

«Lunner kommune har god dialog med innbyggerne, med kort avstand mellom administrasjon, politikere og innbyggere, som sikrer medvirkning, tillit og forståelse for de valg vi tar»

Kommuneplanens samfunnsdel 2020-2040

Pårørende i Lunner kommune – samarbeid og ivaretagelse



INNLEDNING

Helse- og omsorgsdepartementet beskriver at «pårørendes situasjon over lang var mer tilfeldig håndtert. Den ble ofte sett som en forlengelse av den tidligere familiebaserte omsorgsytingen som har en sterk forankring i samfunnet vårt. Gjennom en økt anerkjennelse av at pårørende har en viktig rolle, er det over tid utviklet og etablert et regelverk knyttet til rollen som pårørende».

Dette dokumentet er basert på nasjonale retningslinjer og faglige anbefalinger, Oslo kommunes standard for pårørende samarbeid og Lunner kommunes planer og strategier.

Tiltakene i dokumentet er basert på kommunens strategier og erfaringer fra praksis, og er ikke utfyllende. Dokumentet er ment som grunnlag for kommunes videre dialog med innbyggerne i utviklingen av konkrete tiltak for å styrke samarbeidet og ivaretagelsen av pårørende.

Pårørende er deg og meg - naboen og kollegaen din, vennen til sønnen din og den eldre damen som bor med en ektemann med demens.

De aller fleste av oss vil være pårørende i løpet av livet. Mens noen er pårørende i korte perioder, er andre pårørende store deler av livet.

Man kan være pårørende til en person med små eller avgrensede behov for hjelp, eller til en som har omfattende bistandsbehov i en lang periode.

Noen foreldre har barn med alvorlig sykdom, funksjonsnedsettelse, psykiske helseproblemer eller rusproblemer.

Andre opplever å være pårørende til flere personer på en gang - for eksempel til et barn med alvorlig sykdom og samtidig til hjelpetrequende foreldre.

Noen er pårørende til mennesker som ikke ønsker deres involvering overhodet

Fra Regjeringens pårørendestrategi og handlingsplan «Vi - de pårørende»

Samarbeid med pårørende i Lunner

1. Bakgrunn og formål

Det er økt oppmerksomhet på samarbeid med pårørende og – ivaretagelse. Det inngår i en grunnleggende verdi i kommunens innbyggerdialog.

Dette dokumentet beskriver rammer for samarbeidet. Formålet er å bidra til at systematisk samarbeid med pårørende i alle kommunens tjenester. Det skal

- bidra til å gjøre tydelig kommunens ansvar for samarbeid med pårørende
- bidra til systematisk medvirkning for pårørende, på tjeneste- og systemnivå
- sikre utvikling av kompetanse og rutiner for samarbeid og ivaretagelse av pårørende
- bidra til likeverdige tilbud

Lunner kommune har i vedtatte Strategi- og plandokumenter mot 2040 beskrevet mål for samarbeid med pårørende. Det er viktig å etablere ramme for operasjonaliseringen av samarbeidet. Det kan være nyttig å hente erfaringer fra andre kommuner.

Mål og tiltak for pårørendesamarbeid vil være i tråd med kommunens grunnlagsdokument «Fra tjenesteorientering til innbyggerorientering». Dette dokumentet understreker at involvering og pårørendesamarbeid må inngå som en viktig del av kommunens tjenester og videre utvikling.

Formålet med dette dokumentet er å bidra til at samarbeid med pårørende blir en integrert del av alle tjenestene i kommunen, og danne grunnlag for prosess for utvikling av konkrete tiltak. Prosessen skal ha bred involvering fra innbyggerne generelt, og pårørende spesielt.

Innbyggerne og deres pårørende skal oppleve at det er lett å komme i kontakt med tjenestene, at de blir hørt og kan medvirke.

Pårørende er en uvurderlig ressurs både for enkeltindivider som opplever sykdom og/eller skader, og for kommunale velferds- og omsorgstjenester. Kommunen har plikt til å involvere og støtte pårørende.

1.1 Hvem er pårørende

Pårørende er ofte familiemedlemmer eller partnere, men kan også være en i det øvrige nettverket til den som mottar tjenester. Pårørende finnes i alle aldre, og barn, unge og søsken er også pårørende.

Noen er pårørende i kortere perioder, for andre er pårønderollen livslang. Når pårønderollen varer hele livet, stiller det ekstra store krav til samarbeid med kommunen og den det gjelder. I løpet av livet vil de fleste av oss være pårørende.

Man kan være pårørende til noen man emosjonelt føler seg nær til, men også til personer man har et anstrengt eller vanskelig forhold til. De ulike rollene og mulighetene til å kunne bistå påvirkes av disse forholdene. Mange pårørende har store omsorgsoppgaver overfor sine nærmeste og utgjør på denne måten en sentral del av vårt samfunns totale omsorgsressurs. For mange som har behov for hjelp er pårørende den viktigste støtten i hverdagen, og de fleste pårørende ønsker å være en ressurs for den det gjelder. De kjenner den som mottar tjenesten godt, og kan ofte gi viktig informasjon, som også kan være livreddende, og avgjørende for å unngå feil behandling

Pårørende er den personen som: «pasienten eller brukeren oppgir som pårørende og nærmeste pårørende. Dersom pasienten eller brukeren er ute av stand til å oppgi pårørende, skal nærmeste pårørende være den som i størst utstrekning har varig og løpende kontakt med pasienten eller brukeren (...)»

Kilde: Pasient- og brukerrettighetsloven



2. Samarbeid med pårørende

Helsemyndighetenes pårørendestrategi setter søkelys på behovet for bedre oppfølging av pårørende, og deres selvstendige behov for ivaretagelse, beskrevet i seks innsatsområder:

1. tidlig identifisering og ivaretagelse
2. bedre informasjon, opplæring og veiledning
3. forutsigbare og koordinerte tjenester
4. tilstrekkelig støtte og avlastning
5. familieorienterte tjenester
6. pårørendemedvirkning.

Grunnlagsdokumentet – Fra tjenesteorientering til innbyggerorientering, beskriver verdigrunnet for kommunens utvikling av tjenester og tjenesteutøvelse, der innbyggernes medbestemmelse og involvering skal ha stor plass. Samarbeidet med pårørende er en viktig del.

Kvaliteten i praksis handler om prioritering og kompetanse i samarbeidet med pårørende, og som gjenspeiles i kommunens rutiner og kvalitetsarbeid.

Pårørende skal på samme måte som tjenestemottaker spørres om:
Hva er viktig for deg?

Den enkeltes nettverk skal verdsettes og involveres. Det skal likevel være oppmerksomhet på at ikke alle pårørende ønsker å bli involvert. Pårørende kan være slitne, og tjenestemottakers behov kan være motstridende til hva som er mulig å støtte. Ivaretagelse av pårørende og familien skal likevel ha plass.

Barn kan få for mye ansvar for å hjelpe familiemedlemmene sine, i mangel av koordinerte tjenester fra kommunen. Samarbeidet mellom fagområdene i kommunen kan avgjøre om barnet får riktig hjelp.

Det å være pårørende til barn og voksne med langvarig sykdom, varige hjelpebehov eller omfattende skadelig rusbruk, er særlig belastende. Samarbeidet med pårørende krever i disse tilfellene god innsikt i familiens situasjon over tid. Ivaretagelse gjennom tiltak, råd og veiledning for å avlaste blir særlig viktig.

Lunner kommunes pårørendesamarbeid å i større grad være basert på familieivaretagelse. Familien blir berørt når et medlem har funksjonsnedsettelse eller er blitt syk. Erfaringen er at dette ikke er tilstrekkelig ivaretatt i dag. Vi vet at det kan medføre ekstra belastning for pårørende, og for den som trenger hjelp.

Tiltak: Definere kommunens strategi og tiltak for familieivaretagelse, som grunnlag for å styrke samarbeidet med pårørende.



2.1 Kommunens plikter

Omsorgsoppgaver som pårørende tar på seg, skal være basert på frivillighet. Familie har ikke omsorgsplikt for familiemedlemmer over 18 år. Alle oppgaver pårørende skal gjøre på vegne av bruker eller pasient skal være avtalt med pårørende.

Lunner kommune har et overordnet ansvar for å involvere pårørende og gi dem støtte og veiledning. Tjenestene skal ha systemer og rutiner for å kunne gi informasjon, og for å ha samtaler og dialog med pårørende. Dette er fremhevet i oppdaterte tjenestebeskrivelser og rutiner for tildeling av tjenester innen helse, og skal ha prioritet i videre praksis.

Opplæring og veiledning vil ha stor betydning for en del pårørende.

Tiltak: Gjennomføre årlige pårørendeundersøkelse, for å innhente informasjon om pårørendes situasjon og behov.

Kommunen skal sørge for opplærings-, veilednings- og støttetilbud til pårørende med særlig tyngende omsorgsoppgaver, sammen med eller uten den som mottar tjenesten.

2.2 Kartlegging av pårørendes behov

Kommunen skal kartlegge behov og tilby tjenester til pårørende som trenger det. Nye rutiner innebærer at pårørendes samlede omsorgsoppgaver, ressurser og belastninger kartlegges i forbindelse med tildeling av tjenester, i tråd med den nasjonale veilederen om pårørendearbeid.

Personer med særlig tyngende omsorgsarbeid skal kunne tilbys pårørendestøtte, blant annet i form av

- Opplæring og veiledning
- Avlastingsstiltak
- Omsorgsstønad

Tiltakene som tilbys pårørende bør være fleksible og justerbare etter behov og livssituasjon, og justeres når pårørende og den som mottar tjenesten trenger det.

Det er viktig å tilrettelegge innbyggerdialogen og pårørendesamarbeidet i tråd med utviklingstrekk i samfunnet, kommunens rammebetingelser og innbyggernes behov. Det er derfor å tilpasse tiltakene i tråd med utviklingen.

Tiltak: Det gjennomføres årlige pårørendeundersøkelser i kommunen. Årlig nasjonal pårørendeundersøkelse legges til grunn.

3 Samarbeid med pårørende

Pårørende skal møtes med respekt, på en ivaretagende måte. Det gir trygghet for den enkelte pårørende, og samtidig grunnlag for godt samarbeid mellom tjenestene og pårørende.

Pårørende skal vite hvem man kan ta kontakt med i tjenesten, og tjenestene må ha forståelse for at pårørende kan ha ulike muligheter og ønsker når det gjelder å følge opp. Dette er holdningsskapende arbeid og må være forankret på ledelsesnivå.

Et godt samarbeid med pårørende handler også om at tjenestene er koordinert, og samarbeider med relevante instanser. Mange pårørende møter tjenester som er fragmenterte og som ikke snakker sammen, noe som fører til ekstra slitasje for de det gjelder. Tjenestene har ansvar for å etablere dialog, og følge opp samarbeidet med pårørende, med en forpliktende avtale.

Vedvarende manglende og tilfeldig informasjon, tilfeldig støtte og usystematisk hjelp medfører at foreldre blir slitne, stressede og utbrente

3.1 Ramme for pårørendesamarbeidet

Grunnlaget for godt samarbeid handler mye om god kommunikasjon, informasjon, forutsigbarhet og avklaring av forventinger. Samarbeidet mellom kommunens personell og pårørende må baseres på en tydelig avklaring av roller, i tråd med lovverket, pårørendes ønsker, og etter samtykke fra den som mottar tjenesten.

Avtalte møtepunkter og evaluering av samarbeidet bidrar til trygghet, og kan forebygge usikkerhet og misnøye. Det er lettere å bære en bekymring eller et innspill, dersom man vet at det vil bli rom til å ta det opp på et avtalt tidspunkt.

Det kan være greit å avklare mål for samarbeidet, da tjenesten og pårørende kan ha ulike mål. Kanskje har tjenesten mindre tilbud enn pårørende skulle ønske seg. Det er derfor viktig å være tydelig på både muligheter og begrensninger.

3.2 Deling av informasjon til pårørende

Deling av generell informasjon om tjenesten krever ikke samtykke fra pasienten eller brukeren, og helsepersonell bryter ikke taushetsplikten ved å gi pårørende generell informasjon. Informasjonen skal gis på en hensynsfull måte. Både muntlig og skriftlig kommunikasjon er viktig, og må gjøres lett tilgjengelig.

Det kan være nyttig å utarbeide informasjonsmaterieill til pasienter og pårørende, i tillegg til informasjonen som blir gitt i brev, og på kommunens nettside.

Pårørende som ikke har direkte omsorgsoppgaver, men som lever sammen med noen som mottar helsehjelp i hjemmet, kan også ha behov for informasjon, veiledning og støtte.

Informasjon om pasientens helse er taushetsbelagte opplysninger. Det betyr at det kun er den som mottar tjenesten selv som har rett til informasjon om egen helsetilstand og innholdet i helse-, omsorgs- og velferdstjenestene som gis.

4. Barn og ungdom som pårørende

Når alvorlig sykdom rammer i en familie, er barn og unge ekstra utsatt. De har ikke forutsetninger for å forstå og håndtere vanskelige hendelser. Barn må derfor så tidlig som mulig få god informasjon, i et sykdomsforløp eller ved etablering av kontakt med tjenester.

I henhold til Barnekonvensjonen skal kommunen, etter samtykke, følge opp barn og unge som pårørende, og etterlatte til foreldre eller søsken.

Personalet i tjenestene har en plikt til å bidra til å ivareta barn og unge som pårørende og ivareta deres behov for informasjon og oppfølging.

Barn og unge er avhengige av at voksne hjelper dem å forstå årsakssammenhenger, og har trygge voksne som kan støtte til å forstå og håndtere følelser og reaksjoner. Det kan være krevende i familier der foreldre har særlig store omsorgsoppgaver.

Avlastning i familier der et eller flere barn har store omsorgsbehov eller funksjonsnedsettelse, kan være et viktig tilbud for at foreldre kan få tid til å ivareta søsken.

Når helsepersonell som yter helsehjelp til voksne pasienter vurderer det som nødvendig at barn som pårørende får videre oppfølging, skal helsepersonellet innhente samtykke fra pasienten og/eller den andre med foreldreansvar før tiltak igangsettes.

4.1 Samarbeid om tiltak når barn og unge er pårørende

For barn og unge er barnehage og skole en avgjørende arena. Når barn og unge er pårørende er det viktig at tjenestene samarbeider og sikrer koordinert tilrettelegging.

Fagmiljøer som kan være aktuelle for samarbeid

- Skole og barnehage
- Fastlegen
- Helsestasjon og skolehelsetjeneste
- Familievern, barnevernstjenesten, Pedagogisk-psykologisk tjeneste (PPT)
- Relevante enheter og ressurspersoner i spesialisthelsetjenesten
- Frivillige organisasjoner

Før man samarbeider på tvers av tjenester, er det viktig å be om samtykke og også drøfte med de gjeldene barna/ unge, om hva som skal deles.

4..2 Dialog med barn og unge

Når barn og unge er pårørende er det viktig at de får alderstilpasset informasjon, og at det legges til rette for at barnas tanker og perspektiver på situasjonen lyttes til.

Barnekonvensjonens artikkel 12¹ sier at barn har rett til fritt å gi uttrykk for sine synspunkter i alle forhold som vedrører barnet.

Barnets synspunkter skal tillegges vekt i samsvar med alder og modenhet. Barn og unge har andre behov enn voksne. Behovene endres over tid, avhengig av alder, modenhet og livssituasjon.

All kommunikasjon med barn og unge må tilpasses den enkeltes individuelle forutsetninger og aktuelle livssituasjon.

Kommunens tjenester må trenes i hvordan formidle informasjon til barn og deres foreldre. Barn og unge kan ha ulike roller som pårørende, og ha omsorgsoppgaver og føle ansvar for den som får tjeneste.

Det er vesentlig at tjenestene tar på alvor barnets perspektiver for å kunne ivareta barnets selvstendige behov for oppfølging og støtte. Barn og unge kan ha behov for tid og rom til å uttrykke de vanskelige sidene ved sykdom i nær familie, også uten at foreldre er til stede. Dialogen med barn og unge kan skje på flere måter, blant annet gjennom deltakelse i grupper sammen med andre barn i tilsvarende livssituasjon. Det kan være kommunale gruppetilbud, tilbud fra bruker- og frivillige organisasjoner, støttetelefoner og aktuelle nettsider.

¹ Barnet har rett til å si sin mening i alt som angår det. Barnets mening skal telle.

Når ungdom er pårørende, har de behov for informasjon og få lov til å være delaktige, men også frihet til å leve sitt liv. Ungdomstiden er en sårbar periode, og behovet kan veksle mellom behov for nærhet til og avhengighet av familien, samtidig som det er en alder der mange ønsker større selvstendighet.

Ungdom som pårørende er ikke er en ensartet gruppe, og at trenger alderstilpasset informasjon. En ungdom på 14 år vil trenge annen type informasjon enn en 17-åring. De kan også trenge noe annet enn hva voksne pårørende trenger.

Tiltak: Ivaretagelse av barn og unge som pårørende gis tydelig plass, og gjenspeiles i en overordnet strategi for familieivaretagelse i kommunen.

5 Funksjonsnedsettelse, langvarig sykdom eller skadelig rusbruk – ivaretagelse av pårørende

Noen står i krevende livssituasjoner og omfattende omsorgsoppgaver over lang tid, eller hele livet.

Langvarige helseutfordringer og særlig belastende hendelser eller skadelig rusbruk, medfører ofte at pårørende har ekstra behov for støtte.

Det er derfor ekstra viktig at samarbeidet er godt. Belastninger over tid vil kunne påvirke relasjoner i familien, sosiale forhold og pårørendes egen helse. Noen opplever så store belastninger at det fører til sykdom og frafall i arbeidslivet.

Noen sykdommer og tilstander krever at tjenestene tilegner seg, eller må innhente særskilt kompetanse for å kunne gi riktig tjeneste, og samtidig ivareta pårørende. Ansatte i disse tjenestene skal arbeide forebyggende, og bidra til å fremme helsen hos pårørende som over tid har store belastninger knyttet til omsorgsoppgaver.

Kommunen har begrenset kompetanse og kapasitet til å følge opp på riktig måte. Utviklingen er utfordrende, spesielt relatert til tilgang på riktig kompetanse. Det er nødvendig å iverksette tiltak for å ivareta pårørende i slike situasjoner.

Tiltak: Etablere løsninger på tvers av sektorer, for å styrke kompetanse og kapasitet i disse tjenestene.

5.1 Pårørende til barn – foreldre med omfattende ansvar

Sykdom og langvarig funksjonsnedsettelse hos barn kan medføre omfattende og vedvarende omsorgsarbeid. Det er smertefullt når barn strever. Ved alvorlig sykdom kan foreldre i tillegg være redde for å miste barna.

Mange pårørende kan i tillegg få økonomiske problemer. De har lovmessige rettigheter som kommunen må bistå familier og pårørende med å orientere seg i dette.

Den nasjonale veilederen for pårørendearbeid understreker at disse familiene har et presset tidsskjema og forholder seg til et fragmentert hjelpeapparat.

De blir imidlertid utslitt av å forholde seg til hjelpesystemet, og av den kontinuerlige innsatsen de må legge ned for å få og beholde hjelp. Selv når hjelpen fungerer godt, opplever familier at de ikke kan ta for gitt at hjelpen vil vare. Mange opplever derfor at de stadig må passe på være aktive og være i forkant av behovet for hjelp

Det er behov for at kommunens organisering, tildeling av tjenester og koordinering av tjenestene innrettes på en måte som hindrer at familier med et krevende liv ekstra får ekstra belastninger.

Grunnlagsdokumentet «Fra innbyggerorientering til tjenesteorientering» angir retning for utviklingen, med anbefalte tiltak;

- å videreutvikle helhetlig innsatstrapp og boligtrapp – inkludert kapasitetsutvikling
- å styrke tilbud og tjenester på «lave trinn» i innsatstrappa – tidlig innsats og forebygging
- å utvikle enhet for tverrfaglig tildeling og koordinering – overordnet i kommunen

Tiltak: Styrke koordinering av tjenester, bolig og støtteordninger ved å etablere overordnet tverrfaglig forvaltnings- og tildelingsenhet for kommunen. Tidlig innsats og forebygging er særlig viktig å prioritere for disse familiene.

Mange foreldre tar ansvaret for pedagogisk eller fysisk trening for barna. De utfordringene andre familier naturlig møter, kan i større grad belaste familier med et sykt eller funksjonshemmet barn.

Familiene kan ha store utfordringer med å kunne stå i arbeid. Det kan gå utover fritidsaktiviteter og vedlikehold av sosiale nettverk. Mødrene i disse familiene synes å ha dårligere helse enn andre foreldre, og har i større grad langvarig sykdom, skade eller lidelse av fysisk eller psykisk art.



Selv om foreldrene eller andre med foreldreansvar i utgangspunktet har den formelle samtykkekompetansen for den behandlingen barnet mottar, er det likevel ikke slik at de i samarbeid med helsepersonell kan treffe avgjørelser uten å trekke barnet med i beslutningsprosessen:

«Ingen beslutning om meg, uten meg». Barnets selvbestemmelsesrett går i visse tilfeller foran foreldrenes rett til å samtykke på barnets vegne før fylte 16 år

,

6 Akutte situasjoner og kriser

Akutte kriser kan oppstå; akutt sykdom, informasjon om alvorlig diagnose, tvangsinnleggelse, en ulykke, selvmordsforsøk, selvmord eller en livstruende overdose.

Kommunen må da bidra med psykososial støtte og informasjon til aktuelle pårørende. I akutte situasjoner må ansatte så raskt som mulig identifisere berørte barn, ungdom og voksne og avklare hvem som er nærmeste pårørende.

Det er viktig at ansatte i tjenestene er oppmerksomme på at mennesker i krisesituasjoner kan ha mindre evne til å ta imot og huske informasjon enn vanlig. Det kan også være vanskelig å vite hva man skal spørre om.

Ved livets slutt, er det viktig med god ivaretagelse av de pårørende, i tråd med Helsedirektoratets Pårørendeveileder.

7 Overganger i livet og overganger mellom tjenester

Kommunen gir tjenester til innbyggere i et livsløpsperspektiv. Overganger er en naturlig del av livet, som ofte innebærer at man må lære nye strategier og forholde seg til noe nytt.

Endringer kan sette oss på strekk, og overganger og forandringer skal derfor planlegges godt. Det kan være krevende å gå fra å være selvstendig til å bli hjelpeavhengig, eller fra å være hjemmeboende til å bo på institusjon. Det samme gjelder å bytte institusjon eller å skrives ut fra hjelpetjeneste og til hjemmet med endret funksjon.

Overganger kommer i mange former i løpet av livet, og kan oppleves som en krise både for den enkelte og for pårørende. Å oppleve funksjonstap, tap av relasjoner og endrede fremtidsutsikter kan være dramatisk for den enkelte. Når man er avhengig av hjelp og omsorg fra andre, kan overganger og forandringer være særlig sårbart.

Overganger til nye arenaer innebærer en ny samordning av tjenestene. Nok en prosess må i gang for å etablere relasjoner og samarbeid på tvers av tjenester og instanser. Nye personer skal bli kjent, nye samarbeidsrutiner skal etableres og tjenestene skal forandre form og innhold. For den det gjelder og for pårørende kan dette skape usikkerhet og uro for hvordan endringene vil bli, og hvilke konsekvenser det vil ha.

God planlegging sammen med pårørende vil kunne bidra til å dempe belastningen. Barn flest trenger støtte fra omgivelsene for å håndtere overganger. Sjansen for trivsel og god utvikling øker når voksne forbereder og støtter oppunder barns overgangsarbeid.



For barn og ungdom med funksjonsnedsettelse og behov for spesiell tilrettelegging, kan overganger være spesielt utfordrende. Overganger vil påvirke hele familien, og alle deler av tjenestene må samarbeide tett med familien om planlegging, overføring av kompetanse og forberedelse. Barnet, eller ungdommen, selv må også lyttes til, og involveres.

Et godt samarbeid kan redusere bekymring og uro, og legge til rette for at pårørende kan bruke tiden på sine nærmeste, og ikke på koordinering av tjenester.

Smidige overganger krever godt samarbeid mellom den som trenger tjeneste, pårørende, og involverte fagfolk og tjenester i kommunen. Beste utnyttelse av kompetanse for å sikre forutsigbarhet og helhetlig tjeneste, krever smidighet i alle ledd i kommunens tjenester.

Tiltak: Etablere koordinerende enhet som inkluderer alle kommunens tjenester, for å styrke samhandlingen i overganger til ny tjeneste eller bolig. Det må i tillegg etableres arbeidsprosesser som styrker koordineringen mellom tjenestene, inkludert forvaltning av støtteordninger.

8 Kommunikasjon i pårørendesamarbeid

I tråd med utviklingen og nasjonale føringer, må samarbeidet med pårørende styrkes. Det er behov for å etablere systemer og verktøy for informasjon og dialog. Tilsvarende må personellens kompetanse styrkes;

- Pårørendes rettigheter og roller og helsetjenestens plikter overfor pårørende, særskilt om barn som pårørende og kommunikasjon med barn
- Familiefokus i behandling; hva fremmer et godt samarbeid med familien som helhet
- Kommunikasjon og samarbeid med pårørende i ulike situasjoner/faser
- Vanlige belastninger og behov hos pårørende i ulike faser og ved ulike tilstander
- Faglige, etiske og juridiske dilemmaer som kan oppstå i møte med pårørende

Tiltak for kompetanseutvikling må ses i sammenheng med kommunens organisering og arbeidsprosesser, og ivareta system for kompetanseutvikling og opplæring av ansatte.

Tiltak: Etablere rutiner, og iverksette opplæring av ansatte. Opplæringen bør inngå i kommunens kompetanseplan og i introduksjonsprogram for nye medarbeidere.

Opplæring og verktøy skal bidra til at samarbeid med pårørende blir en integrert og naturlig del av tjenestene, og svare opp den handlingskompetansen som trengs for å møte dagens og morgendagens utfordringer. Samarbeidsevne og kommunikasjon med pårørende er helt sentralt.

9 Hva må til – veien videre

Samarbeid og ivaretagelse av pårørende er en forpliktelse kommunen har. Det er et mål å kontinuerlig utvikle dialogen med innbyggerne, i tråd med utviklingen i samfunnet, for å lykkes best mulig.

Det er viktig å involvere innbyggerne i arbeidet, og på den måten få innsikt i ønsker og behov, få mer innsikt i hvordan vi kan ivareta pårørende og styrke forutsetning for at pårørende blir best i stand til samarbeide, oppdraget er å

- a. Gå i dialog med pårørende og relevante organisasjoner for å avdekke hvilke utfordringer pårørende opplever i møte med tjenesteapparatet i dag.
- b. Bidra til at ansatte i kommunen får en felles forståelse for pårørendes ulike behov og forventninger, og hvordan man møter pårørende gjennom å være imøtekommende, støttende og lyttende.
- c. Konkretisere hvordan samhandlingen mellom tjenesteapparatet og den enkelte pårørende kan styrkes i praksis.

I det videre arbeidet er det behov for å etablere en prosess for konkretiseringen av tiltak, og for generelle innspill, i dialog med innbyggere, spesielt med pårørende.

Det er naturlig at råd og utvalg er referanser i arbeidet, og at Livsløpsutvalget har en sentral rolle for rammene og styring i gjennomføringen.

Pårørende er en ressurs og bør møtes som en samarbeidspartner ut fra den rollen de innehar,



samtidig som de trenger oppmerksomhet og omtanke fra tjenesteapparatet.

Helsedirektoratet, 2017