



**KARLSTADS KOMMUN**

**VÅRD- OCH OMSORGSFÖRVALTNINGEN**

**Biståndskontor**

Karlstad 2018-10-18  
Carin Wallman, 054-540 55 14  
carin.wallman@karlstad.se

**Slutrapport**

Projektledarens beskrivning och  
sammanfattning av erfarenheterna från  
det genomförda projektet.

# **Personlig koordinator för föräldrar till barn med funktionsnedsättning**

VON-2017-61 Dpl 31

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Projektets bakgrund</b> .....	<b>3</b>
1.1	Projektbeställare och projektets uppdrag .....	3
1.2	Projektets syfte .....	3
1.3	Projektmål .....	4
<b>2</b>	<b>Måluppfyllelse</b> .....	<b>4</b>
2.1	Projektresultatet, tid och kostnad.....	4
2.2	Förändring av krav och mål .....	7
<b>3</b>	<b>Projektförloppet</b> .....	<b>7</b>
3.1	Genomförande och organisation .....	7
<b>4</b>	<b>Erfarenheter</b> .....	<b>9</b>
4.1	Organisation, roller och ansvar .....	9
4.2	Dokumentation.....	11
4.5	Kommunikation och informationsspridning.....	11
4.3	Resultat.....	12
4.4	Datainsamling .....	13
4.5	Sammanfattning och förslag .....	14

# 1 Projektets bakgrund

## 1.1 Projektbeställare och projektets uppdrag

Kommunfullmäktige biföll i september 2016 en motion från Socialdemokraterna om att under ett år genomföra en försöksverksamhet med personlig koordinator inom LSS, för föräldrar till barn med funktionsnedsättning. Försöksverksamheten skulle enligt fullmäktiges beslut genomföras inom vård- och omsorgsnämndens budgetram och vård- och omsorgsnämnden beslutade i mars 2017 om försöksverksamhetens utformning. Försöksverksamheten pågår mellan 1 april 2017 till och med 31 december 2018. Projektet har följts upp muntligt i mitten av projekttiden och en slutlig uppföljning och utvärdering presenteras i denna slutrapport.

### Bakgrund till projektet

Barn med funktionsnedsättning behöver få tillgång till ett välfungerande stöd samtidigt som föräldrarnas arbetsinsats kring barnets behov blir hanterlig. Idag är barns tillgång till stöd alltför beroende av föräldrarnas resurser att hitta och söka dessa. Det riskerar att leda till ojämlig tillgång på vård, omsorg och stöd. Föräldrar till barn med funktionsnedsättning belastas av att behöva samordna stöd och insatser trots att ansvaret för samordning egentligen inte ligger på dem. Föräldrar beskriver att de får kämpa hårt för sina barns rättigheter till stöd. Det är inte ovanligt att föräldrar går ner i arbetstid, byter arbete eller har en högre sjukskrivning som ett resultat av tidsbrist och stressrelaterade symtom.

Samordningsproblem har påtalats i olika sammanhang och i rapporter, och trots detta är situationen inte löst (enligt en granskning av Riksrevisionen 2016).

### Förstudie

Ett projekt med personlig koordinator för föräldrar till barn med funktionsnedsättning har genomförts inom Bräcke diakoni i Göteborg. Erfarenheter från det projektet har inhämtats inför utformningen av vård- och omsorgsförvaltningens försöksverksamhet. Socialstyrelsen har på uppdrag av Socialdepartementet under 2017 utrett hur samordning av insatser avseende barn med funktionsnedsättning och föräldraskapsstöd till deras föräldrar kan ske; finns behov, vad är behovet, och hur kan samordningen utformas? Detta utredningsuppdrag har resulterat i rapporten; *Vägar till förbättrad samordning av insatser för barn med funktionsnedsättning*. Projektledare från vård- och omsorgsförvaltningen har deltagit i arbetsgruppen kring rapporten på Socialstyrelsen. Rapporten har resulterat i ett fortsatt nationellt uppdrag till Nationellt kompetenscentrum anhöriga (Nka).

## 1.2 Projektets syfte

Genomföra en försöksverksamhet med personlig koordinator för föräldrar till barn med funktionsnedsättning så att de erbjuds stöd och samordning i sitt vardagsliv och får en mer hanterbar livssituation.

### 1.3 Projektmål

#### Övergripande mål

Det övergripande målet med personlig koordinator ska vara att föräldrar till barn med funktionsnedsättning upplever att deras livssituation blir mer hanterbar.

#### Delmål

- Att erbjuda tjänsten personlig koordinator för föräldrar till barn med funktionsnedsättning.
- Att ta reda på i vilken utsträckning tjänsten efterfrågas.
- Att ta reda på om det ska finnas några avgränsningar avseende målgrupp.
- Att ta reda på vilket innehåll tjänsten ska ha.
- Att ta reda på när och i vilken form tjänsten efterfrågas.

## 2 Måluppfyllelse

### 2.1 Projektresultatet, tid och kostnad

Finansiering av funktionen personlig koordinator inryms från verksamhetsbudget för anhörigverksamheten och den organisatoriska hemvisten utgår från anhörigstödet/Resurscentrum. 50 procent av tjänsten som anhörigkonsulent avsattes att arbeta med projektet.

Projektuppdraget startade under januari 2017. Den första tiden av projektet gick tiden åt till att informera om rollen personlig koordinator, ta fram informationsmaterial och skapa kontaktnät (se bilaga 2).

Det konkreta genomförandet startades den 1 april 2017 och projektet löper enligt vård- och omsorgsnämndens beslut till och med den 31 december 2018. Utvärdering och slutgiltig projektrapport ska delges för vård- och omsorgsnämnden december 2018.

#### Måluppfyllelse

##### Att ta reda på i vilken utsträckning tjänsten efterfrågas:

Inkomna enskilda kontakter	41
Varav:	
Ej uppstartade	13
Pågående	11
Aktivt tackat nej	9
Avslutade	8
Nya på väntelista 1 nov	4

#### Kommentar:

Övervägande andel av kontakter har kommit genom olika funktioner och professioner. Olika professioner ser svårigheterna för familjen och den höga

stressnivån. Föräldern får inte ihop alla kontakter, möten och insatser. Det här kan innebära att det tar olika lång tid att orka ta emot en ny kontakt, startsträckan blir därför lång. Det är viktigt att trots en lång startsträcka inte avsluta kontakten i tron att föräldern inte är intresserad, utan istället ge föräldern möjlighet trots uteblivna besök. Det kan vara så att behovet är stort där inte uppdraget kommer igång. Så småningom ger koordinatorsarbetet i många fall en ökad känsla av sammanhang (KASAM).

### **Att erbjuda tjänsten personlig koordinator för föräldrar till barn med funktionsnedsättning**

Personlig koordinator är i behov av samverkan för att lyckas nå ut till familjer/föräldrar. Bredden på inflödet visar på vikten av information, dialog och kommunikation.

#### **Inflöde:**

LSS-handläggare

Verksamhetssamordnare

Skolhälsovård

Mentor grundskolan

Socialtjänsten

Klaraborgs specialpedagogiska enhet

Barn- och ungdomspsykiatri, kurator, pedagog

Barn - och ungdomshabiliteringen, kurator

Övrigt (enhetschefer och stödassistenter inom funktionsstöd, karlstad.se m.m.)

#### **Kommentar:**

Det är flera olika huvudmän, verksamheter, funktioner och professioner som kommer i kontakt med familjer som har barn med funktionsnedsättning. Flera funktioner arbetar med samordningsuppdrag men vittnar också om svårigheter där den egna funktionens uppdrag inte räcker till. Personlig koordinatorsuppdraget övertar inte någon annans roll och uppdrag utan är ett kompletterande stöd till familjen/föräldern. Här är det viktigt med dialog och tydlighet för uppdraget och kräver samverkan. Ökad efterfrågan visar att rollen som personlig koordinator har blivit känd i Karlstad.

### **Att ta reda på om det ska finnas några avgränsningar avseende målgrupp:**

LSS-insatser:

Beviljade sedan tidigare	12
Kompletterande ansökningar	2
Nyansökningar	8

**Kommentar:**

Man kan konstatera att av de totalt 41 kontakterna hade 12 beviljade insatser sedan tidigare. Under projektets gång har åtta personer fått beviljat LSS-insatser. Dessa personer har tidigare inte haft några insatser.

Avgränsning gällande målgruppen ger många frågetecken. Ska avgränsningen gälla personkrets inom LSS ger den i sin tur ytterligare frågetecken. Hur viktigt är det att diagnos är fastslagen, att barnet är under utredning, att det finns beviljade, sökta eller kanske framtida insatser.

Barn riskerar att bli utan rätt insatser då föräldern av olika anledningar inte förmår.

Barnets diagnos/funktionsnedsättning/svårighet är inte relevant för behov av samordningsstöd utan avgörs av antal kontakter och hur dessa fungerar.

**Att ta reda på vilket innehåll tjänsten ska ha**

Stöd vid möten

Kontakter med myndigheter

Ansökningar

Struktur/helhet/årshjul

**Kommentar:**

Stöd vid olika möten har varit det som till största delen efterfrågats. Det är många olika möten att förhålla sig till. Ofta upplever föräldern att hen är ett steg efter. Tiden för att förbereda sig finns inte. Här har koordinatorn möjlighet att tydliggöra vad ett visst möte syftar till, hur mötet går till och vilka frågor som kommer att avhandlas. Koordinatorn deltar också på mötet vilket upplevs som en trygghet. Föräldern möter många professioner men hen själv är där i sin känsla som förälder. Koordinatorn ger anteckningshjälp under mötet för att i efterhand sammanfatta vad som har blivit sagt och bestämt, vilket kan vara svårt att komma ihåg i en utsatt situation.

Förutom den praktiska hjälpen när det gäller stöd, information och samordning lär sig föräldern att tillsammans med koordinatorn hitta rätt i nätverkskartan, förstå sina möjligheter och rättigheter men också vad som är orealistiskt att begära och lägga kraft på. Koordinatorn avlastar andra verksamheter så de kan fokusera på sitt uppdrag för familjen. Det skapar effektivitet i den offentliga sektorns arbete genom mindre uteblivna besök och konstruktiva möten då föräldern har haft möjlighet att förbereda sig inför mötets dagordning tillsammans med koordinatorn.

**Att ta reda på när och i vilken form tjänsten efterfrågas**

Koordinatorrollen bör ses som ett individuellt och flexibelt föräldrastöd med hög kvalitet. En funktion som finns som stöd för föräldern under en kortare eller längre tid.

Vi vet att föräldrar som har barn med funktionsnedsättning har mycket kontakter att hålla reda på (se bilaga 1 - Nätverkskarta).

Även om tillgång till information och stöd finns i samhället behöver en mindre grupp föräldrar mer handfast konkret stöd. Det gäller exempelvis föräldrar med egna kognitiva svårigheter. Det kan också uppstå situationer som gör att även normalt resursstarka föräldrar tillfälligtvis har en extra hög belastning och därför behöver praktiskt stöd.

En viktig del i koordinators arbete är att upparbeta eller återknyta kontakter. Här är en nätverkskarta och kontaktlista ett bra verktyg och dokument. Detta ger en överblick, vad som finns, vad som saknas och även en utgångspunkt för en prioriteringsdiskussion.

För att möjliggöra ett individuellt flexibelt föräldrastöd behöver koordinatören vara flexibel i sitt arbetssätt. Övervägande kontaktväg har varit genom sms vilket inte upplevs lika stressande som telefon. Platsen för möten har föräldern själv haft möjlighet att bestämma, det har varit en blandning av hembesök, besök hos koordinatör och även på föräldrarnas arbetsplats. Lokal/ plats/ rum är viktig för att skapa trygghet. De flesta möten har genomförts dagtid, kanske för att överbelastade föräldrar är sjukskrivna, även tidig kväll har förekommit. Möjligheten att pröva alternativa lösningar som Skype, har inte varit efterfrågat som alternativ.

## **2.2 Förändring av krav och mål**

I samband med uppstarten av projektet och med hänvisning till tidigare erfarenheter och svårigheter lyftes frågan kring målgruppen, *familjer till barn och ungdomar med behov av insatser enligt LSS*.

Tillhörigheten till LSS gav många frågetecken, skulle familjen redan ha beviljade insatser, tillhöra personkretsen men inte ansökt om insatser, under utredning osv.

Förslag från referensgruppen diskuterades i styrgruppen för att sedan presenteras för nämnden i mars 2017. Det resulterade i en förändring av målgruppen till att omfatta föräldrar till barn med funktionsnedsättning. I utvärderingen av projektet ska därför redovisas vilka familjer som efterfrågat stödet av personlig koordinatör.

Nämnden beslutade också på nämndsammanträdet att förlänga projekttiden till december 2018.

## **3 Projektförloppet**

### **3.1 Genomförande och organisation**

I uppdraget fanns krav på samverkan; förslaget till försöksverksamhet bör förankras med brukarorganisationerna inom LSS, avstämning och förankring med verksamhetsledning är viktig, likaså dialog och förankring med myndighetsdel av LSS.

En intern projektorganisation skapades för att uppfylla detta krav med Carin Wallman som projektledare.

Referensgrupp: Representanter från brukarorganisationerna, Svenska Down föreningen, RBU, FUB, Autism och Aspergerförbundet, LSS-handläggare, verksamhetssamordnare och projektledare.

Dialogpart: Barn- och ungdomshabiliteringen och barn- och ungdomspsykiatrien.

Projektledare har genom dialog med referensgruppen arbetat fram arbetsformer, inriktning, kommunikationsplan med mera för förslag till beslut i styrgruppen.

### **Personlig koordinator:**

- Ersätter ingen annan yrkesgrupp och utgår alltid från föräldrarnas/familjens behov och önskemål, hur långvariga och omfattande kontakterna blir är individuella utifrån familjens situation och behov.
- Kan erbjuda stöd i att sortera, hänvisa och vägleda.
- En viktig funktion är att ge praktiskt stöd med samordning av vardagsliv, det kan handla om att hjälpa till att ta reda på hur samhällets stöd fungerar.
- Hjälpa till att boka, omboka tider. Förbereda inför möten, delta på möten, föra minnesanteckningar, sammanfatta möten.
- Vara behjälplig med tidsplanering, årshjul.
- Samordna aktörer kring familjen.
- Kan ses som en gränsöverskridande tolk mellan olika aktörer.
- Har tystnadsplikt och ger stöd utifrån ett samtycke.

### **Kommunikation**

För att nå ut med projektets service behövdes i starten en tydlig kommunikationsplan. På vilket sätt behöver vi kommunicera och till vilka verksamheter och funktioner? Vilka funktioner kommer i kontakt med familjer som har barn med funktionsnedsättning?

Att nå ut till dessa verksamheter och funktioner var en viktig framgångsfaktor. En kommunikationsplan med prioriteringar och tidsplan upprättades som innefattade kommunens olika verksamhetsområden, landstingets verksamhetsområden samt brukar- och frivilligorganisationerna. Målet var att genom personlig dialog finna arenor för informationsspridning för att därigenom nå ut till medarbetare i olika verksamheter. Tidsplanen var mellan april-september, (se 4.5 kommunikation och informationsspridning).

### **Arbetsmetod**

#### **Kartläggning:**

I samband med uppstart av ett uppdrag hålls ett samtal med syfte att kartlägga och ringa in situation och behov. Uppstarten och det inledande samtalet bygger på en dialog som skapar tillit. Omfattningen kan variera från ett möte till en längre process med fler möten under en längre tid. Många föräldrar upplever att man inte har någon överblick över situationen vilket gör det svårt att identifiera vad som är det mest aktuella just nu och vad som eventuellt kan vänta. Planerade möten och insatser upplevs som stressande



då föräldern inte har varken tid eller ro att vara förberedd eller hålla isär olika instanser och funktioner. En inte ovanlig upplevelse är att man upplever att man inte blivit lyssnad på. Den upplevelsen kan bero att en överbelastad, stressad och ledsen förälder uttalar sig känslomässigt medan företrädare för olika verksamheter möter den personen med faktabaserade argument.

### **Tidsomfattning**

Tid för varje enskilt uppdrag varierar utifrån förälderns/familjens situation och behov. Det kan handla om ett konkret uppdrag med kort arbetsinsats från koordinatören till att vara ett omfattande arbetsuppdrag. Att få till en helhet och med det en rad olika kontakter med olika funktioner, professioner och organisationer under en längre tidsperiod. Behov av stöd och vägledning är inte konstant utan kan variera över tid. Stödplanen ger tydlighet i uppdrag och förväntningar.

Utifrån kartläggning sker en målformulering och en plan för genomförande.

Överenskommelsen är skriftlig vilket minskar risken för besvikelser och outtalade förväntningar. Överenskommelsen underlättar vid avslut/utvärdering av utfört koordinatorsuppdrag.

### **Samtyckesblankett**

För att möjliggöra kontakter mellan olika myndigheter krävs samtycke. Samtyckesblanketten dateras utifrån den upprättade stödplanen.

### **Avslut**

Efter avslutat uppdrag görs ett avslutande samtal med utvärdering. I samband med det avslutande samtalet överlämnas all dokumentation till föräldern. Nätverkskarta och kontaktlistor kan i framtiden underlätta för föräldern.

## **4 Erfarenheter**

### **4.1 Organisation, roller och ansvar**

#### **Koordinatorns roll:**

- Ska vara lätt att hitta för dem som har behov av tjänsten.
- Arbetar utifrån en överenskommelse med föräldern, vilket inkluderar inhämtning av samtycke.
- Ingen dokumentationsskyldighet.
- Arbetar utifrån befintliga regelverk och med respekt för fattade beslut.
- Bygger upp ett kontaktnät som underlättar samarbete med skola, individ och familjeomsorgen, kommunernas LSS-handläggare, med habilitering och annan verksamhet inom landstinget eller annan aktör.
- Ingår i ett stabilt system som inte upphör vid sjukdom eller semester.

- Får information om kommande förändringar inom kommun och landsting.
- Kan påtala systemfel för att minska felaktig eller otydlig information.
- Fristående från myndighetsutövningen.

**Organisatoriska och arbetsvillkor som har betydelse för ett positivt utfall för uppdraget** (studie utförd av universitet i York):

- En tydlig arbetsbeskrivning.
- Regelbunden fortbildning för koordinator, (om verksamheter, lagar, funktionsnedsättning, ekonomiskt bistånd, familjers livssituation).
- Nätverkskontakt med kollegor och möjlighet till handledning.

I framförallt uppstarten av projektet genomfördes omvärldsbevakning, både inom praktiskt arbete samt studier och forskningsrapporter som tagit upp ämnesområdet. Detta för att ta med de olika erfarenheter som gjorts nationellt i liknande arbeten.

Vård- och omsorgsförvaltningen fastnade för det praktiska arbetet som utförts av Bräcke diakoni i ett allmänt arvsfondsprojekt. Arbetet hade pågått tre år och avslutats med en projektrapport. Förvaltningen hade under första halvåret möjlighet att genom mentorskap få ta del av koordinatorernas erfarenheter och en utbildningsdag genomfördes i Karlstad där referensgruppens representanter samt ett par andra funktioner var inbjudna.

Under hösten 2017 påbörjade Socialstyrelsen ett utredningsarbete som resulterade i rapporten ”*Vägar till förbättrad samordning av insatser för barn med funktionsnedsättning*”. Projektledare från förvaltningen har deltagit i arbetsgruppen kring rapporten på Socialstyrelsen. Rapporten har sedan resulterat i ett fortsatt nationellt uppdrag till Nationellt kompetenscentrum anhöriga (Nka).

Under projektets relativt korta tid har projektets arbete blivit känt för olika verksamheter i Karlstads kommun. Vid information och kommunikationstillfällen har projektets syfte och arbete mötts av positiva reaktioner. Olika professioner ser behovet av personlig koordinator till föräldrar man möter i sina uppdrag och säger sig ha förtroende för uppdraget. Det här visar sig i bredden på förmedling och inflöde (se målpuppfyllelse 2.1 inflöde).

Även verksamheter som inte har varit i direkt samverkan har visat intresse för projektet och arbets sättet. Försäkringskassan genomför i dagsläget ett utredningsprojekt tillsammans med Landstinget i Värmland och Arbetsförmedlingen. Utredningen ska vara klar januari 2019 där målgruppen är långtidssjukrivna med anställning i grunden och vad som krävs för en återgång i arbetet. Då ett flertal av föräldrarna är långtidssjukskrivna har detta projekt varit i kontakt för kunskapsunderlag kring föräldrars ansträngda situation. Även Landstingets utvecklingsavdelning har varit i kontakt för kunskap och erfarenhetsinhämtning.

Nationellt ses Karlstads kommuns anhörigstöd som en kommun i framkant. Att nu Karlstad återigen visar utveckling genom att erbjuda personlig koordinator vinner gehör nationellt. Detta visar sig bl.a. i nyfikna kommuner genom frågor och studiebesök. Socialstyrelsen och Nationellt kompetenscentrum anhöriga lyfter också Karlstads kommuns arbete som ett gott exempel när ett tre-årigt nationellt projekt startar hösten 2018 utifrån rapporten *”Vägar till förbättrad samordning av insatser för barn med funktionsnedsättning”*.

## **4.2 Dokumentation**

Koordinatorsuppdraget är en service och det ska inte dokumenteras runt det enskilda uppdraget. Den dokumentation som har förekommit är i samförstånd med föräldern under uppdragstiden i form av stödplaner, arbetsplaner, samtyckesblanketter, kontaktlistor, nätverkskartor. Dessa har sedan vid avslutat uppdrag erbjudits föräldrarna eller förstörts.

Personlig koordinator har under projektiden utarbetat statistik utifrån målformuleringarna, (se resultat under måluppfyllelse).

## **4.5 Kommunikation och informations spridning**

Det är flera olika huvudmän, verksamheter, funktioner och professioner som kommer i kontakt med familjer som har barn med funktionsnedsättning. Flera funktioner arbetar med samordningsuppdrag men vittnar också om svårigheter där den egna funktionens uppdrag inte räcker till. Personlig koordinatoruppdraget övertar inte någon annans roll och uppdrag utan är ett kompletterande stöd till familjen/föräldern. Här är det viktigt med dialog och tydlighet i uppdraget och kräver samverkan.

Personlig koordinator är i behov av samverkan också för att lyckas nå ut till familjer/föräldrar. Det innebär att tid och kraft behöver finnas för att finna informationsvägar och dialog.

Projektet gjorde tidigt en tydlig information- och kommunikationsplan. Vilka verksamheter, funktioner och professioner är i kontakt med familjerna och vad krävs för att genom dessa nå ut med erbjudande om stöd.

Karlstads kommuns verksamheter är organiserade under olika nämnder och förvaltningar. Dialog krävs därför på flera arenor: vård- och omsorgsförvaltningen, arbetsmarknads- och socialförvaltningen samt barn- och ungdomsförvaltningen.

Även inom Landstingets verksamheter krävs dialog och samverkan på flera verksamhetsområden: barn- och ungdomshabiliteringen och barn- och ungdomspsykiatrin. I en framtid skulle det vara önskvärt att utveckla information till fler verksamheter som är i kontakt med familjer med barn med funktionsnedsättning, som till exempel barnhälsovården.

Brukar- och frivilligorganisationerna är också en viktig informations och dialogpart.

Framgångsfaktorn av en tydlig information och kommunikation kan utläsas i inflödet. Statistiken och resultatet visar på ett brett inflöde från flera olika verksamheter och funktioner.

Målet bör vara att Personlig koordinator ses som en naturlig del av kommunens arbete för att stötta familjer som på grund av barnens olika svårigheter eller funktionsnedsättningar har behov av samhällets olika insatser. Information är alltid färskvara vilket innebär att detta kräver ett fortsatt arbete på olika nivåer.

### **4.3 Resultat**

#### **Enkät**

För att få fram ett resultat utifrån hur kunder upplever stödet från personlig koordinator har en enkät lämnats ut till de kunder som avslutats under projektets gång. I dagsläget har sju enkäter inkommit. Resultatet från dessa är positivt. Här nedan redovisas svar från enkäten (Bilaga 3 - Kundenkät).

#### **Fråga nr 1: Hur fick du information om att det finns en personlig koordinator?**

Fem har svarat via samordnare/kurator på barn- och ungdomspsykiatrin.

En har svarat genom personligt ombud.

En har hört det på P4 Värmland Radio

#### **Fråga nr 2: Hur har du upplevt stödet?**

På en skala mellan 1 – 10, där 1 är inte bra och 10 är mycket bra, har 6 personer svarat 10 och en har svarat 6.

#### **Fråga nr 3: Upplever du att stödet har underlättat för dig i din vardag?**

Six personer har svarat ja, en har svarat både ja och nej.

#### **Fråga nr 4: Om svaret är ja, på vilket sätt har stödet underlättat för dig i vardagen?**

Bland svaren finns följande kommentarer: Telefonkontakt med myndigheter, deltagande på möten, uppföljning per telefon, kunnat släppa vissa av alla ”måste” göranden, tagit bort mycket stress, fått svar på frågor, förbättrat kvaliteten i vardagen, har varit min ”kom ihåg”, fått stöd med vilka kontakter som finns och var man ska vända sig. En har svarat att det hade varit bättre att man fått stödet från början, nu blev det ytterligare möten.

#### **Fråga 5: Fick du stöd med det du tyckte du behövde?**

På en skala mellan 1 – 10, där ett är nej inte alls och 10 är ja, har sex personer svarat 10 och en har svarat fyra.

**Kommentarer:** Mycket bra personlig koordinator, ett stort plus till Karlstads kommun, bra att få en ”bro” mellan myndigheter och mig som förälder, Jättebra hjälp med att klara ut frågetecken. Har varit underbart och det har underlättat att ha någon att ha med sig i vardagens ”pappersjobb”, hjälpt till med att få saker i rullning som lätt faller bort i vardagen, väldigt tacksam och hoppas på fortsättning. Hade varit bra om personlig koordinator kunde ta över ansvar och närvara på fler möten, hade behövt stödet när mitt barn fick diagnos.

## **Intervju med föräldrar**

Med anledning av att det inkommit relativt få enkäter från kunder har även telefonintervjuer hållits med två föräldrar.

### **Fråga 1: Vad gjorde att man behövde stöd och vad var ingången?**

Person 1: Har två barn med funktionsnedsättning, kändes som allt blev övermäktigt. Fick genom barn- och ungdomspsykiatri kontakt med Personlig koordinator.

Person 2: Det var så mycket möten och svårt att rodda i allt själv. Fick kontakt med koordinator via barn- och ungdomspsykiatri.

### **Fråga 2: Vad har ni fått hjälp med?**

Person 1: Samordna insatser, delta i möten och där föra anteckningar, stötta och påminna om vad man vill ta upp, söka vårdbidrag, ansöka om LSS-insatser. Påminna om möten och tider via SMS.

Person 2: Samordna, styra upp och kartlägga, vara ett bollplank, ge tips, känna att man kunde visa känslor.

### **Fråga 3: Har förväntningar infriats?**

Person 1: Det var över förväntan, jag kände innan jag träffade Personlig koordinator "ska jag förhålla mig till ännu en människa" men det har bara varit till hjälp.

Person 2: Det var över förväntan, en otrolig lättnad att det hände saker. Det var svårt att visa känslor och en sårbarhet men det kändes tryggt att göra det.

### **Fråga 4: Har något saknats?**

Person 1: Inget har saknats, personlig koordinator har sträckt sig så långt det är möjligt och varit väldigt flexibel.

Person 2: Inget har saknats.

### **Fråga 5: Har stödet varit ingången till ytterligare stöd/insatser?**

Person 1: Ja, LSS-insatsen korttidsvistelse

Person 2: Ja, vårdbidrag och LSS-insats

### **Fråga 6: Är det något mer som du vill berätta som du tycker är viktigt?**

Person 1: Hoppas Personlig koordinator blir kvar.

Person 2: Jag hade inte orkat ta tag i ansökningar och fått stödet där och då om det inte varit att jag fått kontakt med Personlig koordinator.

## **4.4 Datainsamling**

Koordinator har lämnat enkäter till uppdrag som avslutats. Enkäterna har skickats till och sammanställts av verksamhetsutvecklare. Telefonintervju har hållits av LSS-handläggare. Detta för att få en objektiv bild över hur kontakten/stödet från Personlig koordinator uppfattats av kunder.

## 4.5 Sammanfattning och förslag

Mot bakgrund av erfarenheterna från Karlstads kommuns försöksprojekt samt nationella utrednings- och forskningsrapporter föreslås att Karlstads kommun fortsättningsvis erbjuder föräldrar till barn med funktionsnedsättning under 18 år stöd och samordning av personlig koordinator. Vård- och omsorgsförvaltningen föreslår vidare att personlig koordinator organiseras och placeras på ett sätt som ger möjlighet till ett gränsöverskridande arbetssätt. Personlig koordinator bör vara fristående från myndighetsutövningen men behöver ingå i ett stabilt system som inte upphör vid sjukdom eller semester.

### Vård- och omsorgsförvaltningens förslag till beslut

1. Slutrapporten godkänns.
2. Funktionen personlig koordinator inarbetas som en del i förvaltningens ordinarie verksamhet efter att försöksverksamheten löper ut den 31 december 2018.
3. Finansiering sker inom befintlig budget för anhörigstöd.

### Bilagor:

1. Nätverkskarta
2. Folder
3. Kundenkät

### Referenser:

Gough, Ritva (2013). *Föräldrars behov av stöd och service när ett barn har funktionshinder*. Nationellt kompetenscentrum anhöriga, Anhöriga till personer med funktionshinder kunskapsöversikt 2013:3

Riksrevisionen (2011). *Samordning av stöd till barn och unga med funktionsnedsättning-ett (o)lösligt problem? RiR 2011:17*

SKL (2014) *För barnets bästa. Förstärkt samordning av stöd till barn och unga inom LSS-området*. Förstudie.

*Projekt Personlig koordinator – för familjer som har barn med rörelsenedsättning/ flerfunktionsnedsättning*. 2015. Slutrapport.

Socialstyrelsen (2017). *Vägar till förbättrad samordning av insatser för barn med funktionsnedsättning*. SoS 2017-10-31