

## Sammanställning 3 Nätverk 2

### 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 Skurup, Kalmar, Nybro, Partille, Trollhättan, Köping, Knivsta, Norrtälje och Nordanstig. I de lokala nätverken deltar politiker, chefer, utvecklingsledare, anhöriga och biståndshandläggare m.fl. De lokala nätverken leds av anhörigkonsulent/samordnare. Diskussionerna i de lokala nätverken dokumenteras och lämnas till Nka som sammanställer materialet. Sammanställningen ligger sedan till grund för kommande frågeställningar.

Inför den inledande träffen och den första diskussionen i nätverken var det viktigt att samtliga deltagare hade klart för sig vad som i dessa sammanhang avses med begreppen anhörig, närstående, brukare och stöd samt vilka anhöriga som berörs av bestämmelsen.

Diskussionerna inkluderade både det direkta anhörigstödet d.v.s. de insatser som har som huvudsakligt syfte att vara just ett stöd för anhöriga och 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.

I det material vi fick från de nio nätverken från deras första träff fanns redovisat det utbud av stöd som idag erbjuds till anhöriga. Det som nästan alla pekade på som ett angeläget område att utveckla är stöd till anhöriga vars närstående har en funktionsnedsättning och då speciellt om det är en psykisk funktionsnedsättning. Det som också framträdde var ett behov av att tydliggöra vem som har ansvar för stödet till anhöriga på olika nivåer i organisationen. Vilket ansvar har den politiska nivån, högre chefer, vilket ansvar/uppdrag har anhörigkonsulenten? Finns det behov av handlingsplaner/riktlinjer med tydliga mål som ger möjlighet att utvärdera det stöd som erbjuds? Hur ser ansvarsfördelningen ut i ”att erbjuda stöd” för olika befattningshavare?

I de kommuner som har en beställar- och utförarorganisation sas att det var angeläget att stöd till anhöriga finns med i upphandlingsunderlag och avtalstexter som ger möjlighet till uppföljning och utvärdering. Detta sammantaget ledde fram till följande frågor till den andra träffen. Vem informerar anhöriga om möjligheten till stöd?

Vem erbjuder anhöriga stöd? Vilka anhöriga är det som nås med information och erbjudande om stöd.

Vem har/tar ansvaret inom socialtjänstens olika områden och på olika organisatoriska nivåer?

Hur kan informationsarbetet utvecklas vidare? Vem ansvarar för detta?

Påfallande ofta var svaret på frågorna i den andra träffen – det gör

anhörigkonsulent/anhörigsamordnare. Men i den fortsatta diskussionen kom de lokala nätverken också in på vilket ansvar nämnden har och verksamhetschefernas ansvar. Flera var inne på vikten av att ta fram rutiner för att nå anhöriga och rutiner för att erbjuda anhöriga stöd så att inte personal i olika befattningar ”värderar” om den anhöriga behöver stöd.

Den tredje och avslutande träffens frågor knyter som tidigare an till de diskussioner som varit i de lokala nätverkens föregående träffar.

### **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?

### *Vad behöver göras och hur ska det gå till?*

På samma sätt som i den andra träffen inleddes den tredje träffen med en återblick på sammanställningen från föregående träff. Även denna gång blev det diskussioner om det som kommit fram i sammanställningen. Innan den tredje träffen kom också Riksrevisionen ut med sin rapport om hur stödet till anhöriga utvecklats efter statens olika initiativ och ekonomiska satsningar under en dryg 10-årsperiod. Denna rapport gav ”bränsle” till diskussionerna i nätverken och gav tyngd åt syftet med det lärande nätverket.

Diskussionerna i den tredje träffen fördes på ”olika plan”, dels på ett övergripande organisatoriskt plan, dels på en konkret nivå med mängder av tankar och idéer om hur det fortsatta arbetet med implementeringen ska fortgå. Några områden, vilka nämnts i tidigare träffar var att informationen och stödet till anhöriga vars närstående har psykisk ohälsa behöver bli bättre. Anhöriga vars (yngre) närstående har en neuropsykiatrisk diagnos har ofta en besvärlig situation som påverkar hela familjen. Neuropsykiatriska funktionsnedsättningar omfattas inte av LSS-lagstiftningen vilket ger rätt till stöd för den närstående men också för stöd till anhöriga. Individ – och familjeomsorgens, IFO, stöd till anhöriga är under utveckling i många kommuner.

Ett annat tema som diskuterats var de problem som kan uppstå då den närstående har personliga assistenter och omsorgen ges i det egna hemmet. Det påverkar den övriga familjen då hemmet blir en ”arbetsplats” och samtidigt är ett hem. Det kan uppstå delikata avvägningar om rätten att få vara ensam i sin bostad. Vems ord ska väga tyngst, den närstående eller den anhöriges? Denna problematik kan också uppstå som en konsekvens av det som brukar kallas ”hemlinjen”, vården och omsorgen ges i första hand i hemmet. I vilken utsträckning anhöriga finns med i diskussionen och ev. ges utrymme att uttala sig för att kunna påverka beslut skiljer sig förmodligen kommuner emellan men kanske också mellan olika biståndshandläggare.

Något som ofta återkom i svaren från nätverken var att det finns ett behov av policydokument/handlingsplan för att klargöra ansvarsfrågorna i olika led. Naturligt blev att läsa i de dokument som finns i respektive kommun. Det var verksamhetsplaner, olika måldokument, verksamhetsbeskrivning etc. En följdfråga blev – hur/var har vi med anhöriga i texten? Var/hur benämns anhöriga i de dokument som redan finns skrivna? Frågor att ha med i det fortsatta arbetet.

Det blev också diskussioner om det ska finnas en speciell ”anhörigplan” eller om stöd till anhöriga ska finnas med och integreras i alla planer. Här fanns det lita olika tankar kommunerna emellan. En kommentar var:

”Det är lättare att skriva styrdokument än att få det att bli en integrerad del i verksamheten”.

På ett mer konkret plan på vad som behöver göras kom samtalen i mycket att handla om informationsarbete och att nå anhöriga, helst tidigt med information. Som tidigare nämnts finns det i några kommuner det som kallas slussningsblankett eller kontaktblankett. Syftet är bl.a. att få en rutin att informera anhöriga om möjlighet till stöd. De som ofta ses som nyckelpersoner är biståndshandläggarna. Men trots en god ambition så är det ett stort steg från att lämna information till att ta till sig och anamma informationen. Här kom flera kommentarer. En anhörig som fått information om möjlighet till stöd sa:

”Jag har nog inte riktigt förstått hur vi skulle ta emot stöd från anhörigstödet. Vi har fått bra avlastning från boendet och assistenterna”.

Fler kommentarer:

”Trots att det är ett krav att ni som biståndshanläggare ska informera om anhörigstöd och att ni gör det, så är det oftast så att när vi får kontakt på anhörigsidan så har det gått så långt att det är kris. Även om informationen har delgetts har man svårt att ta till sig all information. Det kanske inte heller är aktuellt just då och informationen faller i glömska”.

”Hur tar vi till oss information? Tryckta broschyrer, tar jag bara till mig det som jag tycker riktar sig till mig? Behöver information utformas olika för att nå olika grupper?”

Frågorna kring informationsarbete är ganska likartad, kommuner emellan. En s.k. framgångsfaktor som ofta nämndes var ett utökat samarbete med andra vårdgivare, med slutenvård och framförallt primärvård. Kontakten med olika föreningar för informationsspridningar var också angelägen. Men en annan och kanske viktigare informationsväg är att som en chef sa:

”Viktigt att alla drar sitt strå till stacken”.

Det som flera varit inne på var ett stort behov av ökad kunskap om anhörigas villkor och deras situation, det som brukar kallas anhörigperspektiv. Att ge information om något man som personal har liten kunskap om kan vara svårt och något man undviker. Några kommuner har långt framskridna planer på utbildningsinsatser med inspirationsdag och sedan med uppföljande arbete på den egna arbetsplatsen. Det kom förslag på utbildning för chefer för att deras förståelse och ökade kunskaper skulle kunna bidra till en positiv utveckling av stödet till

anhöriga. Andra nyckelpersoner att utbilda i anhörigstöd är kontaktpersonerna som finns i de flesta verksamheter.

Den dokumentation som kommit in från de nio lokala nätverken visar på vilken komplexitet stöd till anhöriga innehåller. Anhöriga befinner sig i olika faser i sitt anhörigskap, de är i olika åldrar, deras närstående varierar också i ålder. Relationerna ser olika ut, allt från goda och kärleksfulla till dåliga och destruktiva. Behov av stöd varierar människor emellan beroende på en mängd faktorer. Det finns anhörigområden där stödet är mindre utvecklat, ex. för anhöriga vars närstående har psykisk ohälsa. Ett annat område för utveckling är för anhöriga (föräldrar) med barn som en neuropsykiatrisk funktionsnedsättning och som inte omfattas av LSS-lagen. Några menade att det saknas rutiner och riktlinjer medan andra menade att rutiner kan vara ett hinder för att nå anhöriga som behöver ”fångas i stunden”.

Allas ansvar är ingens ansvar är ett gammalt talesätt som kanske är relevant även i detta sammanhang. Det som tydligt framträder är att det finns ett stort behov av ett återkommande samtal om olika tankar och idéer för att nå anhöriga med information och erbjudande om stöd.

- rutiner att nå anhöriga med information och erbjudande om stöd
- tydliggöra biståndshandläggares rutiner och riktlinjer för stöd till anhöriga
- göra en checklista till nya biståndshandläggare om stöd till anhöriga
- förbättra rutiner och samarbete med primärvård
- utveckla informationen om anhörigstöd som presenteras på hemsidan med hjälp av kommunens informationsenhet
- använda sociala medier
- utveckla den uppsökande verksamheten för att nå anhöriga med information
- få med anhörigperspektiv på arbetsplatsträffar i alla verksamheter
- stöd till anhöriga ska finnas med i verksamhetsplaner, strategier, handlingsplaner och i budgetarbete
- kartlägga vilka former av stöd som anhöriga erbjuds av andra instanser
- utveckla samarbete med pensionärsorganisationer, diagnosföreningar och andra ideella organisationer
- en gemensam portal på nätet för anhöriga
- arbeta med kvaliteten i det stöd som erbjuds idag
- erbjuda stöd som är attraktivt i ett anhörigperspektiv, ex. avlösning/korttidsboende i hotellform där anhöriga kan ringa och boka in sig efter behov
- Dagverksamhet för yngre demenssjuka personer
- etc.

Det saknades inte idéer och förslag i vad som behöver göras, det som saknas är kanske handlingsplaner som klargör hur det ska göras, vem som ansvarar och hur uppföljningen ska ske.

Som avslutning på vad som behöver göras och hur det ska göras några tankar och erfarenheter från de anhöriga som deltagit i nätverken och deras reflektioner på de samtal som förts.

”Personalen säger ”inom LSS har vi väldigt starka föräldrar. De vet hur de vill ha det och säger vad de tycker”. A som är anhörig till en dotter på 20 år som har funktionshinder invänder: Jag vet inte om jag vill kalla mig en stark förälder... jag har fått lära mig det ... jag hatar att ringa och vara påstridig ... det tar mycket kraft

att göra alla dessa ansökningar ... det är nervöst att vänta på om det blir beviljat. En gång sa en dam på Försäkringskassan till mig: ”Om du inte ringer hela tiden kanske jag hinner behandla ditt ärende.”

Ett annat återkommande problem för anhöriga är följande:

”Som anhörig undrar man om det är vattentäta skott mellan verksamheter i samma förvaltning? När den närstående går från SoL – insatser till LSS – insatser, nya handläggare och jag som anhöriga får beskriva behoven om och om igen”.

Inte sällan uppkommer det problem för anhöriga i hur sekretesslagen tillämpas i olika verksamheter. Speciellt kanske i de fall när den närstående har kognitiva nedsättningar och inte kan bedöma sin egen situation, och framförallt inte är i stånd att själv söka hjälp. Det som många gånger tröttar anhöriga är att de behöver ta strid för att den närstående ska få hjälp. Visst finns möjligheten att överklaga, men som en anhörig sa tidigare, ovissheten tar på krafterna innan besked ges om avslag eller bifall.

Flera nätverk har haft uppe denna problematik med att balansera den anhörigas behov mot den närståendes rätt till integritet och skydd/sekretess. Det kanske finns ett behov av att diskutera denna fråga i samband med diskussionen om stöd till anhöriga i olika verksamheter. Är personal inom ex. äldreomsorgen för generösa i sin tolkning av hur sekretessen ska användas?

Ett tema som också diskuterats är hur svårt det kan vara att kombinera förvärvsarbete och att ge omsorg till en närstående. Det påverkar ekonomin både i nutid och i framtid, speciellt om den anhöriga tvingas minska sin tjänstgöringsgrad. Ett förslag som kom fram var hur bra det skulle vara med en koordinator som tar hand om alla de kontakter som anhöriga har/behöver ha med olika myndigheter.

*Vad har det gett dig som deltagit i detta lärande nätverk?*

Sammantaget har nästan hundra personer funnits med i de nio lokala blandade nätverken. Gemensamt var en upplevelse att det varit lärorikt och intressant och då speciellt att få lyssna till anhörigas erfarenheter och deras upplevelser av det stöd som erbjuds, eller saknas. Eftersom anhöriga är ”huvudpersonerna” får deras röster inleda.

”Nya kunskaper har varit viktiga. Fått vidare grepp om hur det fungerar i kommunen. Att ha fått dela med sig tankar om sin situation, om hur vården fungerar eller inte fungerar, behovet av stöd för egen del, allt det positiva stöd som man fått. Att ha blivit lyssnade. Vikten av att få ingå i en grupp, anhöriggruppen eller lärande nätverk”.

”Ett återkommande tema är hur man ska bemöta anhöriga, bemötandet är viktigt”.

”Jag känner att man har lyssnat på oss, jag tycker det görs mycket för oss anhöriga, vi blir väl omhändertagna”.

Andra som varit representerade i de lokala nätverken har varit chefer på olika nivåer samt biståndshandläggare. Det har även funnits med andra personalgrupper som ex. arbetsterapeut, sjukgymnast och sjuksköterska. Flera av dem sa att de fått en ökad kunskap om området och att de inspirerades av nätverket kan ta med sig frågor om stöd till anhöriga i ledningsgrupper el. motsvarande sammanhang. Även här några citat från deltagarna.

”Känns bra, mycket intressant som kommit upp och hur andra tänker är spännande. Viktigt att ta till sig anhörigperspektivet. Vad vill de anhöriga”?  
(Biståndshandläggare)

”Det har varit lärorikt att vara med i den här gruppen. Fler i verksamheten skulle ha glädje av att delta i en sådan här grupp”. (Enhetschef)

”Tacksam för berättelserna, bättre bild av anhörigas situation, lättare att följa upp anhörigstödet och anhörigombudets arbete”. (Chefer)

Vägledningen från Socialstyrelsen om implementering av 5 kap. 10 § SoL, vänder sig i första hand till ansvariga politiker och chefer, vilka funnits med i de lokala blandade nätverken. Här några röster från deltagande politiker.

”Som lekman har jag lärt mig massor och intressant att höra hur de som jobbar praktiskt beskriver sitt arbete. Hur komplext och svårt det är att bedöma vilken hjälp personerna behöver, samma problem kan beskrivas på olika sätt”.

”Intressant att vara med och lyssna till verkligheten”.

”Jag tar med mig många intressanta tankar och idéer. Alla kan vi ta med oss hur vi kan utveckla stödet till anhöriga”.

”Vi ska arbeta för att anhörigstöd inte ska bli ett separat spår utan integreras i socialtjänstens olika grenar. Det ska bli en naturlig del av verksamheten. Liksom arbetet med vår värdegrund är detta ett arbete som aldrig tar slut”.

### *Vad händer efter nätverkets avslutning?*

Alla kommuner som deltagit i nätverket menade att detta arbete som nu inletts måste fortsätta och omsättas i handling på olika nivåer. Handlingsplaner och policydokument måste skrivas, rutiner för hur anhöriga erbjuds stöd behövs också. Informationsmaterial behöver ses över och uppdateras, med professionell hjälp. Ökad kunskap om anhöriga och stöd genom olika utbildningsinsatser planeras i flera kommuner. Referensgrupper kommer också att startas för fortsatt utveckling.

En konkret förändring som är ett resultat av deltagande i detta nätverk är:

”Med hjälp av bl.a. detta lärande nätverk har anhörigfrågornas komplexitet blivit mer synliga i vår organisation. Så nu har det beslutats att anhörigsamordnarna kommer att hamna direkt under förvaltningschefen i organisationen efter sommaren”.

### *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 blandade nätverk om implementering av 5 kap. 10 § Socialtjänstlagen. Det material vi fått in visar att syftet med nätverket 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 september 2014.

### **Tack**

Nationellt kompetenscentrum anhöriga vill säga tack till alla deltagare och ledare 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