan hente pårørendes erfaringer, og gjøre bruk av disse i det videre forbedringsarbeidet.

---

<sup>1</sup> Helsedirektoratet, 2017. Pårørendeveileder, Nasjonal veileder

## Den nasjonale strategien bygges opp med 6 overordnede satsningsområder:

### Nasjonale satsningsområder

- Tidlig identifisering og ivaretagelse
- Bedre informasjon, opplæring og veiledning
- Forutsigbare og koordinerte tjenester
- Tilstrekkelig støtte og avlastning
- Familieorienterte tjenester
- Pårørendemedvirkning

- **Tidlig identifisering** av pårørende har betydning for et godt samarbeid mellom bruker/pasient, pårørende og helse- og omsorgstjenesten og for å kunne mobilisere og involvere pårørende i behandling og oppfølging.
- Tilgang til **kvalitetssikret og relevant informasjon** er av stor betydning for at pårørende kan forstå egne rettigheter og navigere i tjenestetilbud, relevante stønadsordninger og lignende. Helsetjenesten har en generell veiledningsplikt som innebærer at pårørende som henvender seg skal gis generell informasjon, for eksempel om aktuelt regelverk og rettigheter, og generelt om årsaker, symptomer og behandling dersom diagnosen er kjent. Det er viktig at informasjonen og kommunikasjonen tilpasses mottaker, med hensyn til blant annet alder, modenhet, erfaring og kultur- og språkbakgrunn.

• Visshet om at den man er pårørende til ivaretas med omsorg og av kompetent personell er av stor betydning for pårørendes trygghet, helse og livskvalitet. **Helhetlige og godt koordinerte tjenester** innebærer blant annet færre hjelpere å forholde seg til og større grad av kontinuitet, sammenheng og forutsigbarhet i tjenestetilbudene.

- Pårørende som står i krevende eller langvarige omsorgsoppgaver må få **tilstrekkelig støtte og avlastning** slik at de også kan ivareta seg selv, utdanning, jobb og andre forpliktelser. Det må videre være et mål at avlastning er godt tilpasset både bruker/pasient og pårørendes behov. Teknologi er virkemidler som kan bidra til økt trygghet og forutsigbarhet i hverdagen, eksempler kan være elektronisk medisineringsstøtte og digitale tilsyn.
- **Stabile og omsorgsfulle familier gir trygge barn.** Regjeringen ønsker at samfunnet og tjenestene i større grad både ser og ivaretar hele familien når et familiemedlem opplever alvorlig sykdom, funksjonsnedsettelse eller rusproblemer, eller når et familiemedlem dør.
- **Pårørendemedvirkning** kan foregå både på individnivå og på systemnivå. Pårørendemedvirkning på systemnivå innebærer å bruke pårørendes erfaringer og behov i utviklingen av helse- og omsorgstjenestene. Helseforetak og kommuner plikter å etablere

systemer for innhenting av pårørendes erfaringer og synspunkter på ulike nivå, og gjøre bruk av disse erfaringene i sitt forbedringsarbeid.

Satsningsområdene er begrunnet i nasjonale forskning og brukerundersøkelser og viser gjennomgående funn som også er representativt for Lillestrøm kommune.

**Stortingsmelding 24; «Felleskap og meistring, Bu trygt heime»** viser til et behov for å sikre gode vilkår for de pårørende. I takt med den demografiske utviklingen vil det for framtiden være færre pårørende per hjelpetrequende eldre.<sup>2</sup> Samtidig vil det også være flere eldre som skal bo hjemme. Meldingen viser til pårørendeundersøkelsen 2022, som avdekker at pårørende til eldre med omfattende tjenestebehov mener **forutsigbarhet** i tjenestene er det viktigste det offentlige kan tilby. Bu trygt heime tar til orde for bruk av pårørendeavtaler og på nasjonalt hold arbeides det med å lage et nasjonalt konsept.

«Bu trygt heime» viser til at vold og overgrep er et alvorlig samfunnsproblem og som også rammer eldre. Studier viser at mellom 56 500 og 76 000 hjemmeboende personer har vært utsatt for vald og overgrep, og utøveren var i de fleste tilfeller nærstående. Med bakgrunn i sykdom kan også den syke utøve vold og trusler og i disse tilfeller er det ofte nærstående pårørende som blir rammet. Arbeidet med å avdekke, forebygge og hindre vold er viktig for å forebygge psykisk uhelse. Pårørendeavtaler kan være et konkret tiltak for å avdekke slike tilfeller. Lillestrøm kommune er i en etableringsfase for å bli en «TryggEst-kommune», en nasjonal modell for voksenvern.

Stortinget vedtok nye bestemmelser om **samarbeid og samordningsplikt i velferdstjenestelovgivningen** med ikrafttredelse 1. august 2022<sup>3</sup> Det gir kommunene en tydelig plikt til å samordne tjenestetilbudet til barn. Denne plikten og flere andre lovendringer skal bidra til tettere samarbeid mellom barnehager, skoler, barnevern, Nav, helsetjenester og sosialtjenester. Formålet med endringene er å styrke oppfølgingen av utsatte barn og unge og deres familier gjennom økt samarbeid mellom velferdstjenestene. Derav også opprettelse av barnekoordinatorer i kommunene som skal koordinere hjelpen når barn/unge har store sammensatte behov. Samordningsplikten vil gjennom dette bidra til å styrke arbeidet med barn og søsken som pårørende.

I **helsepersonelloven** §10 a, vises det til at helsepersonell skal bidra til ivaretagelse av både barn og søsken som pårørende. De skal sikres tilstrekkelig informasjon og oppfølging som følge av foreldres sykdom, skade eller rusmiddelavhengighet. Helsepersonell skal skaffe seg generell informasjon om aktuelle samarbeidspartene som kan følge opp barna og deres familier.

---

<sup>2</sup> St.melding24, Felleskap og meistring, Bu trygt heime

<sup>3</sup> <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/samarbeid-om-tjenester-til-barn-unge-og-deres-familier/samordningsplikt-for-kommunen>

## 3.2 Kommunale føringer og satsningsområder for pårørendearbeidet

Lillestrøm kommune skal støtte opp under innbyggernes mestring av egne liv i alle livets faser.

FNs bærekraftsmål 3, God helse, er knyttet til målet **“Hele livet”** i Lillestrøm kommunes kommuneplan. Delmål 3 «sikre god helse og fremme livskvalitet for alle, uansett alder» handler om at en forutsetning for å oppnå bærekraftig utvikling er at alle kan leve et friskt og sunt liv.

I et pårørendeperspektiv handler det om at pårørendeinnsatsen blir verdsatt og at pårørendetilbudet forebygger belastning og sykdom hos den pårørende selv.



Lillestrøm kommune er i overgang fra kommuneperspektivet 2.0 – «kommunen er en organisasjon hvor borgerne er kunde» til perspektiv 3.0 «kommunen er lokalsamfunnet med ressurssterke og aktive samfunnsborgere». Her vil medarbeidere og innbyggere utfordres på kultur og kompetanse. Lillestrøm kommunes mål er å skape en samproduksjon og et medansvar med pårørende i utviklingen av tjenester til den enkelte. Det er ønskelig å skape et «Vi – sammen», som en del av arbeidslaget rundt pasienten og bruker. I dette utviklingsarbeidet må kompetansen hos kommunens medarbeidere styrkes, slik at de evner å være pådrivere i den kulturendringen dette medfører både for kommunens medarbeidere og for pårørende.

**Oppvekststrategien** i kommunen har som visjon; Sammen om en god oppvekst. Strategiens overordnede målsetting er at «Sammen skaper vi en oppvekst som er preget av trivsel, trygghet og livsmestring gjennom tidlig innsats, samhandling og inkluderende fellesskap». I tråd med dette har Lillestrøm kommune innført den overordnede modellen BTI- Bedre tverrfaglig innsats.

Målgruppen for BTI-modellen er barn og unge og deres foreldre som har behov for hjelp, støtte og oppmerksomhet i korte eller lengre perioder i livet. BTI- samhandlingsmodell skal bidra til gode oppvekstsvilkår for barn og unge, sikre godt samarbeid med deres foreldre og tidlig innsats og samordnede tjenester med medvirkning fra barnet/den unge og familien. Målsettingen er å forebygge, oppdage og sette inn riktig tiltak til barn, unge og familier det er knyttet bekymring til. I dette ligger også at barn og unge som pårørende blir fanget opp.

Lillestrøm kommune skal etter lovverket ha et helhetlig og koordinert tjenestetilbud til barn som pårørende. For å sikre at kommunens praksis er i tråd med lovverket, er det utarbeidet en rutinebeskrivelse. Prosedyren beskriver samarbeidet innad i kommunen og skal sikre at barn som pårørende skal få tilstrekkelig informasjon og den hjelpen de har krav på.

**Strategi for helse og mestring 2020 – 2025** har eget innsatsområde som omhandler pårørendestøtte. Kommunens strategier samlet sett legger til rette for at tjenestene skaper en felles retning for pårørenderarbeidet. I Lillestrøm skal det legges til rette for at pårørende opplever trygghet i sin pårørenderolle og at de føler seg ivaretatt som en viktig støttespiller.

På nasjonalt nivå er pårørendeinnsatsen på samme størrelse som den profesjonelle omsorgen og denne innsatsen verdsettes høyt i Lillestrøm kommune. Målet for kommunen er at samarbeidet med brukere/pasienter og pårørende skal være systematisk og ikke tilfeldig. Det skal skapes gode arenaer for samskaping både individuelt og på systemnivå.

Lillestrøm kommune gjennomfører en stor satsning på teknologi. **Temaplan for teknologi** legger føringer for økt bruk av teknologi i tjenestene og etablering av et respons- og kompetansesenter, som skal kunne bistå og skape trygghet rundt digitale løsninger. Her skal også pårørende kunne få veiledning og hjelp når det gjelder teknologi ute hos den de er pårørende til.

Kommunens planarbeider generelt og **Behovsplan for helse og mestringstjenester fram mot 2040** spesielt, tar for seg demografiskiftet<sup>4</sup>. Kommunen bygger en kultur i organisasjonen som skaper en dreining fra omsorg til mestring. Behovsplanen Helse og mestring viser at gode forløp skal bidra til at en større andel behov skal løses på hjemmearenaen. De gode forløpene skal bygge på hva som er viktig for deg – dialogen, hvor det gjelder både brukere og pasienter av tjenestene og deres pårørende. Planen beskriver prioriteringer som også styrker pårørenderarbeidet:

- Det må utvikles flere tiltak som styrker helsefremmende og forebyggende tilbud og tjenester som bidrar til å utsette behov for heldøgns omsorgsplass. Dette inkluderer etablering av fleksible tilbud om aktivitet og avlastning.
- Helsefremmende og forebyggende tilbud vil også være et sentralt virkemiddel for å styrke den enkelt pårørende, slik at de kan mestre å stå i situasjonen.

Behovsplanen skal bidra til å realisere lavterskel, helsefremmende og rådgivende aktiviteter og møteplasser.

Behovsplanen er i tråd med **Nasjonal helse og sykehusplan 2020 – 2023**, som vektlegger en utvikling av pasientens helsetjenester, der oppfølging skal løses utenfor sykehusenes vegger. Slike endringer vil medføre at flere av kommunens innbyggere får sin behandling i hjemmet, noe som også vil påvirke den hverdagen pårørende står i.

---

<sup>4</sup> Lillestrøm kommune, Behovsplanen for helse og mestring fram mot 2040



## 4 Behov innen pårørendearbeidet

Kartlegging av eksisterende tilbud innen Oppvekst og Helse og mestring viser at det i Lillestrøm kommune pågår mye godt arbeid i samhandlingen med pårørende og brukere/pasienter. Kommunens arbeid med å veilede, informere, støtte og avlaste pårørende er rikt og mangfoldig. Informasjon om tilbudene til brukere/pasienter og pårørende er tilgjengelig på kommunens nettsider. Det finnes prosedyrer, standarder og sjekklister til bruk i arbeidet. I tillegg er det tilbud til pårørende i regi av bruker- og pårørendeorganisasjoner. Forarbeid og kartlegging av dagens kommunale pårørendearbeid er vedlagt planen som eget grunnlagsnotat.

Demografiutviklingen i kommunen, forventet mangel på helsepersonell<sup>5</sup> og erfaringer fra pårørendes situasjon i dag viser behov for en sterkere satsing i pårørendearbeidet, for å sikre at de kan leve sine egne liv og samtidig være pårørende. Behovet for videreutvikling dreier seg primært om å inkludere pårørendes kunnskap i tjenesteoppfølgingen av bruker/pasient, anerkjennelse av pårørendes rolle og situasjon, kvalitetssikring og systematisering av samspillet mellom tjeneste, bruker/pasient og pårørende og sikre kapasitet i tilbud og tjenester rettet mot pårørende.

### Beskrivelse av nasjonale utfordringer og behov

Den nasjonale pårørendestrategien trekker frem følgende:

- Manglende identifisering, ivaretagelse og medvirkning
- Behov for mer og bedre informasjon, opplæring og veiledning
- For lite støtte og avlastning
- Behov for mer forutsigbarhet og bedre koordinering
- For dårlig kartlegging og oppfølging av barn og familier

I Lillestrøm kommune er det sannsynlig at vi har tilnærmet samme utfordringsbilde som vi ser nasjonalt. Det er gjennomført innsiktsarbeid gjennom kafedialoger, pårørendekurs og brukerundersøkelser og hvor det foretas kontinuerlig forbedringsarbeid som følge av brukerundersøkelsene i tjenestene. Nedenfor gis en oppsummering av de viktigste funnene fra de nasjonale kildene og kommunens lokale pårørendearbeid.

### Nasjonal undersøkelse fra Helsedirektoratet (Opinion)

Opinion har på vegne av helsedirektoratet i 2022 gjennomført en nasjonal undersøkelse om unge pårørende i alderen 16-25 år.<sup>6</sup> Hovedfunn i rapporten viser at de største negative

---

<sup>5</sup> Helsepersonellkommissjonens rapport Tid for Handling

<sup>6</sup> PÅRØRENDEUNDERSØKELSEN 2022 Unge pårørende; Gjennomført av Opinion for Helsedirektoratet feb. 2023

konsekvensene ved at en nær person er syk går ut over den sosiale dimensjonen. Det gir utslag i at de unge pårørende lar være å ta med venner hjem, og at de dropper fester og ferieturer. Det velges også å gjøre mindre skolearbeid enn man ønsker. En betydelig andel opplever stress og dårlig samvittighet. De unge vurderer sin psykiske helse som nokså mye dårligere enn ungdom flest. Det positive er at det å være omsorgsperson og ta ansvar gir mestringsstrategier og de kjenner på økt selvstendighet og egenverd.

I utvikling av tjenester bygger Lillestrøm kommune på den årlige folkehelseprofilen, oppvekstprofilen, Ungdataundersøkelsen som gjennomføres hvert 3. år og elevundersøkelsen som gjennomføres hvert år. Det har også vært gjennomført medvirkningsprosesser i forbindelse med arbeidet med oppvekstreformen og oppvekststrategien. Dette er midlertid undersøkelser som ikke går direkte inn på det å være barn som pårørende. Det kan imidlertid hentes inn informasjon fra barn og unge som pårørende fra den nasjonale undersøkelsen.

#### Nasjonal pårørendeundersøkelse - IVARETATT

Den nasjonale undersøkelsen IVARETATT er gjennomført i 2023 for andre gang. Lillestrøm kommune oppfordret i år kommunens pårørende å delta. Undersøkelsen fra mars 2023 ga 135 svar fra pårørende i Lillestrøm, noe som er et lavt antall. Nasjonalt fikk undersøkelsen inn 2400 svar. Det foreligger ennå ikke en nasjonal sammenstilling av årets svar. Planen bygger derfor på de nasjonale funnene fra i fjor, samt noen nøkkeltall fra årets IVARETATT. Det vurderes at fjorårets sammenstilling er representativ også for årets undersøkelse i Lillestrøm kommune og gir oss verdifull innsikt i forbedringsområder.

#### **IVARETATT 2022<sup>7</sup> hvor 1860 pårørende deltok viser følgende om hvor skoen trykker mest:**

- Over halvparten oppga å ikke ha en fast kontaktperson i tjenesten eller at de ikke visste om de hadde det.
- Bare halvparten svarte «Ja» på at de opplever at tjenesten tilbyr tilstrekkelig antall samtaler i forhold til behov.
- En av fire med vedtak på opplæring og veiledning knyttet til omsorgsoppgavene de utførte, opplevde manglende utførelse av vedtaket.
- Fire av ti pårørende svarte at de opplever det som en psykisk belastning å utføre omsorgsoppgaver. Samtidig oppgav nesten like mange at de synes det er fint å kunne være en ressurs.
- Mange pårørende svarer at «det avhenger av hvem jeg møter» med tanke på hvordan de opplever å bli møtt av tjenestene.
- Fire av ti anga at avlastningen de får fra tjenesten, i liten grad opplevdes tilstrekkelig.
- Det en stor andel av pårørendes bekymringer som omhandler tjenestene.
- Ivaretagelse av barn og unge som pårørende framstår som et ansvarsområde der kommunene har et stort forbedringspotensial.

---

<sup>7</sup> <https://www.utviklingssenter.no/om-oss/aktuelle-saker/rapport-for-ivaretatt-2022-er-klar>

## Innhenting av opplevelser fra pårørende i Lillestrøm kommune - pårørendedialog

For å få flere «pårørendesstemmer» og innsikter inn i planen, er det stilt to spørsmål til pårørende og brukere som har deltatt på dialogkafé i hjemmetjenestene. Det har her vært deltakelse fra mer enn 100 pårørende og brukere til sammen. Spørsmålene er også stilt på pårørendekurs og til Brukerrådet i Avdeling psykisk helse og avhengighet.

Spørsmålene var:

**Hva mener dere er viktigst for at den pårørende skal håndtere sin rolle?**

**Hva tenker dere bidrar til et godt samarbeid mellom kommune og pårørende?**

Oppsummerte tilbakemeldinger fra dialogkafeer er følgende:

- Informasjonsbehovet er stort, og det blir viktig å jobbe videre med nettsiden vår. Flere gir uttrykk for at informasjonen er vanskelig tilgjengelig og at det ikke er enkelt å finne frem. Det er behov for å styrke informasjonsarbeidet både for de som trenger den generell informasjon og de som trenger mer individuelt tilpasset informasjon og kunnskap i den enkelte situasjon.
- Mangel på informasjon og forutsigbarhet i situasjoner der den du er pårørende til får helsesvikt og er i overganger mellom tjenestenivåer er fremhevet som belastende. Det er vanskelig å få informasjon og det skaper bekymring for hva som skal skje videre.
- Tilgjengelighet til kommunen trekkes også frem. Det er vanskelig å nå noen å snakke med og få informasjon fra. Det oppleves vanskelig å få noen i tale. Det fremkommer også behov for å ha et slags fysisk knutepunkt for de pårørende, hvor de kan henvende seg.
- Tillit, trygghet i møte mellom medarbeidere og pårørende er viktig tema som blir belyst. Det å bli sett, møtt med empati og forståelse for sin egen situasjon, men også den situasjonen den du er pårørende til står i.
- Behov for mer individuelle og fleksible avlastningstilbud.
- Ønske om enklere transport (handlebuss) og flere sosiale tilstelninger. Gjennom slike tilbud vil den eldre klare mer selv og de pårørende avlastes.

Følgende behov kom frem etter arrangerte pårørendekurs i regi av Avdeling Psykisk helse og avhengighet

- Pårørendesenter/kontaktperson
- Kunnskap og informasjon om aktuelle temaer, for eksempel diagnoser, psykisk helse og rus.
- Ivaretagelse av seg selv, hente seg inn.
- Avlastning
- Erfaringsdeling med andre pårørende (ulike møtearenaer)
- Bli møtt med forståelse
- Ha tillit til tjenester som gis, at bruker får forsvarlig hjelp
- Åpenhet og informasjon, nettside.
- Noen som kan ta imot, veilede og navigere i tjenestetilbudene

## 5 Anbefalte tiltak i Lillestrøm kommune

Pårørende er en stor og sammensatt gruppe mennesker i alle aldre. Mange har lite eller ingen behov for støtte fra helse- og mestringstjenestene, mens for andre kan det å være pårørende være så krevende at det går utover egen helse og livskvalitet.

Lillestrøm kommune sin pårørendeplan bygger på innsikt og tilbakemeldinger fra kommunens pårørende og de nasjonale innsatsområdene. Utvalgte tiltak skal legge til rette for ivaretagelse av pårørende i alle aldre og forløp fra tidlig identifisering til brukermedvirkning.

Det sees et behov for utvikling av tiltak på flere nivå:

### 5.1 Etablering av pårørendesenter i Lillestrøm kommune

Et pårørendesenter i kommunen vil skape en tilgjengelig fysisk arena for informasjon, råd og veiledning, hvor det jobbes både på system- og operativt nivå. Senteret skal være et knutepunkt for koordinering av pårørendearbeidet på systemnivå. Videre skal det etableres tilbud til pårørende, både barn og voksne, som støtte i deres hverdag. Et pårørendesenter kan etableres som en fysisk arena, sammen med ambulerende, arenanøytrale tilbud.

Et pårørendesenter vil kunne etableres med to koordinatorene som en oppstart, og utvides over tid til å ivareta funksjoner og roller kommunen ser vi mangler. Det vil si at et slikt tilbud vil kunne skaleres ut til å omfatte flere systematiske og operative oppgaver avhengig av behov og evalueringer. En helt sentral fordel er at det blir et tydelig sted i kommunen hvor pårørende kan henvende seg for videre informasjon og veiledning, samt oppfølging. Gjennom dette tiltaket vil flere av de skisserte behovene løses på en og samme arena.

For å etablere et pårørendesenter, er det behov for følgende ressurser – til sammen to årsverk som en oppstart av tilbud på dagtid hverdager:

- En stilling som leder for pårørendesenteret med ansvar for fag, drift og koordinering av pårørendearbeidet. Lederen skal bidra til strategisk og systematisk utvikling av pårørendesatsingen i samarbeid med kommunalområdene, og i tillegg være en operativ ressurs i pårørendearbeid ved senteret. Leder skal bidra til å utvikle et bredt samarbeid med friville organisasjoner.
- En stilling som koordinator for å styrke tilbudet til voksne pårørende. Vedkommende skal etablere og koordinere ressursnettverk for pårørendearbeid i tjenesteområdene. Ressursnettverket skal bestå av pårørendekontakter som utpekes i alle kommunalområder for å bidra til å fremme kvalitet i de medarbeidernes møte med

pårørende. Videre skal tjenestenes koordinator og pårørendekontaktene bidra i kompetanseutvikling for medarbeiderne i tjenestene.

**Følgende behov tenkes lagt til pårørendesenteret for ivaretagelse av voksne og barn som pårørende:**

- Etablere rådgivningstelefon eller annen digital kommunikasjon
- Videreutvikle pårørendeinformasjonen på kommunens nettsider. Nettsider og brosjyrer skal være tilgjengelig på flere språk.
- Legge til rette for flere møteplasser med temasamlinger og/eller selvhjelpsgrupper i samarbeid med interesseorganisasjoner og frivilligheten
- Utvikle likepersonsarbeid i samarbeid med det kommunale tilbudet
- Styrke kurstilbudet til pårørende i form av mestringskurs for å bidra til forebygging av sykdom hos pårørende
- Styrke arbeidet med opplæring og veiledning innenfor ulike temaer og diagnoser
- Styrke råd og veiledningstjenester innenfor pårørendes økonomiske rettigheter og plikter gjennom samarbeid med de sosiale tjenestene
- Skape digitale møteplasser med ulike temaer
- Styrke digital kommunikasjon og bidra til implementering av satsinger i teknologiløftet
- Samhandling med øvrige koordinatorene i tjenestene

## 5.2 Generelle tiltak for voksne som pårørende

Kompetansehevede tiltak:

- Forsterke bruk og utvikling av allerede etablerte prosedyrer og sjekklister for førstegangssamtaler og individuelle oppfølgingsamtaler, både ved tjenestetildeling og utøvende tjeneste.
- Utarbeide rutiner for kartlegging av pårørendes situasjon på bakgrunn av «Hva er viktig for deg».
- Styrke kompetanse hos medarbeidere når det gjelder nettverksarbeid med «Åpen Dialog» som metode, samordningsplikt og bedret tverrfaglig innsats.
- Øke veiledningskompetanse hos medarbeidere knyttet til pårørendearbeid

Avlastning:

- Styrke kapasitet og kvalitet i avlastningstilbudene i tråd med føringer lagt i behovsplanen for helse- og mestringstjenester fram mot 2040.
- Utvikle fleksible avlastningstilbud for pårørende i tråd med behov meldt i kommunens innsiktsarbeid, nasjonale føringer og demografiutviklingen.

#### Kommunikasjon/informasjon:

- Igangsette ulike digitale kommunikasjonsverktøy, for å legge til rette for økt forutsigbarhet og en effektiv kommunikasjon mellom pårørende, brukere/pasienter og tjenesteapparatet.
- Informasjonstavler lett synlig i kommunens bygg bør benyttes mer, utover de som er på institusjoner.
- Skape forutsigbarhet for pårørende i overganger mellom ulike tjenestenivåer

#### Samskaping:

- Ta i bruk «Pårørendeavtaler», hvor formålet er større forutsigbarhet, forventningsavklaring og informasjon. Gjennom dette oppfylle behovet for at pårørende blir sett og ivaretatt.
- Utvikle samarbeid med pårørendeorganisasjoner.

## 5.3 Generelle tiltak for barn som pårørende

Det er utviklet en prosedyre for samarbeid mellom tjenester som skal bidra til å fange opp barn som pårørende og dere familier som trenger hjelp. Det er opprettet barneansvarlige i voksentjenestene sammen med kontaktpersoner i barnetjenestene. Det er imidlertid behov for å styrke samarbeidet og kompetansen i arbeidet framover.

Det er igangsatt gruppetiltaket SIBS – som er et forebyggende tiltak som retter seg mot søsken til barn med diagnose. Fra høsten 2023 igangsettes gruppetiltak for barn som har søsken/ foresatte med somatiske og psykiske helseplager og/eller rusproblemer.

- Videreutvikle nettverk for barn som pårørende. Nettverket vil være et kompetansenettverk under BTI strukturen.
- Styrke og videreutvikle gruppetilbud til målgruppa barn som pårørende og søsken som pårørende og deres familier.
- Utrede og etablere fleksible avlastningstjenester for barnefamilier med særlig tyngende omsorgsoppgaver som forebygger stress og belastninger, og som favner bredere med flere brukergrupper, som for eksempel Home Start og en type tjenestebestilling.

