



Handlingsprogram
Avlastning og pårørendestøtte
2024 - 2028

Innhold

1. Bakgrunn.....	4
1.1 Formål og hensikt	4
1.2 Målgruppe.....	5
1.3 Pårønderollen og pårørendes rettigheter	5
1.4 Nasjonale og kommunale føringer	6
1.5 Kommunens ansvar og oppgaver	7
1.6 Brukerinvolvering	8
2. Utfordringsbildet	8
2.1 Endring i befolkningssammensetning.....	8
2.2 Mangel på kvalifisert helsepersonell.....	9
2.3 Flere som utvikler demens	9
2.4 Økning i familier med bistandsbehov.....	9
2.6 Innvandring	10
3. Innsatsområder og tiltak	10
3.1 Tidlig identifisering og ivaretagelse	11
3.2 God informasjon og veiledning	13
3.4 Forutsigbare og koordinerte tjenester.....	14
3.4 Tilstrekkelig støtte og avlastning	15
3.5 Familieorienterte tjenester	17
3.6 Pårørendemedvirkning.....	19



1. Bakgrunn

Kommunen har en klar strategi om at pårørende er en ressurs og viktig samarbeidspartner på tvers av ulike helse- og omsorgstjenester. Mange pårørende gjør en enorm innsats. Den uformelle omsorgen som ytes av pårørende anslås å være av omtrent samme omfang som den profesjonelle omsorgen som ytes av de kommunale tjenestene. Med en økende andel eldre i befolkningen, utfordringer med å rekruttere tilstrekkelig med fagpersonell og økt press på tjenestene, er det av stor betydning at den uformelle omsorgen opprettholdes på dagens nivå. Som kommune må vi løfte fram, synliggjøre og anerkjenne dette viktige bidraget, og sikre at deres rettsstilling ivaretas.

I tråd med vedtatte tiltak i kommunedelplan helse og omsorg 2017-2028 om et helhetlig arbeid for pårørende i Sarpsborg kommune, er det behov for et handlingsprogram for avlastning og pårørendestøtte som favner bredt.

Regjeringen ga i 2020 ut «*Vi – de pårørende, Regjeringens pårørendestrategi og handlingsplan*». Med denne planen vil Regjeringen anerkjenne pårørende som den viktige ressursen de er innen helse- og omsorgstjenesten og bidra til å fremme god helse og gode tilbud for pårørende i krevende omsorgssituasjoner. Regjeringen vil støtte og avlaste pårørende som trenger det og legge til rette for pårørende og familiers mulighet til å kombinere egne liv med omsorg for sine nære. Barn som er pårørende skal oppleve at de voksne rundt dem ser dem og bryr seg, slik at de ikke trenger å ta omsorgsansvar for sine nærmeste, men kan få lov til å være barn.

Regjeringens pårørendestrategi har tre definerte hovedmål:

- Anerkjenne pårørende som en ressurs.
- God og helhetlig ivaretagelse av alle pårørende slik at pårørende kan leve gode og egne liv og kombinere pårørenderollen med utdanning og arbeid.
- Ingen barn skal måtte ta omsorgsansvar for familie eller andre.

Det er viktig at kommunens strategi og videre arbeid med handlingsprogram for avlastning og pårørendestøtte tar innover seg og bygger på de sentrale føringene.

1.1 Formål og hensikt

Kunnskap om hvordan det oppleves å være pårørende er et sentralt element i forbedringsarbeidet. Kommunen må legge til rette for et godt samspill mellom den offentlige

og den uformelle omsorgen, og styrke kvaliteten på det samlede tjenestetilbudet. Det må legges til rette for god ivaretagelse og godt samarbeid på overordnet, så vel som på individnivå.

1.2 Målgruppe

Kommunen har ansvar for at myndighetskravene i «Veileder om pårørendestøtte» og føringene i handlingsprogrammet følges opp.

Ansatte i kommunale tjenester som kommer i kontakt med eller får kjennskap til eldre, voksne eller barn/unge som kan defineres som pårørende til personer med ulik grad av funksjonsnedsettelse, psykiske problemer og lidelser, rusutfordringer eller sykdom har ansvar for å iverksette aktuelle tiltak i programmet rettet mot enkeltbrukere.

Pårørende skal gjennom tiltakene i programmet oppleve seg sett og ivaretatt av Sarpsborg kommune.

1.3 Pårørenderollen og pårørendes rettigheter

Pårørende er mennesker i alle aldre – barn og unge, unge voksne, voksne og eldre.

Pårørende har ingen plikt til å yte omsorg ovenfor sine nære, med unntak av foreldre som pårørende til barn under 18 år. Disse har gjennom [Lov om barn og foreldre \(barnelova\) - Kapittel 5. Foreldreansvaret og hvor barnet skal bo fast. - Lovdata](#) en omsorgsplikt fram til barnet fyller 18 år. I tilfeller hvor omsorgen for barnet kan defineres som særlig tyngende/overstiger foreldrenes omsorgsevne, har foreldrene rett til hjelp fra kommunen.

En pasient kan ha flere pårørende, men kun den som er definert som nærmeste pårørende har rettigheter på vegne av pasienten med hensyn til informasjon, samtykke, journalinnsyn og klage. [Lov om pasient- og brukerrettigheter \(pasient- og brukerrettighetsloven\) - Kapittel 1. Alminnelige bestemmelser - Lovdata](#) legger føringer for utvelgelsen av nærmeste pårørende der pasienten ikke er i stand til å utpeke dette selv.

Barn som pårørende defineres som personer under 18 år med nærstående som har funksjonsnedsettelser, rusutfordringer eller sykdom. Barn har gjennom § 10 a i [Lov om helsepersonell m.v. \(helsepersonelloven\) - Kapittel 2. Krav til helsepersonells yrkesutøvelse - Lovdata](#) lovfestede rettigheter som pårørende.

Levekårsundersøkelser viser at det til enhver tid er rundt 800 000 mennesker i Norge som er i en pårørendesituasjon og at det ytes omtrent 136 000 årsverk uformell, ulønnet bistand fra pårørende i Norge. Pårørende som yter bistand mange timer pr måned, hvor omsorgsarbeidet er mer fysisk eller psykisk belastende eller der hvor mye av

omsorgsarbeidet foregår på natt kan defineres som pårørende med særskilt tyngende omsorgsoppgaver¹. Kommunen skal gjøre en individuell vurdering av den pårørendes situasjon. Pårørendes mulighet til å stå i omsorgssituasjonen over tid og sosiale forhold skal vektlegges, som for eksempel den pårørendes mulighet til å ivareta sin tilknytning til arbeidslivet. Pårørende med særskilt tyngende omsorgsoppgaver har utvidede rettigheter som pårørende. Lov om kommunale helse og omsorgstjenester fastsetter det offentliges plikter ovenfor disse pårørende i §3.6 i [Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. \(helse- og omsorgstjenesteloven\) - Lovdata](#).

De aller fleste av oss vil være pårørende i løpet av livet. Noen er pårørende i korte perioder, andre i store deler av livet. Man kan være pårørende til en person med små eller avgrensede behov for hjelp, eller til en som har omfattende bistandsbehov gjennom hele livet. På tross av forskjellene, har mange pårørende en del av de samme utfordringene og behovene.

1.4 Nasjonale og kommunale føringer

- Regjeringens pårørendestrategi og handlingsplan 2021-2025 [Vi – de pårørende \(regjeringen.no\)](#)
- Pårørendeveilederen 2017 - [Pårørendeveileder - Helsedirektoratet](#)
- [Helse- og omsorgstjenesteloven - https://lovdata.no/lov/2011-06-24-30](#)
- [Pasient- og brukerrettighetsloven - https://lovdata.no/lov/1999-07-02-63](#)
- [Forskrift om ledelse og kvalitet i helse- og omsorgstjenestene https://lovdata.no/forskrift/2016-10-28-1250](#)
- [Helsepersonelloven - https://lovdata.no/lov/1999-07-02-64](#)
- [Journalforskriften - https://lovdata.no/forskrift/2000-12-21-1385](#)
- [Likeverdsreformen www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-25-20202021/id2841293/](#)
- [Meld. St. 15\(2017-2018\) Leve hele livet Meld. St. 15 \(2017–2018\) - regjeringen.no](#)
- [Psykisk helsevernloven Lov om etablering og gjennomføring av psykisk helsevern \(psykisk helsevernloven\) - Lovdata](#)

Sarpsborg kommunes overordnede visjon «Sammen skaper vi» sammen med verdigrunnlaget FÅRT (Får te') kjennetegner og gjenspeiler tjenestene kommunen gir. Tjenestene skal være fremtidsrettede, åpne, respektfulle og troverdige.

For Handlingsprogram avlastning og pårørendestøtte innebærer verdigrunnlaget «**FÅRT**»:

¹ Vi – de pårørende Regjeringens pårørendestrategi og handlingsplan [Vi – de pårørende \(regjeringen.no\)](#)

- Kommunen skal samarbeide både med pårørende og internt for å sikre gode tjenester
- Alle pårørende skal føle seg sett, hørt og respektert
- Forventninger skal være tydelige og avklarte og tiltakene/tjenestene skal være forutsigbare.
- Avlastende tiltak til pårørende skal være i kontinuerlig utvikling og forbedring

Tiltakene i Handlingsprogram avlastning og pårørendestøtte må sees i sammenheng med vedtatte kommunedelplaner og handlingsprogram som bla:

- Kommunedelplan folkehelse 2016-2027
- Kommunedelplan helse og omsorg 2017-2028
- Kommunedelplan struktur og kapasitet i heldøgnsomsorgen
- Kompetanseplan for helse- og omsorgstjenestene
- Handlingsprogram demens 2021-2024
- Plattform for livslange tjenester
- Plattform for frivillighet

1.5 Kommunens ansvar og oppgaver

Helse- og omsorgstjenesten skal ha systemer og rutiner som legger til rette for informasjon, samtale og dialog med pårørende ². Dette gjelder enten pårørende har rollen som informasjonskilde, representant for pasient/bruker, er omsorgsgiver eller støtte for pasient/bruker eller pårørende er berørt og har egne behov for støtte. Rammer og muligheter for dialog med den enkelte pårørende er ledelsens ansvar og må kommuniseres til pasienter, brukere og pårørende.

Pårørende og andre med særlig tyngende omsorgsoppgaver kan ha rett til tiltak for å lette omsorgsbyrden. Rettigheten gjelder både frivillige omsorgsgivere og foreldre med mindreårige barn, og kan gis uavhengig av pasientens eller brukerens diagnose.

Den kommunale helse- og omsorgstjenesten skal sørge for opplærings-, veilednings- og støttetilbud til pårørende med særlig tyngende omsorgsoppgaver, sammen med eller uten pasient og bruker. Kommunen bør også vurdere å gi pårørendestøtte i situasjoner der omsorgsarbeidet ennå ikke har utviklet seg til å bli særlig tyngende, med formål om å forebygge.

Kommunen har plikt til å etablere systemer for innhenting av pårørendes erfaringer og synspunkter på ulike nivå, og gjøre bruk av disse erfaringene i sitt forbedringsarbeid.

² Helsedirektoratet.no Veileder om pårørende i helse- og omsorgstjenesten, kap 2.1

Pårørende kan ha verdifull informasjon til bruk i arbeidet med kvalitetsforbedring og tjenesteutvikling.

1.6 Brukerinvolvering

I arbeidet med Handlingsprogram for avlastning og pårørendestøtte har medvirkning fra pårørende vært sikret gjennom elektronisk brukerundersøkelse blant pårørende i Sarpsborg kommune. Undersøkelsen ble publisert med lenke på kommunens hjemmeside, Facebook-side og Instagramprofil. 130 pårørende svarte på undersøkelsen.

Videre har Eldrerådet, Råd for personer med funksjonsnedsettelse og Utvalg for velferd og folkehelse hatt mulighet til å gi innspill til programarbeidet.

2. Utfordringsbildet

2.1 Endring i befolkningssammensetning

Utvikling i antall eldre frem mot 2050. Utvikling fra 2023.

	Antall innbyggere			Endring fra 2023 80 år og eldre	
	80-89 år	90+	Totalt 80 år og eldre	Antall	I %
2023	2263	472	2735		
2025	2603	476	3079	344	12 %
2030	3477	586	4063	1328	48 %
2035	3801	801	4602	1867	67 %
2040	4067	1145	5212	2477	89 %
2045	4606	1268	5874	3139	113 %
2050	5277	1518	6745	4010	144 %

Kilde: SSB befolkningsframskriving Høy netto innvandring (MMM): Middels fruktbarhet, middels levealder, middel innenlandsk flytting og høy innvandring

Prognosene for de nærmeste 20 årene tilsier at det vil være færre som skal ta vare på flere (SSB) da andelen eldre i befolkningen øker mer enn andelen yngre.

I en detaljert analyse av endringer i etterspørselen av kommunale pleie- og omsorgstjenester i perioden fra starten av 2017 til og med 2020 basert på data fra Kommunalt pasientregister

(KPR) finner man at med unntak for praktisk bistand, så er all vekst i etterspørselen etter pleie- og omsorgstjenester fra aldersgruppene under 80 år³. Denne endringen, sammen med en økende andel eldre i befolkningen, medfører økt behov for kommunale tjenester. En annen konsekvens er at flere voksne vil oppleve å være pårørende for flere personer samtidig og at de med stor sannsynlighet vil måtte kombinere aktivt arbeidsliv med omsorgsoppgaver. I takt med den økende aldringen i samfunnet vil også Sarpsborg stå overfor en utvikling med flere eldre pårørende som har egne helseutfordringer. Denne gruppen pårørende vil ha begrensede ressurser og kapasitet til å yte omsorg for sine nære, og det vil medføre økt behov for kommunale helse og omsorgstjenester.

2.2 Mangel på kvalifisert helsepersonell

Mangelen på helsepersonell i kommunal helse og omsorgssektor vil forverre seg i årene frem mot 2035 etter hvert som andelen eldre i samfunnet øker⁴. Sykepleiere, vernepleiere og helsefagarbeidere utgjør den største gruppen arbeidstakere i helse og omsorgssektoren. Allerede i dag er det for mange fagutdannede som finner andre yrkesveier, samtidig som det utdannes for få personer til å dekke behovet. Kompetente ansatte er en viktig ressurs for å gi tjenester av kvalitet. Ved lav tilgang på kvalifisert helsepersonell er det viktig å utvikle kompetansepotensiale blant de som allerede er ansatt⁵.

Prosjektet Bærekraftige omsorgstjenester skal sikre at Sarpsborg kommune benytter kompetanse og ressurser på best mulig måte og jobber i tråd med Helsepersonellkomisjonens rapport «Tid for handling». Rapporten anbefaler at det jobbes med tiltak innenfor følgende satsingsområder: organisering av helse- og omsorgstjenestene, oppgavedeling, arbeidsforhold og arbeidstid, utdanning og kompetanseutvikling, prioritering og reduksjon av mindre viktige og til dels uønskede tjenester, og digitalisering og teknologisk utvikling.

2.3 Flere som utvikler demens

Med flere eldre vil det være flere som utvikler demens⁶. Demenssykdom medfører utfordringer i hverdagen, både for den som er rammet og deres pårørende, som vil stå i krevende omsorgsoppgaver. Denne gruppen og deres pårørende har behov for et mer tilrettelagt tjenestetilbud. Personer med demens vil oppta størstedelen av heldøgns plassene også i fremtiden.

2.4 Økning i familier med bistandsbehov

Det er en enorm økning i antall familier i Sarpsborg som får oppfølging fra Virksomhet forvaltning og utvikling. I 2020 var det 168 familier som fikk oppfølging fra virksomheten, i 2023 er det 433 familier som får oppfølging. Det er store variasjoner i oppfølgingsbehovet og en usikkerhet rundt bistandsbehovet til barnet/familiene senere i livet, men det forventes en

³ Vi forbereder oss på 'eldrebølgen', men i kommunehelsetjenesten er der en 'yngrebølge', [vi-forbereder-oss-pa-eldrebolgen---sendtandrerunde---13mars2023.pdf \(uio.no\)](#), Terje P. Hagen og Trond Tjerbo* Avdeling for helseledelse og helseøkonomi, Institutt for helse og samfunn, Universitetet i Oslo

⁴ Vi - de pårørende. Regjeringens pårørendestrategi og handlingsplan. [Vi – de pårørende \(regjeringen.no\)](#)

⁵ NOU 2023:4 – Personellet i en bærekraftig helse- og omsorgstjeneste

⁶ Meld.st.nr 15(2017-2018) Leve hele livet – En kvalitetsreform for eldre. [Meld. St. 15 \(2017–2018\) - regjeringen.no](#)

stor økning i antall personer med behov for tjenester. Tall fra 2018-2022 viser 75 % økning i antall barn med autisme med tilbud i HABU⁷.

Det antas en forekomst i Norge av personer med utviklingshemming på ca. 1,5 % av befolkningen, hvor en stor del ikke er diagnostisert. Denne gruppen er ikke fanget opp av tjenesteapparatet og antas å klare seg selv, eller med hjelp fra f.eks. familie. Tall for antatt forekomst av utviklingshemmede i Norge er usikre og kan kun benyttes som retningsgivende.

I Sarpsborg er det registrert 275 personer med diagnose utviklingshemming over 16 år⁸.

2.5 Psykiske plager og lidelser

Psykiske plager og lidelser er vanlig i befolkningen. Mellom én av seks og én av fire vil oppfylle kriteriene for en psykisk lidelse i løpet av et år. Alvorlige psykiske lidelser er forbundet med uførhet, fysiske sykdommer og redusert forventet levealder.

Både undersøkelser og helseregistre viser at det har vært økning i psykiske helseplager og psykiske lidelser blant ungdom. Økningen er større for jenter enn for gutter. Den samme utviklingen ser vi hos særlig unge kvinner. For eldre kvinner er økningen noe lavere. For unge menn ser man en svak økning i andel med psykiske plager, mens hos menn over 44 år er andelen med psykiske plager stabil over tid⁹. Økningen i personer med psykiske plager og lidelser medfører økt trykk og venteliste på tjenester.

2.6 Innvandring

I Sarpsborg er andelen innbyggere med innvandrerbakgrunn 23,4%. 49,9% av disse er flykninger, mot 30,1 % på landsbasis^{10/11}. Disse har gjennom sin bakgrunn en høyere risiko for ulike helseutfordringer. Sarpsborg kommune må planlegge, og tilrettelegge for at flere personer med minoritetsbakgrunn vil være pårørende til personer som har behov for kommunale helse- og omsorgstjenester i fremtiden.

3. Innsatsområder og tiltak

Målsetningen med handlingsprogrammet Avlastning og pårørendestøtte 2024-2028 følger de tre hovedmålsetningene i den nasjonale pårørendeplanen «Vi – de pårørende»: Å anerkjenne pårørende som en ressurs, sørge for god og helhetlig ivaretagelse av alle pårørende slik at de kan leve gode og egne liv og kombinere pårørenderollen med utdanning og arbeid og avslutningsvis at ingen barn skal måtte ta omsorgsansvar for familie eller andre.

⁷ Fagplan for habiliteringstjenestene for barn, unge og voksne i Helse Sør-Øst).

⁸ Plattform for livslange tjenester

⁹ FHI.no Folkehelse rapporten

¹⁰ Statistisk sentralbyrå, [Innvandring og innvandrere – SSB](#)

¹¹ Integrering- og mangfoldsdirektoratet, [Startsiden | IMDi](#)

Med dette som utgangspunkt legger Sarpsborg kommune følgende 6 innsatsområder til grunn for sitt arbeid med pårørendearbeid.

1. Tidlig identifisering og ivaretagelse
2. Bedre informasjon, opplæring og veiledning
3. Forutsigbare og koordinerte tjenester
4. Tilstrekkelig støtte og avlastning

3.1 Tidlig identifisering og ivaretagelse

Pårørende er en stor og sammensatt gruppe mennesker i alle aldre. Mange har lite eller ingen behov for støtte fra helse- og omsorgstjenestene, mens for andre kan det å være pårørende være så krevende at det går utover egen helse og livskvalitet¹².

Helse- og omsorgstjenesten må vite hvem de pårørende er, og avklare om og hvordan pasienten ønsker at de skal involveres i behandlingsforløp og oppfølging. Tidlig identifisering av pårørende er nødvendig for å kartlegge deres behov og tilby tilstrekkelig ivaretagelse på et tidlig tidspunkt, noe som også innebærer beslutningsstøtte.

Gjennom tidlig oppfølging av sårbare pårørende kan man unngå at også den pårørende får egne utfordringer eller at helseutfordringer forverres.

Tidlig identifisering av pårørende har også betydning for et godt samarbeid mellom pasient, pårørende og helse- og omsorgstjenesten og for å kunne mobilisere og involvere pårørende i behandling og oppfølging.

Barn som er pårørende og har behov for hjelp, må fanges opp tidlig. Tidlig identifisering og ivaretagelse av disse barna krever at alle voksne som møter barn og unge er oppmerksomme på deres behov og hjemmesituasjon. Det gjelder ikke minst ansatte i barnehager og skoler.

Barn som er pårørende, kan være særskilt sårbare og trenge ekstra oppmerksomhet. Utrygghet og sorg knyttet til deres status som pårørende vil i mange tilfeller kunne bidra til at de ikke deltar i leke- eller læringsaktiviteter som vanlig, og dermed påvirke deres muligheter

¹² Vi - de pårørende, Regjeringens pårørendestrategi og handlingsplan, s29-31 [Vi - de pårørende \(regjeringen.no\)](http://regjeringen.no)

for vekst og utvikling. Barnehage og skole må opprette dialog med barnet/ungdommen og deres foresatte så tidlig som mulig. Målet må være å legge til rette for at de kan delta i hverdagen i barnehage og skole tilpasset deres individuelle behov. Tema for dialog bør også være hvordan de kan legge til rette under fravær på grunn av deres status som pårørende¹³.

Tidlig identifisering og ivaretagelse	
Pårørende erfarer at Sarpsborg kommune legger til rette for god oppfølging av dem i pårønderollen slik at de kan leve gode egne liv og kombinere pårønderollen med utdanning og arbeid.	
Slik vil vi ha det	Slik gjør vi det
Pårørende til tjenestemottakere blir kartlagt og vurdert i tråd med nasjonale krav.	Sikrer at alle virksomheter har kartleggingsverktøy som ivaretar at pårørende kartlegges ifht egne behov og ressurser der dette er aktuelt.
Kommunen har oversikt over nye pårørende som kan ventes å få særlig tyngende omsorgsoppgaver og gjennomfører kartlegging ifht pårørendebelastning som forebyggende tiltak.	Viderefører samarbeid med barselavdelingene om melding til kommunen når det fødes barn med forventet behov for livslange tjenester.
	Utredet mulighet for samarbeidsavtale med spesialisthelsetjenesten om meldingstjeneste for pasienter hvor det forventes at pårørende på sikt vil få særlig tyngende omsorgsoppgaver.
	Utarbeider rutine for kartlegging av pårørende til innbyggere som ventes få et særlig tyngende omsorgsbehov.
Pårørende møter trygge ansatte som har kompetanse i pårørendes rettigheter og roller og helsetjenestens plikter overfor pårørende.	Setter sammen gode opplæringsløp for ansatte med kompetansepakke for pårørendearbeid. Forslag til innhold <ul style="list-style-type: none"> • Familiefokus i behandling; hva fremmer et godt samarbeid med familien • Kommunikasjon og samarbeid med pårørende i ulike situasjoner/faser • Vanlige belastninger og behov hos pårørende i ulike faser og ved ulike tilstander • Støttetiltak • Faglige, etiske og juridiske dilemmaer som kan oppstå i møte med pårørende • Kulturelle og religiøse ulikheter

¹³ Vi - de pårørende, Regjeringens pårørendestrategi og handlingsplan, s29-31 [Vi - de pårørende \(regjeringen.no\)](http://regjeringen.no)

	<ul style="list-style-type: none"> Barn som pårørende
	Utrede å opprette funksjon som pårørendekoordinator i kommunen.
	Vurderer å opprette funksjon som ressursperson for pårørendearbeid/pårørendeansvarlig i virksomhetene.
	Utreder mulighet for å inngå samarbeid med Pårørendesenteret i Fredrikstad alternativt utreder mulighet for å opprette Pårørendesenter i Sarpsborg.

3.2 God informasjon og veiledning

Helsetjenesten har en generell veiledningsplikt som innebærer at pårørende som henvender seg skal gis generell informasjon, for eksempel om aktuelt regelverk og rettigheter, og generelt om årsaker, symptomer og behandling dersom diagnosen er kjent. Det er viktig at informasjonen og kommunikasjonen tilpasses mottaker, med hensyn til blant annet alder, modenhet, erfaring og kultur- og språkbakgrunn. Informasjon skal gis på en hensynsfull måte og helsepersonell skal så langt som mulig sikre seg at pårørende har forstått informasjonen¹⁴.

Bruk av kvalifisert tolk er viktig for å sikre god kommunikasjon med pårørende som har svake norskkunnskaper. Bruk av tolk er viktig i møte med offentlige tjenester, både for at den offentlige virksomheten skal kunne utføre oppgavene sine og for å ivareta hensynene til brukerens rettsikkerhet og forsvarlig hjelp og tjeneste.

For de fleste dekkes behovet for opplæring gjennom løpende kontakt med helsepersonellet som står for behandlingen. Videre har mange pårørende behov for å snakke med noen som forstår den situasjonen de er i, for eksempel i form av likepersonssamtaler eller en form for mentorordning. Likepersonsarbeid bygger på ideen om å være i samme båt og er et viktig supplement til fagpersoners informasjon og samtale med pårørende. Mange bruker- og pårørendeorganisasjoner driver viktig likepersonsarbeid og sørger for at pårørende som har bearbeidet egne erfaringer treffer og samtaler med andre pårørende med tilsvarende erfaringer¹⁵.

¹⁴ Helsedirektoratet (2017). «Veileder om Pårørende i Helse- og Omsorgstjenesten.»

¹⁵ Vi - de pårørende. Regjeringens pårørendestrategi og handlingsplan, s34-37 [Vi – de pårørende \(regjeringen.no\)](https://www.regjeringen.no)

God informasjon, opplæring og veiledning	
Pårørende har tilgang til god informasjon, opplæring og veiledning slik at de kan leve gode egne liv og kombinere pårønderollen med utdanning og arbeid.	
Slik vil vi ha det	Slik gjør vi det
Pårørende i Sarpsborg har enkel tilgang på informasjon om pårønderollen, sammenheng mellom ressurser, belastninger og helse, egne og pasientens rettigheter, interesseorganisasjoner og kommunens tjenester.	Videreutvikler sarpsborg.com med egen pårøndereside. Informasjonen er lettfattelig og tydelig, og oversatt til ulike språk. Siden har innhold tilpasset barn og unge pårørende.
	Publiserer relevante linker til filmer og artikler på kommunens hjemmeside.
	Benytter tolk med tilstrekkelig kompetanse ved behov i gjennomføring av ulike møter.
	Legger til rette for foredrag/tiltak i egen regi eller sammen med interesseorganisasjoner/frivilligheten som omhandler pårønderollen, egenomsorg og balanse i eget liv.
Pårørende i Sarpsborg opplever at det er enkelt å komme i kontakt med tjenestene og føler seg inkludert og ivaretatt.	Utarbeider tydelig oversikt over kontaktinformasjon, evt telefon- og besøkstider som er lett tilgjengelig på kommunens hjemmeside.
	Informerer om og oppfordrer til bruk av digihelse som kommunikasjonsform med tjenestene hvor dette er tilgjengelig.
	Viderefører/oppretter ordning med primærkontakter i aktuelle tjenester.
I Sarpsborg kommune skal det være mulighet for pårørende å møte andre i samme situasjon.	Legger til rette for likepersonsarbeid gjennom samarbeid med bruker-/pårørendeorganisasjoner.
Pårørende får støtte til mestring gjennom tilpasset opplæring, veiledning og rådgivning.	Opprette rutine for tilbud om/gjennomføring av individuell systematisk oppfølging, veiledning og opplæring til pårørende med særskilt behov.

3.4 Forutsigbare og koordinerte tjenester

Visshet om at den man er pårørende til ivaretas med omsorg og av kompetent personell er av stor betydning for pårørendes trygghet, helse og livskvalitet. Helhetlige og godt koordinerte tjenester innebærer blant annet færre hjelpere å forholde seg til og større grad av kontinuitet, sammenheng og forutsigbarhet i tjenestetilbudene. Pårørende skal være trygge på at bruker får den hjelpen og omsorgen de trenger og har krav på, at det er gode overganger internt i helse- og omsorgstjenestene og et godt samarbeid mellom sektorer.

Alle som har behov for langvarige og koordinerte helse- og omsorgstjenester, har rett til å få utarbeidet en individuell plan. For pasienter og brukere med behov for langvarige og koordinerte tjenester, plikter kommunen å utarbeide en individuell plan og tilby koordinator. Koordinatoren skal sørge for nødvendig oppfølging av den enkelte bruker, samt sikre samordning av tjenestetilbudet og fremdrift i arbeidet med individuell plan¹⁶.

Forutsigbare og koordinerte tjenester	
Pårørende opplever Sarpsborg kommune som en enhetlig og pålitelig samarbeidspartner som tenker langsiktig i tildeling og oppfølging av tjenestemottakerne og deres pårørende.	
Slik vil vi ha det	Slik gjør vi det
Kommunen har koordinerte, samordnede og forutsigbare tjenester.	Sikrer helhetlig saksbehandling og oppnevning av navngitt kontaktperson der det ikke er krav om koordinator.
	Tilbyr navngitt koordinator eller primærkontakt til alle med behov for sammensatte tjenester.
	Sikre koordinerte og samordnede tjenester gjennom bruk av ansvarsgruppe og individuell plan.
	Sikre planmessig og forpliktende samhandling i forbindelse med overgang til andre tjenester.
	Sikre samhandling mellom bruker, familie og tjenesteapparat.
Det er tydelig for både tjenestene og pårørende hvilke forventninger partene kan ha til hverandre.	Innfører et punkt om «Forventningsavklaringer» i rutine for kartlegging/pårørendesamtale.

3.4 Tilstrekkelig støtte og avlastning

Pårørende som står i krevende eller langvarige omsorgsoppgaver må få tilstrekkelig støtte og avlastning slik at de også kan ivareta seg selv, utdanning, jobb og andre forpliktelser. Deltakelse i arbeids- og samfunnsniv er viktig av flere grunner og kan blant annet motvirke negative effekter av omsorgsinnsats. Muligheten for å kombinere pårørenderollen med utdanning eller arbeid avhenger imidlertid av flere forhold, deriblant av omfanget av omsorgen som ytes.

¹⁶ Vi - de pårørende. Regjeringens pårørendestrategi og handlingsplan, 39-41 [Vi – de pårørende \(regjeringen.no\)](http://www.regjeringen.no)

Ikke alle pårørende har behov for hjelp eller støtte. For noen vil informasjon eller veiledning være tilstrekkelig, mens andre trenger sammenhengende støtte og hjelp over tid, samt helsehjelp for egne behov. Som pårørende må man også lytte til og ta egne behov på alvor, og søke råd og støtte før utfordringer blir for store. For noen kan det også være nødvendig å sette grenser for den de er pårørende til. Samfunnet og tjenestene må bidra ved å tilby pårørende tilstrekkelig støtte og avlastning i tide og før omsorgsbelastninger går utover helse og livskvalitet

Det må videre være et mål at avlastning er godt tilpasset både bruker og pårørendes behov. Kommunen vil fremme god helse og gode tilbud for pårørende i krevende omsorgssituasjoner, stimulere til nye måter å støtte og avlaste pårørende med omfattende omsorgsoppgaver på, videreutvikle tjenestene og styrke samarbeidet med frivillig sektor¹⁷.

Tilstrekkelig støtte og avlastning	
Pårørende opplever at de får tilstrekkelig støtte og avlastning slik at de kan leve gode egne liv og kombinere pårørenderollen med utdanning og arbeid.	
Slik vil vi ha det	Slik gjør vi det
Sarpsborg kommune samarbeider med pårørende-/brukerorganisasjoner og øvrig frivillighet til beste for Sarpsborgs innbyggere.	Skaper gode rammebetingelser for frivillig sektor og ryddige forhold når kommunale tjenester og frivillige samarbeider. Gjerne gjennom formelle samarbeidsavtaler.
	Viderefører og legger til rette flere aktiviteter for ulike brukergrupper basert på samarbeid mellom kommunen og frivilligheten. Tiltakene kan være møteplasser, turer, besøkstjeneste, følgetjeneste, handlehjelp, medhjelpere til enkeltpersoner i organiserte aktiviteter, tilrettelagte aktiviteter for brukergrupper osv.
	Legger til rette for og bidrar med opplæring av frivillige som kan utføre avlastende oppgaver i familier eller mot enkeltpersoner.
Pårørende opplever at de mestrer situasjonen og har overskudd til å kombinere pårørenderollen med egne aktiviteter.	Utvider utvidede åpningstider ved kommunens dagaktivitetssenter.
	Viderefører etablerte møtefora som samtalegrupper, kreftkafe/demenskafe og pårørendeskole for pårørende til personer med demens.
	Følger opp barn og unge som er pårørende i samarbeid med andre kommunale tjenester og spesialisthelsetjenesten.

¹⁷ Vi - de pårørende. Regjeringens pårørendestrategi og handlingsplan, s44 [Vi – de pårørende \(regjeringen.no\)](https://www.regjeringen.no)

	Sikrer gode, individuelle avlastende tjenester.
	Benytter velferdsteknologiske løsninger som bidrar til økt grad av selvstendighet for brukeren og samtidig er avlastende og trygghetsskapende for pårørende.
Sarpsborg kommune som arbeidsgiver legger til rette for at pårørende som er ansatte i kommunen kan kombinere pårønderollen med deltagelse i arbeidslivet.	Opprettholder gode permisjonsordninger og muligheter for individuelle tilrettelegginger der det ikke er til særlig ulempe for tjenesteytingen.

3.5 Familieorienterte tjenester

Alvorlig sykdom, funksjonsnedsettelse, psykiske plager og lidelser eller rusproblemer rammer ikke kun den som er syk, men påvirker hele familien. Kommunen ønsker å legge til rette for at alle familier skal kunne skape trygge rammer rundt sitt liv. Stabile og omsorgsfulle familier gir trygge barn.

Hjelp og støtte til familier må være fleksibelt og tilpasset familien og den situasjonen de er i. I praksis kan det bety at det må tilrettelegges for samtaler og oppfølging både i og utenfor hjemmet. Barn har ulike reaksjoner på belastninger, og deres utvikling og tilpasning påvirkes av mange faktorer, deriblant av foreldrenes væremåte. Syke foreldre kan ha behov for støtte og veiledning for å mestre foreldrerollen når de selv er syke, eller når den andre forelder er syk og de må bære større deler av foreldreansvaret alene. Videre har barn behov for å forstå hva som skjer ved sykdom og delta på sine premisser.

Videre må familiene få mulighet til å opprettholde hverdagen og gjøre familielivet så godt som mulig. Oppfølgingen kan kreve psykososial støtte og oppfølging av hele familien, samt praktisk støtte og hjelp. For noen vil det være tilstrekkelig å mobilisere familiens nettverk, mens andre kan ha behov for hjelp for eksempel fra frivillig sektor¹⁸.

¹⁸ Vi - de pårørende. Regjeringens pårørendestrategi og handlingsplan, s53-55 [Vi – de pårørende \(regjeringen.no\)](#)

Familieorienterte tjenester	
Ingen barn skal måtte ta omsorgsoppgaver for familie eller andre	
Slik vil vi ha det	Slik gjør vi det
Sarpsborg kommune har ansatte som er i stand til å identifisere og igangsette tiltak for utsatte barn og unge på et tidlig tidspunkt.	Styrker oppdager- og handlingskompetansen slik at utsatte barn og unge tidlig får tilpasset oppfølging.
	Har rutiner som sikrer barns rettigheter som pårørende.
	Har rutiner som sørger for at ansatte i Sarpsborg kommune er kjent med meldeplikten når de avdekker barn og unge som lever under forhold som kan skade deres helse og utvikling.
Sarpsborg kommune sørger for at barn som pårørende til foreldre og søsken får nødvendig oppfølging.	Kobler på Koordinerende enhet/ barnekoordinator ved behov for langvarige sammensatte tjenester.
	Tilbyr, etter samtykke fra foreldre, samtaler til barn og unge som er pårørende til søsken eller foreldre med utfordringer som påvirker barnet/ungdommen.
	Viderefører og videreutvikler eksisterende tilbud til barn som pårørende og sorggrupper for barn.
	Innføre barneansvarlig personell i aktuelle virksomheter.
Barn som pårørende opplever åpenhet rundt sin rolle som pårørende og at det er trygt å snakke om det som er vanskelig.	Skaper arenaer i barnas naturlige hverdagsaktiviteter (feks barnehage, skole, SFO) hvor det er trygt for barn å snakke om sin situasjon.
	Veileder foreldre i å snakke med barn om sykdom og behandling, om barnets opplevelser/følelser knyttet til situasjonen som pårørende.
Familiens behov er det grunnleggende hensyn ved behov for bistand fra kommunen.	Møter familien som helhet og med særskilt fokus på omsorgspersonene.
	Tilbyr foreldre med omfattende omsorgsoppgaver individuelt tilpasset støtte og avlastning, opplæring og veiledning slik at de kan gi god omsorg til sine barn.
	Vektlegger forebygging og tidlig innsats.
	Legger til rette for medvirkning for bruker og pårørende.
	Benytter samhandlingsverktøy som ansvarsgruppe og individuell plan.
	Forebygger og avdekker helseskader hos pårørende som har særlig tyngende omsorgsoppgaver.
	Sikrer godt samarbeid på tvers i kommunen og at tjenestene ses i sammenheng.

3.6 Pårørendemedvirkning

Pårørendemedvirkning kan foregå både på individnivå og på systemnivå.

Pårørendemedvirkning på systemnivå innebærer å bruke pårørendes erfaringer og behov i utviklingen av helse- og omsorgstjenestene.

Alle pårørende har rett til generell veiledning og informasjon når de henvender seg til helse- og omsorgstjenesten. Selv om helsepersonell har taushetsplikt om pasientens eller brukerens sykdom eller andre personlige forhold, har de alltid lov til å snakke med pårørende. Helsepersonell bryter heller ikke taushetsplikten ved å lytte til pårørende, eller ved å snakke med pårørende om opplysninger den pårørende er kjent med fra før.

Pårørende er i de fleste tilfeller er en viktig ressurs og støttespiller for brukeren. I noen tilfeller kan det være uenighet mellom bruker og pårørende og hva som er best for bruker. Det er derfor også viktig at helsepersonell erkjenner dette og gjør en kartlegging sammen med brukeren for å klargjøre om og på hvilken måte pårørende kan bidra.

Etisk bevissthet og refleksjon hos helsepersonell kan forebygge konflikter og gi nye perspektiver og løsninger når man opplever et dilemma¹⁹.

Pårørendemedvirkning	
Pårørende føler seg anerkjent som en ressurs både for den de er pårørende til og i samarbeidet med kommunen.	
Slik vil vi ha det	Slik gjør vi det
Pårørende i Sarpsborg skal oppleve at kommunen er opptatt av deres meninger, erfaringer og behov for støtte.	Gjennomfører og følger opp tilbakemeldinger i overordnet pårørendeundersøkelse hvert 4. år
	Gjennomfører og følger opp pårørendeundersøkelser i virksomhetsområdene i tråd med plan.
	Oppretter rutine som sikrer at tjenesten tar kontakt så raskt som mulig og innen 2 virkedager ved klager eller uttrykt misnøye med tjenestene.
	Kartlegger om pårørende ønsker jevnlig oppfølgingsamtale med tjenesten, (ca hver 6 måned/årlig), ved oppstart av tjenestene.

¹⁹ Vi - de pårørende. Regjeringens pårørendestrategi og handlingsplan, s59-61 [Vi - de pårørende \(regjeringen.no\)](http://regjeringen.no)

	Følger opp rutine som sikrer oppfølging av bekymringsmeldinger om innbyggere i Sarpsborg. Ser på mulighetene for å opprette Pårørenderåd eller -utvalg.
Pårørende opplever seg ivaretatt også når pasienten ikke har gitt samtykke til deling av taushetsbelagt informasjon.	Oppretter rutiner som sikrer at medarbeiderne er kjent med den generelle veiledningsplikten som innebærer at pårørende som henvender seg skal gis generell informasjon.
Ansatte i Sarpsborg kommune har en etisk bevissthet og refleksjonsevne som bidrar til å forebygge konflikter og gir nye perspektiver og løsninger når de opplever et dilemma/en vanskelig situasjon.	Etablerer «Klinisk etikk komité» for å styrke arbeidet med etiske problemstillinger ute i virksomhetene. Komitéen skal behandle saker fra tjenestene eller tjenestemottakere/pårørende.