

Sammanställning 3

Lärande nätverk utveckling av anhörigstöd enligt 5 kap. 10 § SoL

Bakgrund

Den 1 juli 2009 infördes en ny bestämmelse i 5 kap. 10 § socialtjänstlagen. Den anger att ”socialnämnden ska erbjuda stöd för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk eller äldre eller som stödjer en närstående som har funktionshinder”. Som stöd för implementeringsarbetet och tillämpningen av bestämmelsen har Socialstyrelsen utarbetat en vägledning som riktar sig till politiker och till chefer på olika nivåer. Syftet med det blandade lärande nätverk som nu startar är att underlätta och stimulera utvecklingen av stöd till anhöriga inom hela socialtjänsten. Detta sker med hjälp av Socialstyrelsens vägledning, erfarenhetsutbyte inom och mellan kommuner och gemensamt lärande i samverkan med Nka.

Deltagande kommuner är Lidingö, Vallentuna, Tingsryd, Munkedal, Karlstad (två nätverk), Västervik och Linköping. I de lokala nätverken deltar politiker, chefer, utvecklingsledare, anhöriga och biståndshandläggare. De lokala nätverken leds av anhörigkonsulent/samordnare/utvecklingsledare. Diskussionerna i de lokala nätverken dokumenteras och lämnas till Nka som sammanställer materialet. Sammanställningen ligger sedan till grund för kommande frågeställningar.

I den inledande träffen redovisades vad som görs för att tillämpa 5 kap. 10 § i respektive kommuns socialtjänst. Vilket stöd som erbjuds anhöriga och vilka som stödet når, var också på agendan samt vilka utvecklingsbehov som finns. Det fanns många likheter mellan kommunerna i vad som erbjuds och det som skiljde sig är hur stödet är organiserat, vilket inte sällan påverkar vilka anhöriga som erbjuds stöd. Behov av riktlinjer och handlingsplaner framkom också. Ett område som framträdde var hur anhöriga informeras och vilka som nås med information. Vem informerar och hur ser ansvarsfördelningen ut i organisationen var två frågor till den andra träffen.

I den andra träffen synliggjordes att det finns ett behov av en handlingsplan och/eller ett policydokument som tydliggör hur anhöriga ska erbjudas stöd. Att klara ut ansvarsfördelningen på olika nivåer är en del i detta. En annan del är att bli bättre på att arbeta med information via hemsidan och sociala medier för att nå yngre anhöriga. I ett förändrat vårdlandskap är det också viktigt att få med stöd till anhöriga och anhörigperspektiv i förfrågningsunderlag och i olika avtal med andra aktörer, ex. landstinget och privata aktörer. En reflexion kring detta är att det i kommunerna måste finnas en samsyn om vad anhörigstöd är och kan vara. Är till exempel stöd till anhöriga något som bara erbjuds av anhörigkonsulenter eller andra ”specialistfunktioner” eller kan riktat stöd till anhöriga också finnas inom ramen för ordinarie vård- och omsorgsverksamheter?

Detta gav följande frågor till den tredje och avslutande träffen.

Att diskutera:

Diskutera konkret vad som behöver åtgärdas i er kommun för att kunna ta nästa steg i tillämpningen av 5 kap. 10 § Socialtjänstlagen, inom hela Socialtjänsten.

Vad behöver göras? Vilka personer/funktioner har ansvar på respektive organisationsnivå? Hur ska utvecklingsarbetet gå till?

Hur ska åtgärderna följas upp?

Inledningsvis kan sägas att den andra sammanställningen gav upphov till en del diskussioner i flera nätverk om framförallt ansvarsfrågor. En intressant fråga från en politiker som kom upp i en grupp var:

”Vad vill våra kommuninvånare, vad efterfrågar de om anhörigstöd? Vet vi det? Det är ju det vi ska försöka möta. Jag saknar samtal kring den biten från tidigare träffar”.

En annan fråga som kom upp i samma nätverk i deras diskussion om kommunens handlingsplan om stödet till anhöriga var vad begreppet ”anhörigstöd” står för. Någon i gruppen sa:

”Vi måste definiera vad som är anhörigstöd. Vad kallar vi anhörigstöd? Det finns med i arbetet hela tiden, men vi behöver få det nerskrivet att det är det här vi gör”.

Två frågor med lite annorlunda formulering och som kanske också skulle var med tidigt i diskussionen om handlingsplaner och ansvar är:

- Vilka är anhörigstödet till för?
- Vad gör vi för dem vi är till för?

Började diskussionen i ”fel ände” möjligen? Det finns ett stort behov av att klara ut definitioner och begrepp innan Handlingsplaner och dylikt kommer på pränt. I den första träffen i det lärande nätverket fanns det med frågor om olika perspektiv på anhörigstöd:

”Dels det direkta anhörigstödet d.v.s. de insatser som har som huvudsakligt syfte att vara just ett stöd för anhöriga och dels den dimension som brukar kallas för en anhörigvänlig vård och omsorg eller anhörigperspektiv d.v.s. frågor som mer rör bemötande av anhöriga inom socialtjänstens olika verksamheter”.

På något sätt kom samtalet tillbaka till ”ruta ett” vilket det material vi fått från de lokala lärande nätverken på lite olika sätt beskrivit.

Handlingsplaner

En grupp konstaterade att stöd till anhöriga är förvaltningsövergripande och att varje nämnd ansvarar för sitt område. Den största delen av målgruppen anhöriga finns inom stöd- och omsorgsnämndens ansvarsområde. Nämnderna har olika namn i olika kommuner. Vidare sades det att den anhörigpolicy som finns behöver revideras så att den gäller alla målgrupperna som omnämns i lagen. Policyn behöver kompletteras med riktlinjer. Kommunen behöver ta fram en handlingsplan utifrån policyn som inbegriper både biståndsbedömning, anhörigstöd som erbjuds av anhörigkonsulenter och utförare av verksamhet. Det är viktigt att definiera vad anhörigperspektivet innebär i olika verksamheter vilket kan ske i samband med ledarskapsutbildningar i ”stöd till anhöriga”.

I några av nätverkets kommuner finns olika privata utförare och det är där angeläget att det omtalade anhörigperspektivet finns med i förfrågningsunderlag och i avtal. I samtalen om handlingsplaner/policydokument har diskussionerna berört övergripande frågor ned till detaljerade förslag på förbättringar som behöver göras. I de kommuner som redan har en sådan påpekades att den behöver uppdateras årligen och den behöver också bli uppdelad i olika delar utifrån hur organisationen ser ut. I några grupper har några av deltagarna i det lokala lärande nätverket bildat en arbetsgrupp för att ta fram förslag till en plan som politiken kan ta ställning till. Denna handlingsplan kan sedan brytas ned och ligga till grund för lokala planer i respektive enhet.

En av kommunerna har en lång tradition med beställar- och utförarorganisation och med många olika aktörer inom vård och omsorg. Det som saknas, enligt gruppen, är övergripande dokument med tydliga mål och riktlinjer. Utan detta blir det svårt att komma vidare i arbetet med ex. uppföljning och utvärdering. De upplevde att kommunens verksamhet består av en mängd ”öar” som inte har så mycket kontakt med varandra. Förslaget var att det behövs ett förtydligande från kommunledningen:

”Kanske frågan kan tas upp på ett gemensamt presidium där både omsorgs-, äldre-, och socialnämnden närvarar då lagparagrafen gäller alla tre nämnderna”.

Utöver behovet av handlingsplaner finns följande tre områden med i det material vi fått in från de lokala nätverken.

- informationsinsatser på olika sätt, hemsidan, broschyrer, uppsökande verksamhet
- utbildning i anhörigperspektiv och anhörigkunskap
- samverkan inom den egna organisationen, mellan olika förvaltningar, samverkan med andra vårdgivare och frivilligorganisationer

Information

Om vi börjar inom området information och att nå anhöriga så har det kommit många konkreta förslag på vad som behöver göras. Kommunerna har ett informationsansvar och den information som finns idag behöver förbättras och förtydligas, enligt flera nätverk. Ett område som flera berört är att förbättra och förenkla sökvägarna till kommunens hemsida med information om anhörigstöd. Idag finns denna information inte sällan under fliken äldreomsorg vilket inte är helt adekvat. Det behövs en tydlig ansvarfördelning i arbetet med hemsidan. Vidare behöver innehållet breddas till alla målgrupper och person/funktion måste utses som har ansvar för uppdatering och innehåll. Några har också nämnt den nyckelroll som kommunens kontaktcentrum växel har i att kunna ge rätt information till ex. anhöriga som hör av sig. I de kommuner som har ett anhörigcentrum eller motsvarande är det ofta de som är informationsspredare. Finns inte det så är anhörigkonsulenten den som ses som informationsbärare och den person som sprider information om vilket stöd som kommunen erbjuder anhöriga. Det blir ibland ett likhetstecken mellan anhörigstöd och anhörigkonsulent, ett perspektiv som behöver förändras enligt flera grupper i nätverket.

Flera grupper hade idéer om informationsspridning:

”Vi måste hitta nya alternativ att sprida kunskap och information om anhörigstöd. På stadsbussarna, på apotekens TV, lokalradio och TV, sociala medier ex. Face-book”.

Biståndshandläggarnas nyckelroll i att erbjuda stöd till anhöriga fanns med och ett förslag var att införa en rutin vid biståndshandläggningen att informera om vilket stöd som kommunen erbjuder. Det blev en diskussion om ex. lämpligheten i att fråga den närstående vid

vårdplanering om dennes anhöriga behöver stöd. Eftersom det finns en beroendeställning så kanske svaret blir nej, det behövs inte något stöd. En biståndshandläggare menade att de behöver bli bättre på att ta kontakt med anhöriga för en uppföljning om behovet av stöd och då ge anhöriga möjligheten att vara i centrum för uppmärksamheten. Det omtalade anhörigperspektivet behöver också finnas med i hela handlägningsprocessen, även när beslut delges.

”En anhörig berättade om när hon blev uppringd av en handläggare och fick besked om att sonen skulle få flytta till ett jourhem och alltså flytta hemifrån. Ett nödvändigt beslut då men inte desto mindre svårt för föräldrarna. Det var dock ingen som frågade hur de mårde, som anhöriga”.

Andra nyckelroller har personal, kontaktpersoner, inom hemtjänst som hjälper den närstående i hemmet och som också ser anhöriga i deras vardag. Det är viktigt att denna personal är utbildade i anhörigperspektivet och vet vilken hjälp som står till buds för anhöriga. Från en kommun kom ett förslag att upprätta en kommunikationsplan för hur anhöriga ska erbjudas stöd och hur de ska nås med information om olika stödformer.

En kommun i nätverket har nyligen fattat beslut om att erbjuda ”Gapet”, ett internetbaserat anhörigstöd, till anhöriga i kommunen. Den främsta målgruppen är yngre anhöriga. I samband med att denna nya tjänst införs görs utbildning – och informationsinsatser, dels till personal och dels till allmänheten i kommunen.

Utbildning

Under den här rubriken fanns det förslag på utbildning om anhörigstöd, bemötande av anhöriga och anhörigperspektiv till personal inom hemtjänst, särskilda boende och till biståndshandläggare. Några kommuner har redan idag en modell för personalutbildning på detta tema och som kanske även ska erbjudas till privata aktörer.

Några kommuner i nätverket har idag det som kallas anhörigombud eller anhörigambassadör och vill fortsätta att utveckla den rollen inom fler områden. Det har funnits på agendan i andra kommuner i nätverket men förslagen har fallit, men kanske kan tas upp igen.

Sedan några år pågår utbildning i värdegrundsfrågor och en kommun undrade om inte en anhörigvänlig vård och omsorg skulle kunna finnas med i dessa utbildningar.

Samverkan

Kanske ett slitet begrepp men behovet av samverkan finns ständigt med i diskussionen och speciellt på temat att nå anhöriga tidigt med information, kanske redan vid besök på vårdcentraler och sjukhus. I några kommuner finns anhörigkonsulent på plats regelbundet på det lokala sjukhuset för att sprida information till intresserade. Samverkan kanske behöver bli mer systematisk med tydliga gemensamma mål för att kunna utvärderas. Frågor om anhörigstöd behöver, menar flera, komma upp på dagordningen då högre chefer träffas. Detta för att öka tyngden i frågorna.

Ett förslag som kommit från några kommuner är att erbjuda anhöriga och närstående en koordinator/coach med uppdrag att samordna alla kontakter som ex. föräldrar till barn med funktionsnedsättning har med vårdgivare och myndigheter. Det finns idag utbildning till vård- och stödsamordnare som skulle kunna anställas till stöd för anhöriga. Idag finns det s.k. case-manager inom psykiatrin och deras arbetssätt kanske skulle användas till stöd för anhöriga.

Ett sätt att skapa delaktighet för anhöriga är att ta tillvara deras kunskaper om sin närstående. Enligt anhöriga är det en stor och i många stycken outnyttjad resurs. Några grupper har

diskuterat vilka svårigheter hanteringen av sekretsslagen kan ställa till för anhöriga. Kunskapen om att den närstående måste ge sitt tillstånd för att information till anhöriga ska ges, finns inte alltid.

Hur ska utvecklingsarbetet gå till? Hur ska åtgärderna följas upp?

De flesta nätverk har i huvudsak diskuterat vad som behöver utvecklas och i mindre utsträckning hur arbetet ska gå till. Deltagandet i det lärande nätverk blev en uppstart till kommande arbete med handlingsplan och genomförande. Hur utvecklingsarbetet ska följas upp var en fråga som sköts på framtiden och som blir en del av arbetet med handlingsplanen.

Vad har det gett Dig att delta i detta lärande nätverk?

Ett av syftena med blandade lärande nätverk är att skapa tillfällen att träffas och diskutera gemensamma frågeställningar utifrån olika erfarenheter. De lokala nätverken har bestått av politiker, chefer, biståndshandläggare, utvecklingsledare, representanter från frivilligorganisation, anhöriga m.fl.

Några citat från politikergruppen med betoning på lärande får inleda:

”Dialog ger bättre resultat. Nu inser jag hur lite jag kan och borde kunna. Jag har fått ny kunskap och det är nyttigt. Det är inte samhällsekonomiskt försvarbart att en anhörig stannar hemma, inte kan jobba för att stödet runt barnet med en funktionsnedsättning inte fungerar tillräckligt bra. Ett väl fungerande anhörigstöd innebär först en investering men sedan lönar det sig. Det är ett annat sätt att arbeta”.

”Viktigt för oss politiker att få höra från er som är ute i verksamheten, få en verklighetsbild av vad ni kämpar med”.

”Jag tycker det att det är otroligt viktigt med anhörigstödet. Träffarna har gett en ny infallsvinkel som har varit nyttig för mig”.

”Positivt, få fram olika perspektiv i gruppen. Intressant”.

”Hjälper mig mycket i arbetet i kommunen, visste egentligen inte något direkt om omsorgen i kommunen. Man märker på möten att, vad pratar du om nu?... från de som inte varit med (exempelvis andra politiker). Detta är viktigt för kommuninvånarna. Börjat för många år sedan med politiken, alla är så upptagna i politiken-överallt, det är då svårt att engagera sig. Tillsammans ger det mycket mer! Nu börjar det hända något, men det skulle skett för 10 år sedan”!

Vägledningen från Socialstyrelsen vänder sig till politiker och chefer på olika nivåer och verksamheter, även privata. Chefer har varit den största gruppen i de lokala nätverken. Även här några citat;

”Har fått ökad kunskap i arbetet med anhörigstöd. Viktigt att nå anhöriga samt att de når oss.

”Viktigt forum som ger en kartläggning av det som behöver förbättras”.

”Jag känner en ännu djupare respekt för er anhöriga. Jag förstår att jag har för lite information om nätverket i kommunen. Jag sitter i en kvalitetsgrupp i den koncern dit min omsorgsverksamhet tillhör och tar med mig mina nya erfarenheter dit”.

”Jag är glad över att ha fått ta del av anhörigas erfarenheter. Som en representant för socialförvaltningens utföraravdelning kommer jag att återkoppla om mina erfarenheter härifrån och till den ledningsgrupp jag sitter i”.

”Bra att man sitter i sådana här tvärgrupper, för då får man fram hur komplext det är. Det kommer fram hur många olika grupper av anhöriga det finns. Bra med en arbetsgrupp för att det inte ska bli en människas verk och att gruppen bestämmer vad som ska göras så att det blir av”.

En annan grupp som varit med i de lokala nätverken är biståndshandläggare, dels från LSS och dels från ”äldresidan”. Handläggarna har en nyckelroll när det gäller att nå anhöriga med erbjudande om stöd. Även här ett antal citat med deras tankar:

”Jag tycker att vi i vår kommun har en bra bas att stå på, men det är hela tiden ett pågående arbete kring anhörigstöd. Vi behöver sätta oss i arbetsgrupp för att utveckla och leda det framåt”.

”Det har varit intressant att sitta ner så här. Det väcker tankar kring hur man jobbar och hur man kan förändra och förbättra det. Det är också viktigt att vi jobbar vidare med det”.

”Bra överlag att man har sådana här diskussionsforum. Får förståelse för varandras områden”.

En annan stor grupp i de lokala nätverken har varit anhöriga i olika åldrar och med olika erfarenheter. Några citat för att spegla deras röster:

”Enormt bra, kul att höra hur en handläggare jobbar. Tack för att jag fått delta”.

”Gett mig mycket mer insikt att ge och ta och att se olika sidor av det hela. Från politiker, personal och anhöriga, det har hänt en hel del”.

”Det har varit intressant att lyssna till er andra anhöriga, få veta hur olika funktioner fungerar och inte fungerar. Det har också varit intressant att ta del av Nationellt Kompetenscentrum Anhörigas funktion”.

Till sist får en representant från föreningslivet ge sin syn att delta i nätverket:

”Jag har själv ”varit på alla sidor”, arbetat i kommunen, varit anhörig, nu föreningsrepresentant och vet att det kan vara svårt som personal ibland att bemöta anhöriga. Kommunen behöver nå ännu fler med information om kommunens anhörigstöd”.

Några nätverk har sammanfattat vad arbetet i nätverket gett gruppen. De sa att de fått mer kunskap om anhörigstöd om hur de ska skapa en anhörigvänlig vård och omsorg. Bra att anhöriga och olika professioner träffas i tvärgrupper för att öka förståelse och lära sig av varandra. Många var positiva till arbetsformen och vill gärna vara med igen om det ges möjlighet.

Från en grupp kom en sammanfattning på erfarenheter och lärdomar som får bli allas röst:

”Det har gett mig en tankeställare, tänker i ett vidare perspektiv nu vad gäller anhörigstöd

Det har gett mig nya begrep; anhörigstöd och anhörigvänlig vård, viktigt att klargöra skillnaden, vem gör vad.

Tydligt hur lite detta är känt i många verksamheter, detta är en chans att det lyfts och blir mer känt.

Blir tydligt hur det nu flyter runt i kommunen, och det finns små öar av verksamhet utan förbindelser. Kanske behövs en samordande grupp”.

Hur går ni/vi vidare?

De tre träffarna i det lärande nätverket har hos de flesta nätverk blivit en start till att arbeta vidare med förslag på utvecklingsområden. Ett konkret förslag till hur detta ska gå till kom från en grupp:

”Arbetsgrupper skall arbeta vidare med att ta fram förslag på hur man kan hantera anhörigstödet/anhörigstödsfrågor på respektive område/nivå. Grupperna är indelade så att anhöriga bildar en grupp, chefer en grupp, personal en grupp och en grupp består av politiker, anhörigkonsulent och verksamhetsutvecklare.

Intresseorganisationerna som inte var representerade på senaste mötet kommer att erbjudas att bilda en grupp. Mer specifika anvisningar inför gruppernas arbete kommer att utformas och skickas till grupperna. Återträff med samtliga grupper är planerad till april”.

Reflexion

Syftet med att ha tre träffar under en kort period var att bidra till att sätta igång en process i de kommuner som valde att delta i detta första blandade nätverk om implementering av 5 kap. 10 § Socialtjänstlagen. Av det material vi fått in har syftet uppnåtts med råge. Alla kommuner har utifrån sina förutsättningar och sin organisation stakat ut vägen för ett fortsatt utvecklingsarbete. För att följa upp vad som har hänt i de kommuner som deltagit i nätverket kommer nätverksledarna att mötas igen i början av maj 2014.

Tack

Nationellt kompetenscentrum anhöriga vill säga tack till alla deltagare i de lokala blandade lärande nätverken som bidragit med erfarenheter och kunskap och vill önska er alla lycka till med det fortsatta utvecklingsarbetet.

Sammanställt av
Jan-Olof Svensson