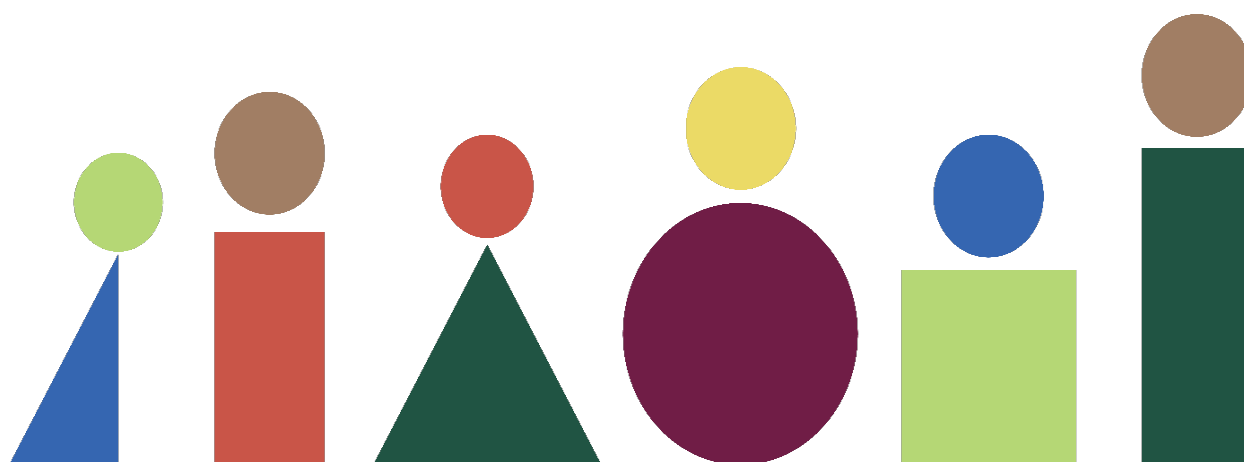


# Strategisk plan for pårørendearbeid for kommunalområdet helse og mestring 2022 – 2026



Moss kommune august 22

## Innhold

Innledning.....	3
Kommunens visjon, overordnede mål og planer .....	3
Kommunens visjon .....	3
Kommuneplanen .....	3
Kommunedelplan Levekår og livskvalitet i et livsløpsperspektiv (LOLL) .....	3
Strategisk plan for kommunalområdet helse og mestring 2021-2024 .....	4
Nasjonale planer og retningslinjer .....	5
«Vi – de pårørende» – Regjeringens pårørendestrategi og handlingsplan.....	5
Stortingsmelding 25 2020-2021 – Likeverdsreformen.....	5
Stortingsmelding 15 2017-2018 – Leve hele livet .....	6
Brukermedvirkning i arbeidet med strategisk plan for pårørendearbeid.....	6
Satsningsområder for pårørendearbeid i Moss kommune i perioden 2022 – 2026.....	7
Fire hovedsatsningsområder .....	7
Satsningsområde 1 – Hva er viktig for deg som pårørende .....	8
Her er vi .....	8
Slik vil vi ha det .....	8
Slik kommer vi dit .....	9
Slik gjør vi det .....	9
Satsningsområde 2 – Lovpålagte pårørendetilbud .....	10
Her er vi .....	10
Slik vil vi ha det .....	10
Slik kommer vi dit .....	11
Slik gjør vi det .....	11
Satsningsområde 3 – Informasjon og kommunikasjon .....	12
Her er vi .....	12
Slik vil vi ha det .....	12
Slik kommer vi dit .....	12
Slik gjør vi det .....	13
Satsningsområde 4 – Frivillighet og samarbeid.....	14
Her er vi .....	14
Slik vil vi ha det .....	14
Slik kommer vi dit .....	14
Slik gjør vi det .....	15
Referanser: .....	16

## Innledning

Pårørende legger ned en betydelig innsats for sine nærmeste, og det er viktig at kommunen anerkjenner den innsatsen som pårørende gjør og har et godt samarbeid med de pårørende i kommunen. Moss kommune vil med denne strategiske planen for pårørendearbeid peke ut en retning for pårørendearbeidet i Moss kommune og gjennom den tydeliggjøre hvordan kommunen vil rette sin innsats i dette viktige arbeidet.

Denne strategien er forankret i kommunens overordnede planverk, strategisk plan for helse og mestring 2021-2024 og nasjonale planer og retningslinjer innen pårørendearbeid. Det er valgt ut fire satsningsområder som utgjør de bærende elementene i strategien. Enhetene og virksomhetene innen helse og mestring vil utarbeide egne handlingsplaner som er forankret i denne strategiske planen for pårørendearbeid. Pårørendearbeidet i virksomhetene i helse og mestring skal følges opp gjennom tertialrapportering og den årlige «ledelsens gjennomgang» som gjennomføres av direktør i samarbeid med enhetsledere og virksomhetsledere.

Strategisk plan for pårørendearbeid skal være et kortfattet dokument som gir en tydelig retning om kommunens pårørendearbeid, og som gir informasjon om satsningsområdene til ansatte og innbyggerne i kommunen.

## Kommunens visjon, overordnede mål og planer

Satsningsområdene i denne strategiske planen for pårørendearbeid er forankret i kommunens mål og delmål fra kommuneplanens samfunnsdel og kommunedelplan Levekår og livskvalitet. De aktuelle målene for kommunens pårørendearbeid er trukket ut og gjengitt i de påfølgende avsnittene.

### Kommunens visjon

Mangfoldige Moss- skapende, varmere, grønnere

Enhetene og virksomhetenes pårørendearbeid skal gjenspeile kommunens visjon i den daglige driften.

### Kommuneplanen

Hovedmål for kommunens arbeid med levekår og folkehelse er beskrevet i kommuneplanens samfunnsdel:

- I Moss er alle inkludert og opplever tilhørighet, trygghet og mestring.

Delmål for arbeid med levekår og folkehelse:

- Moss er et raust og helsefremmende lokalsamfunn
- I Moss har alle et godt oppvekstmiljø
- I Moss ha alle mulighet til å leve og bo selvstendig
- I Moss har alle muligheter til å delta i kultur,- idretts- og fritidsaktiviteter

### Kommunedelplan Levekår og livskvalitet i et livsløpsperspektiv (LOLL)

Kommunedelplan Levekår og livskvalitet i et livsløpsperspektiv bygger på kommuneplanens samfunnsdel og har den planens delmål som strategi. De aktuelle delmålene og strategiene i LOLL for pårørendearbeidet i kommunen er:

Moss er et raust og helsefremmende lokalsamfunn:

- Vi etablerer attraktive møteplasser som fremmer fysisk og sosial aktivitet og deltakelse på tvers av generasjoner
- Vi styrker samskaping mellom innbyggere, kommune, næringsliv og frivillig sektor og den uorganiserte/selvorganiserte aktiviteten – ved å utarbeide en metodikk for samarbeid mellom kommunalområder som sikrer at alle kommunalområder skal være deltakende i kommuneplanen
- Vi velger det som fremmer helse og livskvalitet – ved å utvikle møteplasser
- Vi mobiliserer samfunnets omsorgsressurser – ved å involvere ulike grupper av befolkningen til idedugnad forut for planlegging og tiltak

I Moss har alle et godt oppvekstmiljø:

- Vi reduserer helseforskjeller ved å prioritere universelle strategier, tverrfaglig samarbeid og tidlig innsats

I Moss har alle muligheten til å leve og bo selvstendig:

- Alle har mulighet til å bo trygt i eget hjem så lenge som mulig – ved å etablere eldrekonserter som arbeider med å gjøre Moss trivelig og tilgjengelig for alle
- Vi utvikler bofellesskap på tvers av generasjoner – ved å etablere felles møteplasser i bofellesskap inne og ute
- Vi utvikler bruken av velferdsteknologi og digitalisering innenfor alle fagområder

I Moss har alle mulighet til å delta i kultur-, idretts- og fritidsaktiviteter:

- Personer som ikke kan nyttiggjøre seg allmenne tilbud uten tjenester, gis fortrinnsvis tjenester slik at de kan benytte seg av tilbudene der tilbudene er ved å videreutvikle behovet for transporttjenester for både hjemmeboende og beboere i institusjon for å nå tilbudene der disse er

### [Strategisk plan for kommunalområdet helse og mestring 2021-2024](#)

Strategisk plan for kommunalområdet helse og mestring er forankret i kommunens planer, nasjonale føringer og lovpålagte oppgaver. Kommunalområdet helse og mestring skal sikre at innbyggerne får gode helse og omsorgstjenester med fokus på selvstendighet og mestring, og det skal tilrettelegges for et godt samarbeid med brukere og deres pårørende. Enhetene og virksomhetene skal holde fokus på hvordan behov skal dekkes ut fra hva som er viktig for den enkelte. Kommunalområdet har valgt verdiene kompetanse og engasjement som skal gjenkjennes i arbeidet i tillegg til kommunens visjoner.

Strategiplanen for helse og mestring bygger på fire overordnede satsningsområder som skal ha størst oppmerksomhet innenfor kommunalområdet helse og mestring:

- Hva er viktig for deg
- Samskaping og innovasjon
- Økonomistyring
- Heltidskultur

Tiltakene i strategiplan for kommunalområdet helse og mestring som er særlig aktuelle for pårørendearbeidet er:

- Det skal vedtas en pårørendestrategi
- Det skal være et godt samarbeid med brukere og deres pårørende og pårørendesamarbeidet skal videreutvikles
- Nettsidene til Moss kommune skal videreutvikles for at innbyggerne lettere kan få informasjon og holde seg orientert
- Gjennomføre kvalitetsreformen Leve hele livet i samarbeid med andre kommunalområder og samarbeidspartnere

## Nasjonale planer og retningslinjer

Satsingsområdene i denne strategiske planen for pårørendearbeid i kommunen bygger også på relevante lovreguleringer og nasjonale strategier og planer. Regjeringen har utarbeidet en pårørende strategi og handlingsplan for 2021-2025 «Vi – de pårørende», og i tillegg er pårørendeperspektivet behandlet i flere aktuelle stortingsmeldinger og reformer som omhandler helse og omsorgstjenestene. Her nevnes noen sentrale og aktuelle strategier og reformer som er viktige for innholdet i Moss kommunes strategiske planen for pårørendearbeid.

### «Vi – de pårørende» – Regjeringens pårørendestrategi og handlingsplan

Regjeringen la frem sin strategi og handlingsplan for pårørende i 2021. Bakgrunnen for regjeringens pårørendestrategi er at pårørendes innsats er sterk og estimeres til å være på størrelse med den profesjonelle omsorgen i de kommunale tjenestene. Hovedmålet med den nasjonale pårørendestrategien er:

- Anerkjennelse av pårørende som en 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

Regjeringen legger i pårørendestrategien opp til seks innsatsområder. Samlet skal innsatsområdene og tilhørende tiltak bidra til å løfte pårørendes situasjon og til å nå hovedmålene. De seks innsatsområdene er:

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

### Stortingsmelding 25 2020-2021 – Likeverdsreformen

Foreldre til barn med behov for sammensatte tjenester bruker ofte mye ressurser på å koordinere og administrere tjenestene. Regjeringen ønsker å legge til rette for at alle familier skal kunne skape trygge rammer rundt sitt liv, og at familier som har eller venter barn med alvorlig sykdom, skade eller funksjonsnedsettelse skal oppleve ivaretagelse og inkludering. Dette er oppsummert i fire punkter som pårørende skal oppleve:

- Medbestemmelse og mestring
- Trygghet og tilhørighet
- Reell likestilling
- Tilgjengelighet og tilrettelegging

### Stortingsmelding 15 2017-2018 – Leve hele livet

De pårørendes innsats for sine nærmeste løftes også frem i kvalitetsreformen Leve hele livet. I reformen fremheves det hvordan det er viktig at pårørende kan fortsette å delta i arbeidslivet og samfunnslivet, og at pårørendes ønske om å bidra ikke må føre til helseutfordringer for de pårørende. Helse og omsorgstjenesten må derfor avlaste og støtte pårørende som har store omsorgs- og koordineringsoppgaver.

### Brukermedvirkning i arbeidet med strategisk plan for pårørendearbeid

Det har vært viktig å inkludere pårørende og frivillige organisasjoner i arbeidet med denne strategiplanen. Helse og mestring har avholdt tre workshop der brukerråd, brukerorganisasjoner og rådet for personer med funksjonsnedsettelse ble invitert til å delta. Temaene som ble diskutert på workshopene var hvilke behov, ressurser og ønsker pårørende har i samarbeidet med kommunale tjenester. I tillegg var pårørende koordinator til stede på kommunetorget en lørdag formiddag og snakket med innbyggerne i Moss om hva som var viktig for pårørende i kommunen.

Kommunalområdet for helse og mestring la frem et utkast til pårørendestrategi som var til politisk behandling i 2021. Planen ble sendt på høring og kommunen mottok mange høringsinnspill. Alle høringsinnspillene til det tidligere utkastet er inkludert i arbeidet med denne nye strategiplanen for pårørendearbeid i Moss kommune.

Helsedirektoratet har gjennomført to nasjonale pårørendeundersøkelser i 2021 og 2022, og Utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenester Innlandet i samarbeid med Senter for omsorgsforskning har gjennomført en pårørendeundersøkelse «IVARETATT» som gir informasjon på nasjonalt, fylkes- og kommunenivå, [Pårørendeundersøkelsen](#). Funnene fra disse pårørendeundersøkelsene er benyttet i utarbeidelsen av denne strategien.

Det er mange av de samme momentene som går igjen i pårørendeundersøkelsene og i tilbakemeldingene som ble gitt på workshopene som ble holdt. Det gis her en oppsummert samlet oversikt over hovedpunktene i tilbakemeldingene.

- Pårørende har behov for å være trygge på at bruker får nødvendige og forsvarlige tjenester. Aktivitet og sosiale tilbud fremheves sammen med pleie og omsorgstjenester.
- Pårørende opplever at det i stor grad ikke er strukturert og regelmessig kontakt mellom pårørende og tjenestene. Pårørende gir også tilbakemelding på at de ikke blir lyttet til og ikke opplever seg som likeverdige parter med kommunen.
- Det er viktig for pårørende at tjenestene spør hvordan de har det.
- Pårørende har behov for at kommunen/spesialisthelsetjenesten i større grad ivaretar koordinering av tjenester rundt bruker
- Samlet generell informasjon mangler, det er vanskelig for pårørende å finne frem til rett informasjon på kommunenes hjemmesider.
- Pårørende har behov for avlastning, og flere opplever at avlastende tiltak ikke er tilpasset deres behov.
- Samarbeidet mellom kommunen og frivillige organisasjoner må utvikles og forbedres.

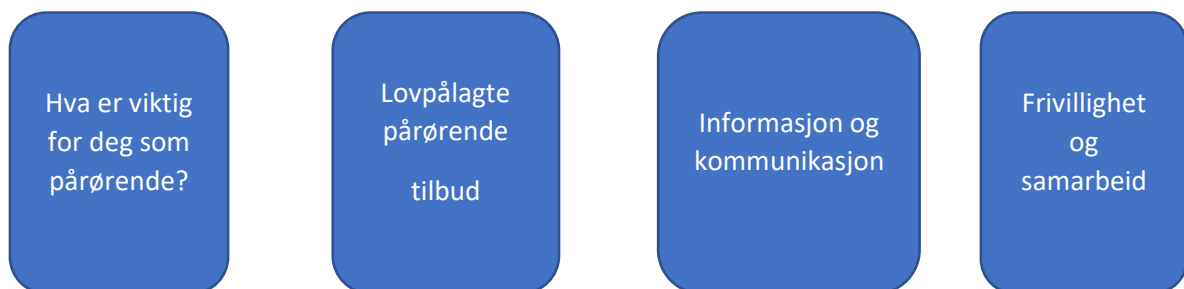
## Satsningsområder for pårørendearbeid i Moss kommune i perioden 2022 – 2026

Som Bent Høye skriver i forordet til den nasjonale pårørendestrategien så er pårørende deg og meg – kollegaen og naboen 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. Når noen man står nær blir syk eller får et hjelpebehov er det for mange naturlig og godt å hjelpe og bistå med det man kan. Dette blir ofte omtalt som den uformelle omsorgen i samfunnet. Samtidig kan hjelpen som pårørende gir oppleves som belastende for den enkelte pårørende. Moss kommune vil med denne strategiske planen gi en retning på hvordan kommunen kan bidra til å gjøre hverdagen enklere for pårørende som hjelper sine nære, og legge til rette for et godt samarbeid mellom pårørende og de kommunale tjenestene.

Denne strategiske planen for pårørendearbeid i Moss kommune vil både bygge videre på etablerte rutiner for samarbeid mellom pårørende og kommunen, og gi en retning for videre utvikling av pårørendearbeidet i tråd med strategisk plan for helse og mestring og de seks innsatsområdene som regjeringen har lagt opp til i den nasjonale pårørendestrategien «Vi-de pårørende».

### Fire hovedsatsningsområder

Denne strategiske planen bygger på fire overordnede satsningsområder som hver for seg konkretiseres i plandokumentet. Områdene er valgt etter en vurdering av hva som er en naturlig inndeling basert på behovene vi ser i dag. De seks nasjonale innsatsområdene dekkes inn under de fire satsningsområdene.



## Satsningsområde 1 – Hva er viktig for deg som pårørende

I Moss kommune skal vi ha fokus på behovsdekning – ikke tjenesteyting. Kommunen skal sette brukere i fokus og en retningsendring har gått fra å spørre brukerne «hva er i veien med deg» til å spørre «hva er viktig for deg». Pårørende er viktige støttespillere for brukerne og kommunen, og pårørende og brukernes situasjon henger tett sammen. Moss kommune skal ha en god og helhetlig ivaretagelse av pårørende slik at de kan leve gode egne liv i kombinasjon med pårørenderollen som de har. Det er derfor viktig at vi i Moss kommune også spør de pårørende «hva er viktig for deg». Under dette satsningsområdet ivaretar kommunen satsningsområdene «tidlig identifisering og ivaretagelse», «familieorienterte tjenester» og «pårørendemedvirkning» fra den nasjonale pårørendestrategien «Vi - de pårørende».

### Her er vi

Mange av virksomhetene i kommunen har etablert gode rutiner for samarbeid med pårørende, men tilbakemeldingene fra brukerne både lokalt og nasjonalt viser at samarbeidet bør videreutvikles med fokus på hva pårørende opplever er viktig.

Kontakten mellom pårørende og tjenestene vil naturlig variere avhengig av hvilke tjenester bruker mottar og relasjonen mellom bruker og pårørende. De fleste avdelingene har rutiner for kontakt og samtaler med pårørende. Det gjennomføres velkomstsamtaler med brukere og pårørende og det er fortløpende dialog med pårørende når det er naturlig. Hukommelsesteamet og kreftkoordinatorene har begge et særlig fokus på å ivareta pårørende til brukere som får oppfølging fra disse tjenestene.

Pårørende opplever allikevel at kontakten ikke i tilstrekkelig grad ivaretar deres behov. Ved oppstart av tjenester forteller pårørende at de opplever at tjenestene ikke i tilstrekkelig grad hører på og tar imot den informasjonen de har om bruker, og de opplever at de ikke er likeverdige partnere i omsorgen til bruker. Ansatte i kommunen spør heller ikke i tilstrekkelig grad om hvordan de pårørende har det. Det er behov for å utvikle gode rutiner for å ivareta samarbeid, pårørendemedvirkning og ivaretagelse av pårørende på en god måte innenfor alle tjenestene i kommunalområdet helse og mestring.

### Slik vil vi ha det

- I Moss kommune skal tjenestene gjennomføre et samarbeidsmøte med pårørende ved oppstart av tjenester som vil vare over tid, og deretter regelmessig etter avtale med den enkelte pårørende. I samtalen skal tjenestene og pårørende være likestilte. Samtalen skal inneholde informasjon om tjenester til bruker, gjensidig informasjonsutveksling om bruker og oppgavefordeling mellom tjenestene og pårørende.
- Moss kommune skal tilstrebe at pårørende har en kontaktperson i tjenesten, f.eks. en primærkontakt.
- Alle pårørende skal oppleve at de blir sett og inkludert, og at pårørende og kommunen er likeverdige samarbeidspartnere i oppfølging av bruker. De skal bli spurt «hva er viktig for deg som pårørende» og tilbakemeldinger om pårørendes egne behov og mestring skal følges opp.
- Pårørende skal oppleve at tjenestene er forutsigbare og forsvarlige



### Slik kommer vi dit

- Moss kommune skal ha en overordnet rutine for samarbeidsmøter med pårørende. I møtene skal brukers behov og hva de mestrer følges opp, og avdelingen skal spørre pårørende «hva er viktig for deg» og følge opp tilbakemeldingene fra pårørende.
- Enhetene skal ha internopplæring for ansatte i hvordan samarbeidet med pårørende skal være i kommunen.
- Pårørende skal ha en kontaktperson i avdelingen som de kan kontakte ved behov
- Alle virksomhetene i kommunen skal ha en pårørendekontakt som har særlig god kunnskap om pårørendearbeid og som er en resursperson i virksomheten.

### Slik gjør vi det

- Det skal etableres et fagnettverk for pårørendekontakter for virksomheter som yter helse og omsorgstjenester i kommunen. Nettverket skal bidra med å utarbeide nødvendig rutiner for oppfølging av pårørende og de skal være resurspersoner i tjenestene.
- Det er ansatt en pårørendekoordinator i kommunalområdet helse og mestring som bl.a. skal ha ansvar for å lede fagnettverk for pårørendekontakter
- Det skal jobbes målrettet i alle avdelinger for å forbedre virksomhetenes pårørendesamarbeid og pårørendemedvirkning. Kompetanseheving i pårørendearbeid inkluderes i virksomhetenes kompetanseplaner.
- Alle enheter- og virksomheter innarbeider satsningsområdet «hva er viktig for deg som pårørende» med tiltak for å nå målene. Ansvar og frist for tiltakene fremkommer i virksomhetsplanene.
- Enhets- og virksomhetsplan skal følges opp og evalueres hvert tertial og i den årlige ledelsens gjennomgang.

## Satsningsområde 2 – Lovpålagte pårørendetilbud

I Helse og omsorgslovgivning har pårørende over tid fått egne rettigheter. Regelverket skiller mellom pårørende, nærmeste pårørende og pårørende med særlig tyngende omsorgsoppgaver. De ulike pårørenderollene utløser ulike rettigheter. I likhet med annen helselovgivning er reglene regulert slik at pårørende har rettigheter og kommunen har tilsvarende plikter. Moss kommune skal i samarbeid med spesialisthelsetjenesten sørge for at pårørendes rettigheter blir oppfylt.

Dette satsningsområdet ivaretar innsatsområdene «bedre informasjon, opplæring og veiledning», «forutsigbare og koordinerte tjenester», «tilstrekkelig støtte og avlastning», og «familieorienterte tjenester» i den nasjonale pårørendestrategien «Vi- de pårørende».

Kommunens lovpålagte pårørendetilbud skal inneholde:

- Informasjon til pårørende når dette er lovregulert eller etter samtykke fra bruker
- Legge til rette for at pårørende kan medvirke i brukers helse og omsorgstjenester når dette er lovregulert eller etter samtykke fra bruker
- Avlastning til pårørende med særlig tyngende omsorgsoppgaver
- Tilbud om omsorgsstønad til pårørende med særlig tyngende omsorgsoppgaver
- Tilbud om opplæring og veiledning til pårørende med særlig tyngende omsorgsoppgaver
- Kommunen skal ha en koordinerende enhet og brukere med behov for langvarige og koordinerte tjenester skal ha tilbud om koordinator og individuell plan.
- Bidra til å ivareta mindreårige barn som er pårørende til foreldre eller søsken med alvorlig sykdom, psykisk sykdom eller rusmiddelavhengighet.

### Her er vi

Moss kommune gir avlastningstilbud til brukere i alle aldre der pårørende har behov for avlastning. Avlastningen gis både i form av at bruker er på et opphold utenfor hjemmet, at bruker har et tilbud på dagtid og at tjenestene gir et tilbud om avlastning i brukers eget hjem. Tilbakemeldinger i pårørendeundersøkelser er at tilbudene ofte ikke er fleksible nok i forhold til behovet til de pårørende.

Opplæring og veiledning til pårørende gis fra tjenestene der bruker får oppfølging. De ansatte i tjenestene kjenner bruker godt og har gode forutsetninger for å kunne gi god veiledning til de pårørende.

Koordinerende enhet er organisert under Helse og omsorgsforvaltningen. Organisering og drift av koordinerende enhet, oppfølging av koordinatorene i kommunen og implementering av felles digitalt individuell plan verktøy er godt i gang, men er ikke helt ferdigstilt etter kommunesammenslåingen og pandemiperioden.

Barn som er pårørende til alvorlig syke nære, nærstående med psykisk sykdom eller nære med rusmiddelavhengighet har rett til å bli fulgt opp av helse og omsorgstjenesten. Det jobbes med en helhetlig organisering av dette arbeidet i nye Moss kommune.

Oppsummert så gis det mye god pårørendestøtte i kommunen, men tilbudet må videreutvikles for å sikre at Moss kommune gir et godt tilbud til alle pårørende i vår kommune.

### Slik vil vi ha det

- Pårørende skal tilbys et forsvarlig og fleksibelt avlastningstilbud som vil dekke deres behov for avlastning, samtidig som hensynene til en effektiv og forsvarlig drift av tjenestene ivaretas.

- Pårørende skal oppleve å få veiledning og opplæring som hjelper de til å kunne ivareta sine nærmeste på en god måte.
- Der både pårørende og bruker ønsker det skal pårørende få tilbud om omsorgsstønad når de har særlig tyngende omsorgsoppgaver.
- Barn som er pårørende til foreldre eller søsken som er alvorlig syke, har psykisk sykdom eller rusmiddelavhengighet skal få nødvendig oppfølging
- Brukere med behov for helhetlig og koordinerte tjenester skal få oppfølging fra en koordinator slik at pårørende ikke må ta ansvar for koordinering av tjenestene til bruker.
- Ved alvorlig sykdom i en familie skal tjenestene ha fokus på hele familien og ikke kun bruker som er syk. Ved vurdering av tjenester til brukere som har barn i familien skal tilbudet vurderes i et familieperspektiv.

#### Slik kommer vi dit

- Avlastningstjenestene skal arbeide videre med å se på hvordan kommunen kan tilby avlastningstilbud som er fleksible og samtidig innenfor forsvarlig drift.
- Avdelinger med alvorlig syke brukere, brukere med psykisk sykdom eller rusmiddelavhengighet, og som ofte har barn som pårørende, skal ha en resursperson som har særlig god kunnskap om oppfølging av barn som er pårørende. Helse og mestring skal reetablere fagnettverk for resurspersoner for barn som pårørende. Nettverket skal ledes av pårørendekoordinator.
- Koordinatortilbud og individuell plan for personer som bor i eget hjem skal ivaretas av koordinatorene som er ansatt ved koordinerende enhet.
- Helse og omsorgsforvaltningen skal ha et pårørende og familie fokus ved kartlegging av brukers behov og ved innvilgelse av pårørendestøtte som omsorgsstønad og opplæring og veiledning.

#### Slik gjør vi det

- Tilbud om barnekoordinator trer i kraft 1. august 2022 og skal gis fra koordinerende enhet.
- Pårørendekoordinator skal lede arbeidet med oppfølging av barn som pårørende i kommunen.
- Helse og mestring skal gjennomføre pilotprosjektet foreslått i prosjektet «Hele mennesker, hele tjenester» for å prøve ut en ny måte å samhandle med brukerne og pårørende ved tildeling av tjenester og pårørendestøtte.
- Alle enheter- og virksomheter innarbeider satsningsområdet «lovpålagte pårørendetilbud» med tiltak for å nå målene. Ansvar og frist for tiltakene fremkommer i virksomhetsplanene.
- Enhets- og virksomhetsplan skal følges opp og evalueres hvert tertial og i den årlige ledelsens gjennomgang.

### Satsningsområde 3 – Informasjon og kommunikasjon

God kommunikasjon mellom tjenestene og pårørende er nødvendig for at kommunen skal kunne gi gode helse og omsorgstjenester til kommunens innbyggere. Pårørende har behov for relevant informasjon for at de skal forstå egne og brukers rettigheter og kunne navigere i tjenestetilbudet, og det er behov for gode systemer for at pårørende kan gi tilbakemeldinger til kommunen. Kommunen skal tilby både generell informasjon og tilpasset informasjon til den enkelte pårørende. Kommunen skal også legge til rette for at pårørende kan gi tilbakemeldinger om hvordan de opplever kontakten med og hjelpen fra kommunen.

I den nasjonale pårørendestrategien «Vi- de pårørende» fremheves både muligheten for gode digitale løsninger, og at kommunen må sikre at den enkelte mottar den informasjonen de har behov for i kontakt med helse og omsorgstjenesten.

Dette satsningsområde ivaretar innsatsområde 2 «bedre informasjon, opplæring og veiledning» i den nasjonale pårørendestrategien.

#### Her er vi

Moss kommune har omfattende dialog med pårørende til brukere i kommunens helse og omsorgstjenester. Det er mye god dialog og informasjonsutvekslingen mellom pårørende og ansatte i den enkelte avdeling. Hukommelsesteamet arrangerer pårørendeskoler med informasjon til pårørende til personer med demens. Tilbakemeldingene fra pårørende viser allikevel at kommunen kan bli bedre på dialog og informasjon til pårørende om det som er viktig for de.

Kommunalområdet helse og mestring arbeider med å etablere en god tilbakemeldingskultur og gode systemer for tilbakemelding, slik at det skal bli enkelt for pårørende og brukere å gi tilbakemelding til kommunen.

Flere pårørende melder også tilbake at de ikke finner nødvendig informasjon på kommunens nettsider. Noen sier i tillegg at de ønsker tilbakemeldinger om den daglige oppfølgingen av bruker. Kommunen har ikke etablert et system for sikker elektronisk dialog mellom pårørende og tjenestene.

#### Slik vil vi ha det

- Moss kommune skal ha en oppdatert hjemmeside der pårørende finner den informasjonen de har behov for. Det bør være en link til [helsenorge.no](https://helsenorge.no) sine sider for pårørendeinformasjon.
- Moss kommune skal kunne ha elektronisk dialog med pårørende via løsningen på [helsenorge.no](https://helsenorge.no)
- Pårørende skal oppleve å få den informasjonen de har behov for fra avdelingene der bruker mottar tjenester
- Pårørende skal oppleve at de kan kontakte avdelingene ved behov og at de blir tatt godt imot. Kommunikasjonen med avdelingene skal oppleves som god, og at den er mellom to likeverdige parter.

#### Slik kommer vi dit

- Det opprettes et område på kommunens hjemmesider som samler nødvendig informasjon for pårørende. Det linkes til [helsenorge.no](https://helsenorge.no) på dette området.
- Kommunen iverksetter sikker digital dialog med pårørende via løsningen på [helsenorge.no](https://helsenorge.no)
- Fagnettverk for pårørendekontakter i kommunalområdet helse og mestring og pårørendekoordinator skal utarbeide nødvendig rutiner for god dialog mellom pårørende og kommunens tjenester

Slik gjør vi det

- Alle enheter- og virksomheter innarbeider satsningsområdet «informasjon og kommunikasjon» med tiltak for å nå målene. Ansvar og frist for tiltakene fremkommer i virksomhetsplanene.
- Enhets- og virksomhetsplan skal følges opp og evalueres hvert tertial og i den årlige ledelsens gjennomgang.

## Satsningsområde 4 – Frivillighet og samarbeid

Moss kommune ser verdien av å tilrettelegge for frivillighet som en viktig samfunnsaktør. Moss har et frivillighetens hus og det er ansatt en frivillighetskoordinator i kommunen. Det er mange frivillige brukerorganisasjoner som er viktige bidragsyttere i tilbudet til brukere og pårørende i kommunen. Moss kommune ønsker å være en god samarbeidspartner med frivillige organisasjoner for sammen å kunne utvikle et godt tilbud til innbyggerne i Moss kommune.

Det foregår også mye frivillig arbeid i kommunens helse og omsorgstjenester og institusjoner som er til stor glede for både de som deltar i det frivillige arbeidet og brukere av tjenestene.

### Her er vi

Moss kommune skal etablere brukerråd i alle virksomhetene i kommunalområde helse og mestring. Det er beboere/brukere eller pårørende og virksomhetsleder/avdelingsleder som deltar i brukerrådene. Arbeidet med å etablere brukerråd i hele kommunalområdet ble startet høsten 2021.

Hukommelsesteamet har organisert pårørendeskole for pårørende til personer med demens i mange år i samarbeid med demensforeningen i Moss.

Det er mye godt samarbeid mellom avdelingene i kommunalområdet helse og mestring og frivillige organisasjoner i Moss, og de frivillige organisasjonene bistår brukere av kommunens helse og omsorgstjenester i stor grad.

Pårørende og frivillige organisasjoner gir tilbakemelding om at de ønsker at samarbeidet mellom kommunen og de frivillige organisasjonene bør videreutvikles. Aktuelle områder for samarbeid er å formidle kontakt, arrangere kurs og gruppeaktivitet og å kunne formidle kontakt mellom personer i samme situasjon. Brukerorganisasjoner innenfor særskilte fagområder har også mye kompetanse som de kan dele med pårørende og tjenestene.

### Slik vil vi ha det

- Helse og mestring skal ha brukerråd i alle virksomhetene i kommunalområdet helse og mestring.
- Informasjon om det frivillige tilbudet i Moss skal være lett tilgjengelig for ansatte og innbyggere i kommunen.
- Moss kommune skal samarbeide med frivillige organisasjoner om å arrangere aktuelle kurs og gruppetilbud til pårørende og ansatte. Eksempler på kurs og gruppetilbud kan være:
  - Pårørendeskoler
  - Sorggrupper
  - Mestringskurs
- Moss kommune skal samarbeide med de frivillige organisasjonene om utvikling av tilbud gitt av frivillige til pårørende i kommunen.

### Slik kommer vi dit

- Nettsiden skal oppdateres slik at informasjon til pårørende om rettigheter og tilbud i Moss kommune er samlet på et område.
- Pårørendekoordinator sammen med frivillighetskoordinator skal samarbeide med frivillige organisasjoner om å arrangere kurs og gruppetilbud til innbyggerne i kommunen.
- Det etableres brukerråd i alle virksomheter i kommunalområdet helse og mestring.

### Slik gjør vi det

- Pårørende koordinator har ansvar for å etablere og vedlikeholde kontakt med frivillige organisasjoner.
- Alle enheter- og virksomheter innarbeider satsningsområdet «Frivillighet og samarbeid» med tiltak for å nå målene. Ansvar og frist for tiltakene fremkommer i virksomhetsplanene.
- Enhets- og virksomhetsplan skal følges opp og evalueres hvert tertial og i den årlige ledelsens gjennomgang.

## Referanser:

**Helsedirektoratet (2021).** Nasjonal pårørendeundersøkelse gjennomført av Opinion AS for Helsedirektoratet [Nasjonal pårørendeundersøkelse 2020-2021](#)

**Helsedirektoratet (2022).** Nasjonal pårørendeundersøkelse gjennomført av Opinion AS for Helsedirektoratet [Nasjonal pårørendeundersøkelse 2021-2022](#)

**Helse og omsorgsdepartementet (2020).** Vi – de pårørende, Regjeringens pårørendestrategi og handlingsplan

**Helse og omsorgsdepartementet (2021).** Meld. St. 25 (2020-2021) Likeverdsreformen – et samfunn med bruk for alle

**Helse og omsorgsdepartementet (2018):** Meld. St. 15 (2017-2018) Leve hele livet – En kvalitetsreform for eldre

**Moss kommune (2020).** Kommunedelplan Levekår og livskvalitet i et livsløpsperspektiv 2020 – 2032

**Moss kommune (2020).** Kommuneplanens samfunnsdel

**Moss kommune (2021).** Strategisk plan for kommunalområdet helse og mestring

**Utviklingscenter for sykehjem og hjemmetjenester Oppland og Senter for omsorgsforskning Øst (2022).** Pårørendeundersøkelsen IVARETATT [Pårørendeundersøkelsen](#)