

Ansvarsdeling og forventningsavklaring innen pleie og omsorg

Sola kommune, 2024



INNHOOLD

Oppdraget.....	4
Sammendrag	5
Kommunedirektørens kommentar	7
Innledning	9
1.1 Bakgrunn	9
1.2 Avgrensning og metode.....	9
1.3 Begrepsavklaringer.....	10
1.4 Organisering	10
1.5 Revisjonskriterier	11
2 Forventningsavklaring.....	13
2.1 Revisjonskriterier	13
2.2 Forventningsavklaring mot innbyggerne	13
2.2.1 Tjenestetrappen.....	13
2.2.2 Kullingane	15
2.3 Seniåringen	17
2.4 Tjeneste- og tildelingskontoret.....	17
2.5 Hjemmetjenester.....	19
2.6 Institusjon	20
2.7 Pårørendes opplevelse	21
2.8 Vurdering.....	22
2.8.1 Anbefalinger	22
3 Pårørenderessursen	23
3.1 Revisjonskriterier	23
3.2 Fakta om pårørende	25

3.3	Rutiner for pårørendesamarbeid	26
3.4	Samarbeid mellom kommunen og pårørende	28
3.4.1	Overordnet nivå	28
3.4.2	Virksomhetsnivå.....	28
3.5	Vurdering.....	30
3.5.1	Anbefalinger	30
4	Samarbeid med frivilligheten	31
4.1	Revisjonskriterier	31
4.2	Samarbeid mellom kommunen og frivilligheten	32
4.2.1	Samarbeidsavtaler innen levekår	32
4.2.2	Sola frivilligsentral	33
4.2.3	Bruk av frivillige i tjenestene	34
4.2.4	Sola demensforening	36
4.2.5	Sola Røde Kors	36
4.2.6	Informasjon om det frivillige tilbudet til pårørende ...	37
4.3	Begrensninger for frivilligheten i levekår	37
4.4	Muligheter for frivilligheten i levekår.....	38
4.5	Vurdering og oppsummering	39
4.5.1	Anbefalinger	41
	VEDLEGG.....	42

OPPDRAGET

Bestilling:

Kontrollutvalget i Sola kommune bestilte 21.06.2023 en forvaltningsrevisjon om ansvarsdeling og forventningsavklaring i pleie og omsorg.

Formål:

Formålet med prosjektet er å undersøke hvordan Sola kommune jobber for å unngå et gap mellom forventninger og ressurser innen pleie og omsorg. Prosjektet vil også undersøke hvordan kommunen samarbeider med frivillig sektor og pårørende på dette feltet, og hvordan kommunen bruker disse ressursene i utviklingen av tjenestetilbudet.

Problemstillinger:

- Hvordan arbeider kommunen med å avklare brukernes, pårørendes og innbyggernes forventninger til tjenestene, i tråd med kommunens mål/ambisjoner?
- Hvordan brukes kommunen ressursene til de pårørende inn i pleie- og omsorgstjenestene?
- På hvilke områder samarbeider kommunen og de frivillige innen pleie og omsorg?
- Hvordan blir dette styrt og koordinert og hvordan fungerer samarbeidet?
- Hva er begrensningene for hva frivillige aktører kan gjøre? Hva er mulighetene?
- På hvilke områder er det større potensial for involvering av frivillig sektor?

Kontrollutvalget la til følgende tema i behandlingen av mandatet: Demens

Prosjektet er ledet av forvaltningsrevisor Miriam Rashidi. Arbeidet og rapporten er kvalitetssikret av oppdragsansvarlig forvaltningsrevisor Svein Kvalvåg.

SAMMENDRAG

Formålet med prosjektet har vært å undersøke hvordan Sola kommune arbeider med å avklare hvilke forventninger innbyggere, pårørende og brukere har til kommunens tjenester. Prosjektet har også undersøkt hvordan kommunens helse- og omsorgstjenester samarbeid med frivillig sektor og pårørende, og hvordan disse ressursene blir brukt i utviklingen av kommunens tjenestetilbud.

Hovedinntrykk

- Kommunen informerer om sine forventninger til brukere og pårørende, men bør innhente brukernes synspunkter på en mer systematisk måte.
- Helse- og omsorgstjenestene har i noen grad et samarbeid med frivilligheten, men samarbeidet kan struktureres bedre.
- Selv om det arrangeres felles pårørendemøter på sykehjemmene og dagsentrene, er det et forbedringspotensial når det gjelder implementeringen av pårørendestrategien og rutiner for dialog med pårørende.

Forventningsavklaring

Kommunen beskriver ulike nivåer på kommunens helse- og omsorgstjenester på egne hjemmesider, og går bredt ut for å nå ut til innbyggere over 65 år gjennom brosjyren Seniaringen og arrangementet Kullingane. Dette er bra. Vi vurderer det også som positivt at tiltak knyttet til forventningsavklaring er innarbeidet i virksomhetsplanen til tjeneste- og tildelingskontoret (TKK), men savner at dette er innarbeidet i saksbehandlingsrutinene. Når det gjelder hjemmetjenestene, er de tydelig på hva de forventer av innbyggerne i informasjonsbrosjyren de gir ut til alle som får tildelt hjemmetjenester. Etter vår vurdering bør forventninger til tjenestene i tillegg avklares med bruker og pårørende under kartleggingsbesøket

Når det gjelder institusjon, er det det er positivt at sykehjemmets forventninger til pårørende er en del av samtalene som gjennomføres ved innkomst. Samtidig kan det se ut til at institusjon i større grad bør avklare hvilke forventninger beboere og pårørende har til innholdet i tjenestene, og at informasjonen gjentas i senere møter.

Pårørenderessursen

Utvalg for levekår vedtok 20.09.2023 pårørendestrategi 2023-2027, men det kan se ut til at retningslinjer for samarbeid med pårørende ikke i tilstrekkelig grad er implementert i organisasjonen. Hjemmetjenester har en sjekkliste for pårørendesamarbeid, men det blir sagt at sjekklisten kun blir brukt i saker hvor det blir vurdert at pårørendesamarbeidet ikke er tilstrekkelig avklart av TKK. Institusjon har beskrevet hva som skal tas opp i dialog med pårørende ved innkomst og i de årlige pårørendesamtalene, men har ikke rutiner for den jevnlige

kontakten med pårørende. Vi kan heller ikke se at kommunen har etablert pårørendekontakt på tjenestenivå.

Vi vurderer det som positivt at sykehjemmene og dagsenteret gjennomfører pårørendemøter en til to ganger i året.

Samarbeid mellom kommunen og frivilligheten

Kommunen har et formalisert samarbeid med Sola demensforening og samarbeidet beskrives som godt av begge parter. Røde Kors, derimot beskriver at de ikke har et samarbeid med kommunen og opplever at de ikke får svar når de henvender seg til kommunen. Dette tyder på at kommune ikke har system for å håndtere henvendelser fra frivillige organisasjoner og ikke i tilstrekkelig grad legger til rette for samarbeid med frivilligheten. Røde Kors sier videre at de opplever dialogen med kommunen som god når de har møter, men at det er en utfordring med manglende oppfølging fra kommunen i etterkant av møtene.

Frivilligheten er en ressurs som kan gi stor merverdi i de kommunale helse- og omsorgstjenestene. Vi vurderer derfor at kommunen bør ha et system for å sikre samarbeid mellom frivilligheten og de kommunale helse- og omsorgstjenestene.

Det blir nevnt ulike begrensninger for frivilligheten inn i helse- og omsorgstjenestene. Kommunens behov for forutsigbarhet i møte med frivilligheten og at beboere på institusjon er sykere nå enn det de var tidligere. Det blir også sagt av både frivillige, pårørende og eldrerådet at det faglige må ivaretas av kommunen.

Når det gjelder mulighetene for frivilligheten inn i kommunens helse- og omsorgstjenester så blir det nevnt av flere at aktivisering av både innbyggere og beboere på sykehjem er noe som er mulige oppgaver for frivilligheten. Frivilligsentralen nevner også mulighet for å legge til rette for mer forutsigbarhet gjennom å ta i bruk en type vaktliste hvor frivillige kan velge vakter med oppgaver de kunne tenkt seg å bidra med. Videre blir det nevnt av kommunen og frivilligheten at muligheten også ligger i dialog rundt hva det er mulig å samarbeide om.

Anbefalinger

Vi anbefaler kommunen å:

- sikre at det er rutiner på når og hvordan kommunen skal avklare brukere og pårørendes forventninger til tjenestetilbudet, og når kommunen skal informere om sitt tjenestetilbud
- implementere pårørendestrategien
 - gjennom å utarbeide fullstendige rutiner som blir brukt i virksomhetenes pårørendesamarbeid
 - gjennom å etablere pårørendekontakt på tjenestenivå
- tydeliggjøre hvem som har ansvar for å koordinere og følge opp samarbeidet med frivillige organisasjoner

KOMMUNEDIREKTØRENS KOMMENTAR

Kommunedirektøren ønsker innledningsvis å takke for en god og grundig forvaltningsrevisjon. Beskrivelser og funn gjenspeiler langt på veg situasjonen slik den oppfattes av ansatte.

I det følgende er det ønskelig å kommentere kort de ulike hovedfunnene.

Forventninger fra innbyggere, pårørende og brukere. Rapporten beskriver på en systematisk måte hvordan Sola kommune avklarer forventningene til tjenestene fra innbyggere, pårørende og brukere. Rapporten konkluderer med at kommunen informerer om egne forventninger, men i mindre grad innhenter systematisk tilbakemelding fra brukerne. Kommunedirektøren erkjenner at avklaring av gjensidig forventning er viktig, og særlig i den utfordrende tiden vi går inn i. Selv om vi har systemer for å innhente brukers stemme, blant annet gjennom brukerundersøkelsene, er det viktig at brukerstemmen også kartlegges og vektlegges i det daglige arbeidet.

Pårørenderessursen. Et godt samarbeid med pårørende i helsetjenestene er avgjørende for å sikre en helhetlig, effektiv og pasienttilpasset omsorg. Pårørendes stemme er viktig i utforming av tjenestetilbudene, og har betydning for både kvalitet og brukertilfredshet. Pårørende må anerkjennes som en viktig ressurs i helse- og omsorgsarbeidet.

Kommunedirektøren er kjent med at Pårørendestrategien i Sola kommune ble vedtatt høsten 2023, og at arbeidet med å gjennomføre tiltakene har pågått i hele 2024.

Levekår har siden høsten 2023 hatt en pårørendekoordinator på tjenestenivå, og pårørendekoordinator har en overordnet rolle i pårørendearbeidet. Dette innebærer blant annet å utarbeide retningslinjer og rutiner i tråd med lovverk, nasjonale føringer og kommunenes planer og strategier. Pårørendekoordinator er også ansvarlig for å oppdatere kommunens hjemmeside for pårørende, samt og lede og koordinere arbeidet i pårørendekontaktnettverket.

I løpet av våren, sommeren og høsten 2024 har følgende tiltak i strategien blitt gjennomført på tjenestenivå:

- Hjemmesidene for pårørende er utarbeidet og lansert.
- [Voksne som pårørende - Sola kommune](#)
- [Barn som pårørende - Sola kommune](#)
- Det er opprettet pårørendekontakter i alle virksomhetene.
- Det er etablert et nettverk for pårørendekontakter som også inkluderer demenskoordinator, kreftkoordinator og representant for tjenesteområdet oppvekst og kultur.
- Det er utarbeidet nytt kartleggingsskjema for «*barn som pårørende*» som skal testes og evalueres.
- Arbeidet med å utarbeide felles rutiner for levekår i forhold til voksne som pårørende pågår og vil bli avsluttet i løpet av 2024.

- Arbeidet med å utarbeide felles rutiner for levekår i forhold til barn som pårørende pågår og vil bli avsluttet i 2024.
- Det har blitt gjennomført felles samling for pårørende og ansatte i levekår i forbindelse med pårørendekonferansen 2024.

Samarbeid med frivilligheten. Rapporten synliggjør de områder hvor samarbeidet med frivilligheten fungerer bra, men påpeker samtidig områder for forbedring. Kommunaldirektørens stiller seg bak beskrivelser og funn i rapporten.

Behovet for tydeligere ansvarsavklaringer mellom frivillighetssentralen og tjenesteområdene er kjent. Det er videre behov for å avklare grenseoppganger og utarbeide samarbeidsavtaler med flere frivillige organisasjoner. Godt samarbeid med frivillige og mest mulig sømløse overganger vil ha positive effekter for våre innbyggere som mottar tjenester.

INNLEDNING

1.1 BAKGRUNN

Kontrollutvalget i Sola kommune bestilte 21.06.2023 en forvaltningsrevisjon av hvordan kommunen jobber for å unngå et gap mellom forventninger og ressurser innen pleie og omsorg, og hvordan pleie- og omsorgssektoren samarbeider med frivillig sektor og pårørende. Prosjektet skal også undersøke hvordan kommunen bruker frivillig sektor og pårønderressursen i utviklingen av tjenestetilbudet. Ved bestilling av mandatet ba kontrollutvalget om at demens var del av temaet for forvaltningsrevisjonen.

1.2 AVGRENSNING OG METODE

Ved bestilling av mandatet var det planlagt at prosjektet skulle avgrenses til Enhet for mestring (miljøtjenestedelen) og Hjemmetjenester. I oppstartsmøtet med administrasjonen fikk vi tilbakemelding om at Enhet for mestring hadde jobbet mye med oppfølging av forvaltningsrevisjonen fra 2021, som hadde som formål å se på mulighet for effektivisering og forbedring i tjenestene. Det var fra administrasjonen ikke ønskelig å belaste Enhet for mestring med en ny forvaltningsrevisjon på dette tidspunktet. Etter møtet med administrasjonen besluttet vi at prosjektet ble avgrenset til virksomhetene Institusjon og Hjemmetjenester. Vår vurdering var at vi i større grad vil kunne ivareta demensperspektivet ved å se på Institusjon. Kontrollutvalget sluttet seg til dette i møtet 20. mars 2024.

I løpet av prosjektet har vi også intervjuet og fått dokumentasjon fra Tjeneste- og koordineringskontoret.

I prosjektet har vi gjennomgått relevante strategier, planer og rutiner. Virksomhetsledere, ansatte, representanter fra frivilligheten og pårørende er intervjuet. Totalt 15 personer er intervjuet. Alle intervjuene er verifiserte.

En nærmere omtale av kilder følger i rapportens vedlegg. Vår vurdering er at metodebruk og kildetilgang har gitt et tilstrekkelig grunnlag for å besvare prosjektets formål og de problemstillinger kontrollutvalget vedtok.

1.3 BEGREPSAVKLARINGER

Frivillig arbeid blir av International labor organization definert som «*ikke-obligatorisk ulønnet arbeid, det vil si den tiden en person bruker på å utføre en eller flere aktiviteter – enten gjennom en organisasjon, eller direkte overfor andre utenfor egen familie eller husholdning.*»¹

Samskaping er når kommunen utvikler og gjennomfører løsninger sammen med innbyggerne, næringsliv, organisasjoner og foreninger. Samskaping er en måte å tenke og arbeide på – ikke et bestemt verktøy eller metode.²

1.4 ORGANISERING

Virksomhetene Tjeneste- og tildelingskontoret, Hjemmetjenester og Institusjon er alle organisert i tjenesteområdet levekår.

Tjeneste- og tildelingskontoret (TKK) har ansvar for å gi informasjon, behandle søknader, kartlegge behov og fatte vedtak om helse- og omsorgstjenester. Alle brukere får tildelt en fast saksbehandler.³ TKK har nesten 20 årsverk og er delt i to faggrupper: Boligkontoret og Helse- og omsorgstjenester (HOT). HOT behandler søknader om:

- Fritidskontakt
- Omsorgsstønad
- Barnekoordinator/ Individuell plan koordinator og Individuell plan
- Velferdsteknologi slik som trygghetsalarm, medisindispensere, fallalarm, dørsensorer og GPS
- Praktisk bistand/BPA
- Hjemmesykepleie
- Dag og aktivitetstilbud
- Avlastning
- Omsorgsbolig
- Opphold i sykehjem
- Barnebolig⁴

Demenskoordinator er ansatt i TKK og jobber både som saksbehandler og koordinator. Koordinatorfunksjonen skal sikre nødvendig brukermedvirkning, informasjon, oppfølging og samordning av tjenestetilbudet. Demenskoordinator leder hukommelsesteamet. I tillegg har demenskoordinator ansvar for demensvennlig samfunn, som er et samarbeid med Sola demensforening. Demenskoordinator er også kontaktperson for deltakerne i demenskooret.

¹ International Labour Organization 2011: Manual on the measurement of volunteer work

² Sammen om Sola. Plattform for samskaping 2017-2035.

³ Fra rapport Effektivisering 2019

⁴ Virksomhetsplan Tjeneste- og koordineringskontoret 2024

Hjemmetjenester har nesten 100 årsverk som gir tjenester til nærmere 500 innbyggere, og er organisert i tre geografiske soner, i tillegg til avdeling for spesialiserte hjemmetjenester. Virksomheten drifter dagsenter for eldre som er lokalisert på Sola sykehjem og gir også BPA-tjenester til et fåtall brukere.⁵

Demenssykepleier er ansatt i avdeling for spesialiserte hjemmetjenester og deltar i hukommelsesteamet. Sentrale arbeidsoppgaver for demenssykepleier er informasjonsarbeid og veiledning/undervisning mot brukere, pårørende, ansatte og andre instanser i kommunen.⁶ Demenssykepleier har ansvar for samtalegrupper for pårørende i tillegg til aktivitetsvenn, som er et samarbeid med Sola demensforening.

Hukommelsesteamet ledes av demenskoordinator og består i tillegg av demenssykepleier, ergoterapeut, sykepleier, helsefagarbeider og lege. Hukommelsesteamet gir råd og veiledning, gjør kartlegginger av demens i samarbeid med fastlegen, informerer om tilbud og tjenester og følger opp personer med demens. Teamet har faste møter med brukere og pårørende som har en demensdiagnose en gang i halvåret.

Institusjon består av tre sykehjem: Sola sykehjem, Tabo sykehjem og Soltun sykehjem.

- Sola sykehjem har fireavdelinger med totalt 70 plasser. En av avdelingene er for personer med demenssykdom. Sykehjemmet har og en korttidsavdeling.
- Tabo sykehjem er kommunens ressurssykehjem for personer med demens. Sykehjemmet har to langtidsavdelinger for personer med demens og en ordinær langtidsavdeling med totalt 42 plasser. Sykehjemmet drifter og dagsenter for personer med demenssykdom.
- Soltun sykehjem har 64 plasser fordelt på fire avdelinger.

1.5 REVISJONSKRITERIER

Revisjonskriterier er elementer som inneholder krav eller forventninger, og vil bli brukt til å vurdere funn i prosjektet. Kriteriene skal være begrunnet i, eller utledet av autoritative kilder innenfor det reviderte området.

I dette prosjektet er følgende kilder lagt til grunn for utvikling av revisjonskriteriene:

- Folkehelseloven
- Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene
- Helse- og omsorgstjenesteloven
- Helsedirektoratets pårørendeveileder
- Kommunedelplan for tjenesteutvikling i helse- og velferdstjenesten 2017-2029

⁵ Virksomhetsplan Hjemmetjenester 2024

⁶ Virksomhetsplan Hjemmetjenester 2024

- Leve hele livet – Kvalitetsreform for eldre
- Pårørendestrategi for levekår 2023-2027

En nærmere beskrivelse av bakgrunn og utledning av revisjonskriterier kommer frem under det enkelte kapittel.

2 FORVENTNINGS-AVKLARING

Problemstilling:

- **Hvordan arbeider kommunen med å avklares brukernes, pårørendes og innbyggernes forventninger til tjenestene, i tråd med kommunens mål/ambisjoner?**

2.1 REVISJONSKRITERIER

Ifølge **kommunedelplan for tjenesteutvikling i helse- og velferdstjenesten 2017-2029** har pårørende og frivillige en viktig rolle i fremtidens helse- og omsorgstjenester, og disse er en viktig ressurs som skal anerkjennes. I planen pekes det på at mange pårørende ønsker å hjelpe til når en av deres nærmeste får behov for hjelp, men at de kan oppleve å få et stort ansvar som følge av manglende koordinering og samhandling mellom tjenesteområdene.

Ved å tidligere komme i kontakt med pårørende med omsorgsoppgaver for syke familiemedlemmer, kan vi gi informasjon om hvilke kommunale, frivillige og andre tilbud som finnes for å avlaste og forebygge uhelse hos pårørende. En tydelig og tidlig avklaring på hvilke tilbud kommunen har, og hva som ikke er kommunens oppgaver, kan avklare forventninger og forebygge konflikter.

Med bakgrunn i gjennomgangen over har vi utledet følgende revisjonskriterium:

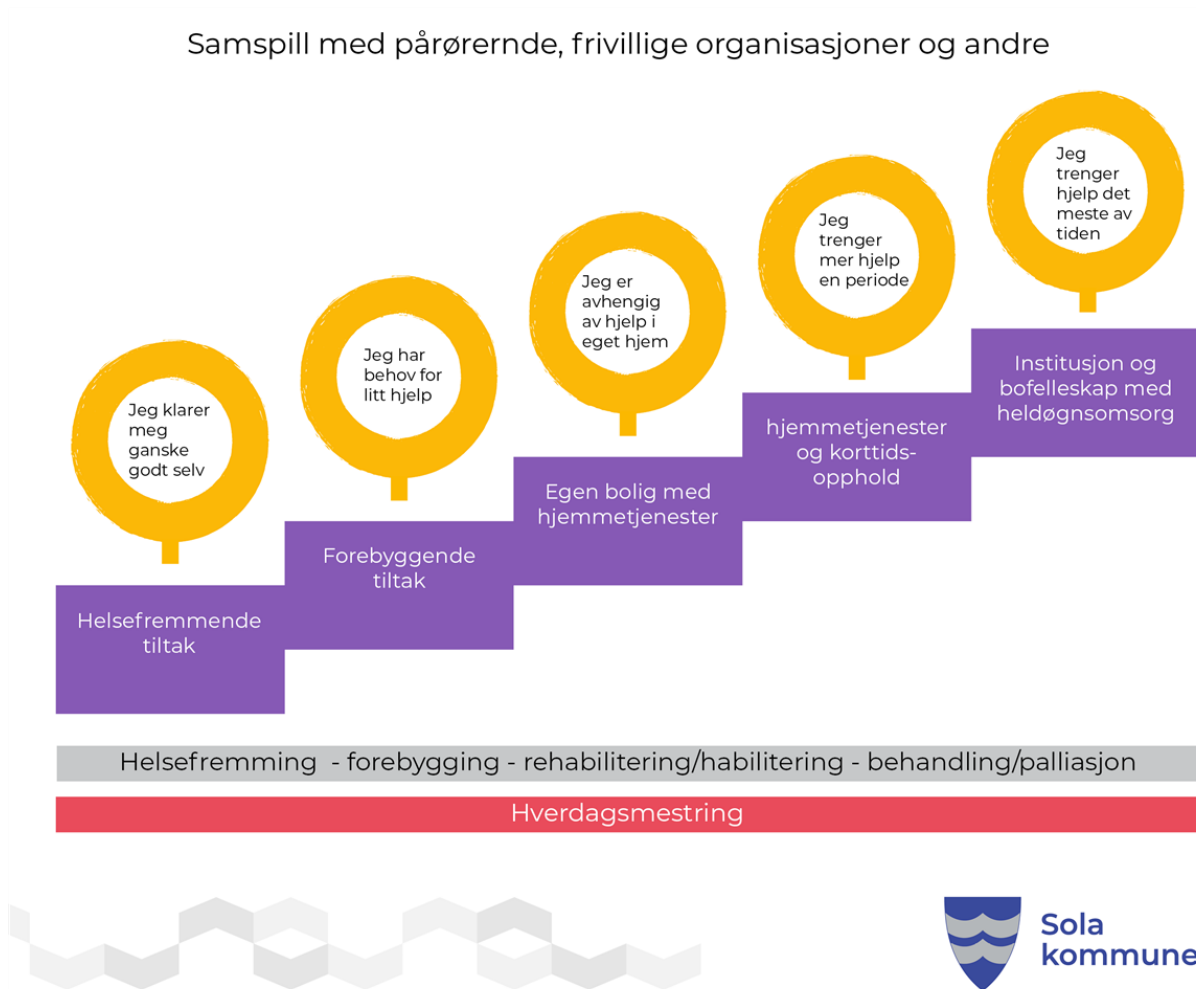
- Kommunen informerer innbyggere om hva som er kommunens ansvar og hvilket tjenestetilbud kommunen har, og har rutiner for dette
- Kommunen informerer om hva de forventer av bruker og pårørende, og har rutiner for dette

2.2 FORVENTNINGS-AVKLARING MOT INNBYGGERNE

2.2.1 TJENESTETRAPPEN

Tjenestetrappen viser fem ulike nivåer på kommunens helse- og omsorgstjenester, avhengig av hjelpebehovet som den enkelte har. Fra å klare seg ganske godt selv (trinn 1) til å trenge hjelp mesteparten av tiden (trinn 5). Tjenestetrappen er omtalt på kommunens nettsider hvor søknad om helse- og omsorgstjenester er omtalt. For å illustrere de fem trinnene er det laget en illustrasjon av tjenestetrappen som kort sier noe om mulige tiltak på hvert trinn. Se figur under.

Figur 1: Illustrasjon av tjenestetrappen. Kilde: Sola kommunes hjemmeside



I tillegg til illustrasjonen av tjenestetrappen er det hjemmesiden lenket til kommunens ulike tjenestetilbud og andre eksterne nettsider, under hvert trinn i tjenestetrappen. Se figur 2 under.

Figur 2: Skjerm bilde av innhold i de to første trinnene i tjenestetrappen. Kilde: Kommunens nettsider

Trinn 1: Jeg klarer meg ganske godt selv

- [Røde kors](#)
- [Frivillighetssentral](#)
- [Aktivitetstilbud for eldre](#)
- [Demensforeningen](#)
- [Fremtidsfullmakt](#)
- [Frisklivssentralen](#)
- [Gruppetrening](#)
- [Transport og parkering](#)
- [Ledsagerbevis](#)
- [Fysio- og ergoterapi](#)

Trinn 2: Jeg har behov for litt hjelp

- [Hjelpemidler og e-helse](#)
- [Middagslevering](#)
- [Demenskoordinator](#)
- [Hjemmerehabilitering](#)
- [Hukommelsesteam \(PDF, 25 kB\)](#)
- [Praktisk bistand- hjemmehjelp](#)
- [Kreftsykepleier](#)
- [Sykepleieklinikk](#)
- [Fysio- og ergoterapi](#)

Tilsvarende informasjon er det under de tre siste trinnene.

2.2.2 KULLINGANE

Siden 2019 har Sola kommune årlig invitert innbyggere som blir 65 år, «kullingane», til en samling for refleksjon rundt livsfasen de er på vei inn i. Ved oppstarten i 2019 ble det sett på to

hovedutfordringer. For kommunen var og er utfordringen at det vil bli flere innbyggere over 65 år, mens ensomhet blant eldre er en av samfunnsutfordringene. Med kullingane ønsker kommunen å skape en god livsfase for innbyggere over 65 år, ved å bidra til at målgruppen tar eierskap til overgangen fra arbeidslivet, og skape et fellesskap mellom innbyggere født i samme årskull.

Vi er informert om at seks tilfeldig valgte kullinger blir invitert med i en arbeidsgruppe som har 1-2 møter før samlingen og 2-3 møter etter samlingen. Hensikten med arbeidsgruppen er å bli kjent med årskullet for å høre hva kullingane er opptatt av og reflektere rundt hvordan kommunen og kullingane sammen kan skape en god fremtid. Arbeidsgruppen er ambassadører for samlingen og bidrar på samlingen gjennom å ønske velkommen og dele ut brosjyrer over lag og foreninger.

Selve samlingen varer i to timer og har følgende innhold:

- Velkommen v/ ordfører
- Utfordringsbildet til kommunen v/kommunalsjef samfunn. Prioriterte innsatsområder, demografisk utvikling og konsekvenser hvis kommunen ikke tar grep.
- Foredrag v/Sven Egil Omdahl: «65 år og godt fornøyd». Kunnskap og ulike perspektiver på ansvar, valg og muligheter i tiden som kommer etter 65 år
- Kaffe, drøs og vandring mellom stand fra ulike lag og foreninger

Samlingen evalueres av arbeidsgruppen og med lag og foreninger. Følgende har blitt uttalt fra tidligere kullinger:

- «Forberede deg og engasjere deg slik at du ikke blir isolert og ensom»
- «Tryggere på at jeg overlever, og hva jeg skal bruke tiden på»
- «Forberede seg på betydningen av et sosialt fellesskap»
- «Ansvarlig for eget liv»

Våren 2024 ble arbeidsgruppen fra det første kullet (kull -54 i 2019) invitert for å fortelle om hva kullingane betydde for dem. Tilbakemeldingene var at samlingen og deltakelse i arbeidsgruppen hadde bidratt til refleksjon og bevisstgjøring som bidro til å ta gode valg.

Kullingane er et samarbeidsprosjekt mellom frivilligsentralen og organisasjonsavdelingen. Flere aktivitetsgrupper knyttet til Frivilligsentralen er «avleggere» av kullingane, blant annet «MannKan», som er en ukentlig møteplass for menn i alle aldre. Fra å være en gruppe med seks medlemmer i 2021 var de i 2023 en gruppe på 84 medlemmer.⁷

⁷ Årsrapport Sola frivilligsentral 2023

2.3 SENIÅRINGEN

Sola kommune har siden 2009 årlig laget et informasjonshefte, seniåringen, hvor målgruppen er innbyggere mellom 65 og 85 år. Første utgave ble utgitt i 2009, og heftet er tilgjengelig på rådhuset, bibliotekene, sykehjem, kirker og frivillige organisasjoner. Heftet kan også lastes ned digitalt. I 2022 ble seniåringen kjørt ut til alle i målgruppen av frivillige fra Frivilligsentralen, etter ønske fra Kullingene. Vi er informert om at heftet også blir delt ut ved kartlegging og hjemmebesøk av Tjeneste- og tildelingskontoret.

Innholdet i heftet endrer seg noe fra år til år, men gir informasjon om ulike aktiviteter og helsetilbud som kan være aktuelle for målgruppen, sammen med hvordan en kan komme i kontakt med disse. Både deler av kommunens tjenestetilbud; ulike lag og foreninger inkludert frivilligsentralen; turgrupper, turmuligheter og trening for eldre; hjelpetelefoner, ulike arrangementer som FNS eldredag, pårørendekonferansen og kullingane.

Gjennom overskriften «Det skal være trygt å bli eldre i Sola» skriver ordføreren i 2024 at det i kommunen blir jobbet med mange ulike tiltak, også i samarbeid med frivilligheten, for at flest innbyggere skal ha en aktiv og sosial alderdom.⁸ Pleietrengende skal få nødvendig pleie og omsorg av en kompetent helsetjeneste når de trenger det, og kommunen skal legge til rette for at de som ønsker å bo hjemme det kan gjøre det lengst mulig. I tillegg skal kommunen legge til rett for ulike typer bofellesskap avhengig av hvor mye helsehjelp innbyggerne trenger.

I brosjyren fra 2023 står det at «kommunen skal bidra til at innbyggerne kan bo i eget hjem, oppleve mestring og livskvalitet. For å få til dette må kommunen endre måten vi gir tjenester på. Samtidig må hver enkelt ta gode valg for sin alderdom.»⁹ Ulike former for velferdsteknologi blir beskrevet og omtalt som et verktøy for at innbyggerne skal kunne bo i egen bolig så lenge som mulig. «Å planlegge egen alderdom handler også om å tilrettelegge bolig og ta i bruk egne ressurser så lenge som mulig. For mange er teknologi en viktig del av dette.»

2.4 TJENESTE- OG TILDELINGSKONTORET

I Tjeneste- og tildelingskontoret (TKK) sin virksomhetsplan står det at målsettingen er at «saksbehandlere på TKK skal sikre tilpasset hjelp med utgangspunkt i brukerens egenmestring, ressurser og behov, gjeldende lovverk og «hva er viktig for deg» (for å ivareta egenmestring)». Videre står det at tjenestene skal utformes i samarbeid med brukere, pårørende og ansatte, og at spørsmålet «Hva er viktig for deg?» skal prege samarbeidet og skal brukes ved kartlegging av behov og tildeling av tjenester. LEON-prinsippet (Lavest Effektive Omsorgs Nivå) skal være førende, som betyr at tjenestetilbudet skal gis på et lavest mulig omsorgsnivå med

⁸ [Seniåringen 2024](#)

⁹ [Seniåringen 2023](#)

oppmerksomhet på brukers egne ressurser. Tjenestetrappen (illustrert gjennom figur 1) er eksempel på dette.

Som del av virksomhetsplanen har TKK operasjonalisert seks av tiltakene i kommunedelplan for tjenesteutvikling i helse- og velferdstjenesten 2017-2029. Vi har lagt inn informasjonen knyttet til tiltaket som gjelder forventningsavklaring. Se tabell under.

Tabell 1: Operasjonalisering av tiltak fra kommunedelplan i Virksomhetsplan 2024 for TKK

Tiltak fra kommunedelplan	Hva betyr dette for TKK? Tiltak	Tid/ansvar
Avklare forventning til tjenestetilbudene	Gi realistiske forventninger	Alle, hele arbeidsdagen
	Ikke saksbehandle i møter	
	Være ryddig i dokumenthåndteringen, saksbehandle og dokumentere	

TKK er det første møtet med kommunens helse- og omsorgstjenester for mange innbyggere. I intervjuer kommer det frem at TKK i møte med innbyggere som søker tjenester vektlegger at Sola er en hjemkommune. Det blir sagt at innbyggerne vet lite om mulighetene som finnes for at man skal kunne bo hjemme lengst mulig, men at mange opplever det som positivt å få informasjon om dette og at de aller fleste ønsker å kunne bo hjemme lengst mulig.

Når det gjelder hvilken informasjon saksbehandler gir søker og deres pårørende, blir det uttalt at det blir prioritert å ha dialog om forventningsavklaring og informere om tjenestetrappen så tidlig som mulig i søknadsprosessen. Som del av denne forventningsavklaringen prøver TKK å peke på ansvaret de pårørende har, men at det blir gjort en individuell vurdering av hvilken informasjon som blir gitt. Når det gjelder informasjon om kommunens tjenestetilbud, blir det sagt at saksbehandler tilpasser informasjonen til hva som kan være aktuelt for den som søker tjenester på søknadstidspunktet.

Vi har fått tilsendt TKK sin rutine for saksbehandling. Hvilken informasjon saksbehandler skal gi i møte med innbygger, er ikke omtalt, men det står at søkerens ressurser og funksjonsnivå skal kartlegges, med oppmerksomhet på innbyggerens mestring og egenomsorg. Det er utformet flere spørsmål for å kartlegge søkerens ressurser på best mulig måte. I rutinen står det også at Seniåringen skal deles ut.

2.5 HJEMMETJENESTER

I virksomhetsplanen til Hjemmetjenester står det at *«Virksomhetens tjenester skal bidra til at innbyggere i Sola kommune kan mestre livet lengre og ha trygghet for at de kan få hjelp når de har behov for det, samt at pårørende skal kunne oppleve å være en ressurs for bruker uten å bli utslitt.»*

Videre står det at for å møte den forventede veksten i den eldre befolkningen skal Hjemmetjenester ha oppmerksomhet på hverdagsmestring for at brukere skal kunne bruke sine egne ressurser i det daglige. For å få til dette skal tjenestene utformes i samarbeid med brukere, pårørende og ansatte. Spørsmålet «hva er viktig for deg» skal prege samarbeidet også i Hjemmetjenester. Hverdagsmestring blir definert som å vektlegge den enkeltes potensiale for å ta vare på seg selv, uansett funksjonsnivå. Det skal jobbes med at hverdagsmestring blir en innarbeidet praksis hos ansatte.

Etter vedtak er innvilget av TKK gjennomfører hjemmetjenesten et kartleggingsbesøk som skal følge en sjekklister. Å avklare forventninger til tjenestene går ikke frem av sjekklister, men det er et punkt knyttet til om det er behov for korrigering i antall besøk eller innhold i besøkene, og at bruker skal spørres om hen mestrer hjemmesituasjonen. Vi er informert om at det i kartleggingsbesøket blir snakket om hvilke tjenester som gis når, og i hvilket omfang, og at dette er med på å skape en felles forståelse av tjenestene som skal gis.

Virksomheten har en brosjyre med informasjon til de som skal motta tjenester. På første side står det: *«Hjelp til selvhjelp. Å utføre hverdagsaktiviteter er viktig for å bevare helsen og selvstendigheten. Vi hjelper deg slik at du i større grad kan mestre daglige gjøremål selv.»* I brosjyren står det også at kommunen er opptatt av at innbyggerne skal kunne bo hjemme lengst mulig og at oppmerksomheten er rettet mot hverdagsmestring. Videre er en av overskriftene «Hva forventer hjemmetjenesten av deg?». En av forventningene er at *«Du utfører selv de aktivitetene du mestrer»*.

Det blir uttalt at det har skjedd en endring fra at kommunen spør «hva mer kan vi gjøre for deg?», til at personalet øver seg på å stå litt mer med hendene bak på ryggen. For å få til dette er det mer oppmerksomhet på ressursene til pasienten, og vi er informert om at dette også har endret hvordan tiltaksplanen i journalsystemet er bygd opp.

Når det gjelder den faktiske utførelsen av tjenestene blir det i intervju sagt at det er vanskelig å få alle ansatte til å dra i takt. *«Noen [ansatte] vil gi det lille ekstra – dette er utfordrende for den som kommer neste gang. Ser at de skuffer noen ved å sette grenser/legge premisser/si noe om hvilke forventninger kommunen har ...»*

Når det gjelder personer med demens, kommer det frem i intervju at det er behov for å arbeide på en annen måte for å komme i posisjon til å gi bistand, eksempelvis gjennom å tilby seg å gjøre flere ting enn det man ville gjort med andre tjenestemottakere. Dette fordi personer med demens i mange tilfeller ikke har innsikt i egen sykdom og dermed ikke vil ta imot tjenester.

Høsten 2020 ble det gjennomført en brukerundersøkelse for mottakere av somatiske tjenester i Hjemmetjenesten høsten 2020.¹⁰ Med bakgrunn i resultatene fra undersøkelsen ble det utarbeidet en handlingsplan med to utviklingsområder og to bevaringsområder. Det ene utviklingsområdet som ble valgt var å utarbeide plan sammen med bruker, med mål om å ivareta brukermedvirkning. En av utfordringene som kom frem av undersøkelsen var at brukerne ikke opplevde å være med på å utarbeide sin egen tiltaksplan.

Når det gjelder tjenestemottakere med demens så blir det skrevet at det er vanskelig å inkludere disse i utarbeidelse av plan, og at pårørende skal inkluderes i kartlegging og møter.

2.6 INSTITUSJON

Institusjon har en tjenestebeskrivelse for langtidsopphold i sykehjem, som er tilgjengelig på kommunens nettsider. Her er kommunens forventninger til pårørende beskrevet. Her står det at pårørende følger innbygger til undersøkelser, behandlinger og andre timeavtaler. Pårørende oppfordres også til å bidra med sosialt samvær og aktiviteter.

De ulike sykehjemmene har alle informasjonsbrosjyrer som er rettet både til beboer og deres pårørende. Informasjonsbrosjyrene skal deles ut ved ankomst og inneholder følgende informasjon:

- Inkomstsamtale med pårørende til stede
- Beboerne får tildelt to primærkontakter (en sykepleier og en helsefagarbeider) som skal fungere som bindeledd i samarbeidet mellom pasient, pårørende, lege og resten av personalet
- Privattøy skal vaskes av pårørende
- Pasient og pårørende har ansvar for tørking av støv på private møbler og pyntegjenstander
- Pårørende har ansvar for å følge til avtaler utenfor huset (tannlege, fastlege, sykehus o.l.)
- Besøk skal foregå på pasientrommet, ev. på et større rom ved flere besøkende

I rollebeskrivelse for primærkontakt (helsefagarbeider) står det at alle beboere på langtidsopphold skal få tildelt en pasientansvarlig sykepleier og en primærkontakt, og at dette skal gjøres kjent for pasient og pårørende. Primærkontakten har hovedansvar for helhetlig ivaretagelse av pasienten og et utvidet ansvar for kontakt og oppfølging av pårørende for å sikre kontinuitet, kommunikasjon og samarbeid. Hovedmålet med rollen som primærkontakt er å tilrettelegge for at pasienten får et godt og fullverdig liv ut fra hva som er viktig for vedkommende. Hver primærkontakt følger opp to til fire pasienter. Det er laget en beskrivelse av rollen som sier noe om hvilke aktiviteter som skal gjennomføres til hvilken tid.

¹⁰ Sak 21/127 i Utvalg for levekår 30.11.2022

Av rollebeskrivelsen kommer det frem at primærkontakten har ansvar for å avtale tid for å gjennomføre inntakssamtale med pasient og pårørende, i samarbeid med pasientansvarlig sykepleier. Det er laget en mal for inntakssamtalen. Samtalen omhandler en del praktiske forhold hvor det både blir gitt informasjon om rutinene på institusjonen og innhentet opplysninger om pasientens rutiner, tidligere arbeid, interesser og nettverk. Pårørende skal bli informert om praktiske forhold som de har ansvar for, eksempelvis merking og vasking av privat tøy, sørge for hygieneartikler og passende tøy, følge til tannlege og andre avtaler utenfor institusjonen mv.

Vi er også informert om at det skal gjennomføres en pårørendesamtale med lege, både kort tid etter ankomst og utover dette i årlige intervaller. Disse samtalene skal primærkontakt og pasientansvarlig sykepleier delta på. Dette er beskrevet i rollebeskrivelsen, men i malen for invitasjon til pårørendesamtalen er ikke pårørendekontakt nevnt, kun sykehjemslegen og pasientansvarlig sykepleier. I pårørendesamtalen er følgende punkter på agendaen:

- Pårørende og beboers forventninger og ønsker for oppholdet
- Pårørende og beboers ønsker og reservasjoner i forhold til behandling og pleie
- Hvordan kan pårørende bidra til at oppholdet på sykehjemmet blir best mulig
- Institusjonens planer og mål for videre behandling og pleie
- Hva kan sykehjemmet tilby

2.7 PÅRØRENDES OPPLEVELSE

I prosjektet har vi intervjuet fem pårørende; to pårørende som har nærstående som mottar tjenester fra Hjemmetjenester, og tre pårørende som har nærstående som bor på Institusjon.

Når det gjelder informasjon og dialog knyttet til forventningsavklaring, husker tre av de pårørende at det ble snakket noe om dette, men de husker ikke detaljene rundt dette. De to andre sier at forventningsavklaring ikke har vært tema i dialog med kommunen. En pårørende har savnet informasjon, også om aktiviteter hvor hen som pårørende kunne deltatt, og opplever at informasjon og dialog er avhengig av enkeltansatte. En annen pårørende sier at hen har blitt informert om tjenester nærstående skulle få uten at de har mottatt dette tilbudet når de har etterspurt det.

Flere pårørende uttrykker at de hadde forventninger til at ansatte på institusjon i større grad aktiviserte beboerne, f.eks. gjennom korte turer eller bruk av områdene i tilknytning til sykehjemmet. En pårørende trekker frem at sin nærstående flere ganger har kommentert at det er lite aktivitet i hverdagen på sykehjemmet. Flere har trukket frem møtet med hjemmesykepleien som positivt ved at de ansatte var/er imøtekommende og på tilbudssiden, med kort responstid. Flere nevner at hjemmetjenestene de har fått overgår forventningene de hadde.

2.8 VURDERING

Vi vurderer det som positivt at kommunen beskriver ulike nivåer på kommunens helse- og omsorgstjenester på egne hjemmesider. Likeså at kommunen går bredt ut for å nå ut til eldre innbyggere over 65 år, med ønske om dialog og samhandling for at de sammen skal skape en god alderdom, både gjennom Seniåringen og Kullingane. Samtidig ser vi at innholdet i Seniåringen endrer seg noe fra år til år. Innholdet i 2023 var tydeligere på at innbyggerne har ansvar for å skape en god alderdom, mens kommunen tok mer av ansvaret i brosjyren som kom ut i 2024.

Ut fra informasjonen vi har fått i intervjuer, informerer kommunen innbyggerne om hva som er kommunens ansvar og slik hva innbyggerne og deres pårørende kan forvente av kommunens tjenester når de søker om tjenester. Vi vurderer det som positivt at tiltak knyttet til forventningsavklaring fra kommunedelplanen er innarbeidet i TKK sin virksomhetsplan, selv om det ikke er innarbeidet i saksbehandlingsrutinene. Videre vurderer vi det som positivt at tiltaksplanen i journalsystemet er endret til å i større grad vektlegge brukernes ressurser, og vi ser også at dette kommer frem av virksomhetsplanen.

I intervju blir det sagt at det er utfordrende å få alle ansatte i hjemmetjenesten til å dra i takt når det gjelder å få tjenestemottakerne til å bidra med sine ressurser, og at ansatte i større grad skal støtte opp om dette istedenfor å utføre oppgavene selv. Vi vurderer det som positivt at hjemmetjenesten er tydelig på at de forventer at tjenestemottakerne utfører de oppgavene de mestrer, i brosjyren som deles ut til mottakere av tjenester. Likevel mener vi at å avklare tjenestemottakernes og pårørende forventinger til tjenestene bør være del av kartleggingsbesøket til hjemmetjenesten.

Når det gjelder institusjon vurderer vi det som positivt at sykehjemmets forventninger til pårørende er en del av samtalene som gjennomføres ved innkomst. Samtidig kan det, basert på intervju med pårørende, se ut til at institusjon i større grad bør avklare hvilke forventninger beboere og pårørende har til innholdet i tjenestene, og at informasjonen gjentas i senere møter.

2.8.1 ANBEFALINGER

Vi anbefaler kommunen å:

- sikre at det er rutiner på når og hvordan kommunen skal avklare brukere og pårørendes forventinger til tjenestetilbudet, og når kommunen skal informere om sitt tjenestetilbud

3 PÅRØRENDERESSURSEN

- **Hvordan bruker kommunen ressursene til de pårørende inn i pleie- og omsorgstjenestene?**

3.1 REVISJONSKRITERIER

Lovverk

I helse- og omsorgstjenesteloven står det at kommunen skal sørge for at representanter for pasienter og brukere blir hørt ved utformingen av kommunens helse- og omsorgstjeneste og at det etableres systemer for innhenting av pasienters og brukeres erfaringer og synspunkt.

I kvalitetsforskrift for pleie- og omsorgstjenestene står det at kommune skal etablere et system av prosedyrer som søker å sikre at brukere av pleie- og omsorgstjenester, eventuelt deres pårørende, medvirker ved utforming eller endring av tjenestetilbudet.

Nasjonal pårørendestrategi «Vi – de pårørende» (2021-2025)

I den nasjonale pårørendestrategien er to av hovedmålene at pårørende skal anerkjennes som ressurs, og at pårørende skal ivaretas på en god og helhetlig måte slik at de kan leve gode egne liv og kombinere pårønderollen med utdanning og arbeid. Innspill til strategien viser at mange pårørende har behov for å bli mer sett og lyttet til enn det de blir i dag.

Regjeringen har valgt seks innsatsområder i pårørendestrategien.

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

Helsedirektoratets pårørendeveileder

Helsedirektoratet har utarbeidet en pårørendeveileder som beskriver pårørendes rettigheter og helse- og omsorgstjenestenes plikter. Veilederen gir også anbefalinger om god praksis, begrunnet i forskning. Helse- og omsorgstjenesten skal ha systemer og rutiner som legger til rette for informasjon og dialog med pårørende på ulike nivå. Pårørendes erfaringer og synspunkter skal brukes i forbedringsarbeidet.

Dette kan gjøres på ulike måter:

- Bruker- og pårørendeutvalg
- Åpne allmøter
- Temavise arbeidsgrupper
- Undersøkelser
- Forslagskasse

Den kommunale helse- og omsorgstjenesten skal sørge for opplærings-, veilednings- og støttetilbud til pårørende med særlig tyngende omsorgsoppgaver. Helse- og omsorgstjenesten skal legge til rette for samarbeid om støtte til pårørende med bruker- og pårørendeorganisasjoner, andre frivillige og ideelle organisasjoner.

Samarbeidet kan handle om:

- Informasjonsutveksling om lokale tilbud til pårørende i regi av frivillige organisasjoner
- Utvikling av planer for helse- og omsorgstjenesten
- Samarbeid om tilbud til pårørende

Pårørendestrategi for levekår 2023-2027

Gjennom pårørendestrategien ønsker Sola kommune å skape en felles retning for pårørendearbeidet og styrke samarbeidet mellom pårørende og de kommunale tjenestene. Systematisk samarbeid med pårørende skal være en integrert og naturlig del av all tjenesteyting i levekår.

Målene for pårørendesamarbeidet i Sola, relevant til dette prosjektet, er at

- Pårørende skal oppleve trygghet i rollen
- Pårørende skal bli ivaretatt av ansatte
- Ansatte skal ha kompetanse slik at de ivaretar pårørende på en god måte
- Finne balanse mellom pårørende som ressurs og deres behov for støtte og avlastning

Pårørende kan bidra med kunnskap og innsikt, og deres betydning skal verdsettes. Samtidig skal ansatte ha forståelse for at ikke alle pårørende ønsker å bli involvert, eller at pårørende og brukerens behov kan være motstridende. På samme måte som brukere og pasienter skal pårørende spørres om; hva er viktig for deg?

Elementer i et godt pårørendesamarbeid:

- Bruk tid sammen med bruker/pasient og pårørende for å avklare forventninger og lage felles mål for samarbeidet
- Bruk tid på å avklare roller, ansvar og grenser. Hvem skal gjøre hva, og hvordan?
- Å ha faste avtalte treffpunkter med pårørende er med på å sikre kontinuitet
- Sett av tid til å evaluere og gi tilbakemelding om hvordan samarbeidet går

For å nå målene for pårørendesamarbeidet skal pårørende involveres på ulike nivåer i organisasjonen, på avdelingsnivå, virksomhetsnivå og tjenestenivå. Det skal etableres en pårørendekontakt på tjenestenivå. På virksomhetsnivå og på tjenestenivå skal pårørende inviteres til åpne møter for å få informasjon og gi innspill ved f.eks. omorganiseringer, økonomi, resultat av bruker- og pårørendeundersøkelser, status og plan for videre drift. Det skal gjennomføres pårørendeundersøkelse annethvert år. Innspill fra pårørende skal brukes til utvikling og forbedring.

Pasienter skal ha primærkontakt som ivaretar pårørende. Det skal også være en pårørendekontakt i avdelingene.

Opplæring, veiledning og støtte til pårørende med særlig tyngende omsorgsoppgaver blir gitt individuelt, i grupper, gjennom tilgjengelig informasjon om aktuelle tilbud og hjelpeinstanser, i samarbeid med lag og organisasjoner.

For å sikre ansattes kompetanse når det gjelder involvering og støtte til pårørende skal kommunen ha rutiner for pårørendesamarbeid tilgjengelig for ansatte.

Med bakgrunn i gjennomgangen over har vi utledet følgende revisjonskriterier:

- Kommunen har system og rutiner som legger til rette for informasjon og dialog med pårørende på ulike nivå
- Kommunen har en pårørendekontakt på tjenestenivå

3.2 FAKTA OM PÅRØRENDE

De aller fleste vil være pårørende i løpet av livet. Pårørende er ofte pasientens viktigste støtte og ønsker i de fleste situasjoner å være en ressurs, Uformell, ulønnet hjelp eller tilsyn er beregnet til å utgjøre 136 000 årsverk. Til sammenlikning er det beregnet at det er 142 000 årsverk i de kommunale omsorgstjenestene.¹¹ En undersøkelse viser at pårørende til personer med demens bidrar med ti ganger så mye hjelp som hjemmetjenester i tiden rett før en innleggelse på sykehjem. Mens hjemmetjeneste gir mellom 1 og 18 timer hjelp den siste måneden før innleggelse, gir de pårørende mellom 142 og 160 timer uformell omsorg i den samme perioden.¹²

¹¹ Stortingsmelding 24 (2022-2023) Fellesskap og meistring - Bu trygt heime.

¹² Stortingsmelding 24 (2022-2023) Fellesskap og meistring - Bu trygt heime.

3.3 RUTINER FOR PÅRØRENDESAMARBEID

Kommunen har et overordnet dokument «Retningslinjer for samarbeid med pårørende». Dokumentet gjelder for alle virksomheter i levekår og det står at dokumentet må ses i sammenheng med pårørendestrategien og øvrige rutiner for pårørendesamarbeid. Dokumentet beskriver pårørende som ressurser og elementer i et godt pårørendesamarbeid. Videre står det at virksomhetsleder må sørge for rutiner og opplæring når det gjelder samarbeid med pårørende, og at virksomhetsleder også bør sørge for at ansatte har kompetanse på samhandling og håndtering av uenighet. Til slutt beskrives relevant lovverk knyttet til hvem som defineres som pårørende, hvilket ansvar kommunen har og veiledning og opplæring av pårørende.

I tillegg har kommunen følgende overordnede dokumenter:

- mal for erklæring om samtykke til informasjon til pårørende
- mal for kartleggingsamtale når barn er pårørende
- rutine for behandling av klager fra brukere og pårørende i levekår.

I **Tjeneste- og koordineringskontoret (TKK)** sin rutine for saksbehandling blir det referert til lovverket som regulerer nærmeste pårørendes rett til informasjon, til å medvirke og til å gi samtykke på pasientens vegne (pasient- og brukerrettighetsloven §§3 og 4-6 annet ledd)

Hjemmetjenester har en sjekkliste for pårørendesamarbeid som inneholder syv tiltak for å avklare pårørendesamarbeidet, se bilde under.

Figur 3: Sjekkliste for pårørendesamarbeid i Hjemmetjenester

Nr.	Tiltak	Ja/ nei/ Ikke aktuelt	Utført dato
1	Informere beboer/ bruker om våre rutiner for samarbeid med pårørende.		
2	Generell informasjon til pårørende om tjenesteyter. Muntlig og/ eller i informasjonsmappe.		
3	Innhente samtykke fra beboer/ bruker i forhold til hvilken informasjon som kan gis de pårørende.		
4	Avklare med beboer/ bruker og pårørende ønsket om videre kontakt og samarbeid.		
5	Informere pårørende om andre relevante hjelpetilbud som finnes i distriktet.		
6	Har beboer/ bruker barn i nære relasjoner, og har disse eventuelt behov for informasjon og/ eller oppfølging?		
7	Det som er avtale i forhold til punkt 3 og 4 registreres i beboers journal.		

Vi er imidlertid informert om at dokumentet ikke blir brukt som en sjekkliste i hver enkelt pasientsak, da det blir sagt at pårørendesamarbeidet i de fleste tilfeller er avklart med TKK ved innvilgelse av tjenester. Sjekklisten blir derfor kun brukt som hjelp i de tilfellene hjemmetjenester har behov for avklaring.

Som tidligere nevnt har **Institusjon** i brosjyrer og i malen for inntakssamtale dialog med pårørende, hovedsakelig for at institusjonen skal informere om hvilke forventninger de har til pårørende. I tillegg til inntakssamtale er det en pårørendesamtale med lege, hvor det blant annet skal snakkes om hvilke forventninger og ønsker pårørende og beboer har for oppholdet, hvilke ønsker og reserveringer pårørende og beboer har i forhold til behandling og pleie, og hvordan pårørende kan bidra til at oppholdet på sykehjemmet blir best mulig. Vi er informert om at denne pårørendesamtalen med legen er lovpålagt og skal gjennomføres årlig.

Videre har Institusjon årsplaner og årlige internkontrollplaner for de tre sykehjemmene. Sola sykehjem og Tabo sykehjem har i sine planer at de skal gjennomføre pårørendeopplæring årlig. Soltun har i planen at de skal gjennomføre pårørendesamlinger to ganger i året. Videre står det i Sola sykehjems plan at pasientansvarlig sykepleier skal ta kontakt med pårørende minst en gang i måneden. I Soltun og Tabo sykehjems plan står det at pasientansvarlig sykepleier skal ta opp innhold i tiltaksplan med pårørende i samtaler.

3.4 SAMARBEID MELLOM KOMMUNEN OG PÅRØRENDE

3.4.1 OVERORDNET NIVÅ

Vi er informert om at det i 2023 ble gjennomført et møte for pårørende til brukere av tjenester levert av levekår, med foredrag og innspill fra pårørende til administrasjon og ledelse.

Det overordnede pårørendemøtet ble avviklet som en workshop som dannet grunnlag for pårørendestrategien. Følgende spørsmål ble stilt til deltakerne:

1. Hva skal til for at dere som pårørende opplever at dere blir ivaretatt? Hva er viktig for deg?
2. Hvordan kan kommunen involvere pårørende i større grad? Individnivå, virksomhetsnivå, kommunenivå?
3. Hvordan kan kommunen bidra med opplæring, veiledning og støtte til pårørende?
4. Hvordan kan kommunen bli flinkere til å ivareta barn som pårørende?
5. hva kan kommunen bidra med for å gjøre pårørenderollen enklere dersom den oppleves vanskelig?
6. Ekstraspørsmål: Har du tid til hvordan vi kan øke svarprosenten på pårørende- og brukerundersøkelsen?

I intervju blir det sagt at pårørenderepresentanter deltok i arbeidsgruppe og nettverkssamlinger i forbindelse med «Det gode demensforløp», som er en kompetanseheving for kommuner gjennom Utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenester. Pårørende har også medvirket i utarbeidelsen av temaplanen «Demensplan 224-2028» som ble vedtatt i april 2024. Vi er informert om at det ikke er gjennomført pårørendeundersøkelser de siste årene.

I forbindelse med prosjektet har vi etterspurt om kommunen har en eller flere pårørenderepresentanter som vi kunne intervju. Vi har fått kontaktinformasjon til pårørende på virksomhetsnivå, men forstår at det ikke er etablert pårørendekontakt på tjenestenivå.

3.4.2 VIRKSOMHETSnivå

Av virksomhetsleder **Institusjon** er vi informert om at primærkontakt har hovedansvaret for å følge opp pårørende, og at primærkontakten skal ha kontakt med pårørende minst en gang i måneden. Dette er ikke beskrevet i rollebeskrivelsen til primærkontakt, men det står at primærkontakt har *«utvidet ansvar for kontakt og oppfølging av pårørende for å sikre god kontinuitet, kommunikasjon og samarbeid.»*

Primærkontakten skal delta på inkomstsamtale hvor beboer og pårørende får informasjon om avdelingens rutiner og forventninger, og hvor primærkontakten også får kartlagt beboers interesser. Videre skal primærkontakten delta på årskontroll med legen, hvor også pårørende er til

stede. Utover dette skal primærkontakt skal ta kontakt med pårørende ved behov for tøy, hygieneartikler, følge til tannlege, spesialisthelsetjenesten m.m.

Virksomhetsleder og avdelingsleder arrangerer felles årlig pårørendemøte på de ulike sykehjemmene. Vi har fått tilsendt en presentasjon fra en pårørendesamling på Soltun sykehjem i 2023 hvor det blir sagt noe om hva pårørende kan bidra med. Her er nevnt: merking av klær, betaling til fotpleie og frisør, bruk av fellesområdene, ta gjerne deres nære med på tur, følge til SUS/tannlege og liknende, ta kontakt hvis du ønsker å bidra med noe. Det blir sagt at innholdet på disse samlingene kan variere, men at det som regel er en blanding av informasjon, faglig oppfyll og innspill fra pårørende. Vi er informert om at i 2023 hadde Soltun og Sola sykehjem et felles møte med alle pårørende, mens Tabo sykehjem gjennomførte pårørendemøtene avdelingsvis.

Virksomhetsleder uttaler at mange pårørende er slitne når deres nærstående får plass på Institusjon. Det blir også sagt at noen pårørende mener at når man har fått plass på sykehjem er man kommunens ansvar, og pårørende ønsker derfor ikke å bidra. Andre pårørende er igjen en stor ressurs. Det blir sagt at pårørendeansvaret ikke er stort, og at selv om virksomheten forventer at pårørende følger til avtaler utenfor institusjonen, er dette ikke alltid like enkelt.

Virksomhetsleder forteller at de for to år siden hadde et prosjekt hvor de skulle bruke Minmemoria, beskrevet som et aldersvennlig «Facebook» hvor pårørende kunne legge inn bilder og andre minner, som både pårørende og ansatte kunne bruke sammen med beboer. Prosjektet måtte skrinlegges da pårørende ikke la inn bilder og annen informasjon.

I intervju med en pårørende kommer det frem at møtene pårørende har med primærkontakt oppleves som gode og systematiske, men det er ikke alltid de blir gjennomført når de skal. En annen sier at det har vært lite pårørendesamtaler og at det er to år siden sist møte, noe kommunen har beklaget. En tredje av de pårørende har etterspurt tilbakemelding fra sykehjemmet når de har tatt beboer med hjem eller på tur, om dette oppleves som positivt eller negativt, for å vite om dette er noe de skal fortsette med eller ikke. Dette har den pårørende ikke fått et svar på fra sykehjemmet.

Hjemmetjenester informerer om at de har egne samlinger to ganger i året for pårørende til brukere av dagsenteret. Informasjon er en stor del av møtet, men det åpnes også opp for innspill og dialog. En pårørende sier at hen opplever å bli tatt på alvor og få god informasjon og veiledning i møter med dagsenteret. Virksomheten har ikke tilsvarende samling for hjemmetjenestene, da det omfatter mange beboere og tilhørende pårørende. Hjemmetjenesten har egne arbeidslag rundt brukere med demensdiagnose. Dette vil si at tjenestemottaker og pårørende har et mindre team rundt seg, som virksomhetsleder sier gjør at samarbeidet får en annen kvalitet.

Demenssykepleier og demenskoordinator har laget heftet «Gode tips til pårørende». Her oppfordres pårørende til å delta på pårørendeskolen, med en kort beskrivelse av innholdet på skolen (informasjon om demens, kommunikasjon, rettigheter, hjelpemidler, pårørendesenteret og gruppearbeid). Det blir også tipset om pårørendesenteret, som er en organisasjon pårørende kan

kontakte ved oppmøte, per telefon eller chat. En pårørende skryter i intervju av pårørendeskolen, og mener det burde være påbudt å delta på denne. I tillegg til å få kunnskap fikk hun et nettverk med andre pårørende, som hun fortsatt treffer med jevne mellomrom.

Hukommelsesteamet har faste samtaler med pårørende og det er også opprettet egne samtalegrupper for pårørende til personer med demens. Når det gjelder involvering av pårørende, sier demenssykepleier og demenskoordinator at de bruker pårørende som ressurser når de pårørende ønsker det, og at de gjør individuelle vurderinger knyttet til hva de kan bidra med.

3.5 VURDERING

Det kan se ut til at retningslinjer for samarbeid med pårørende ikke i tilstrekkelig grad er implementert i organisasjonen. Hjemmetjenester har en sjekklister for pårørendesamarbeid, men sier at denne ikke blir brukt i alle saker. Institusjon har beskrevet hva som skal tas opp i dialog med pårørende ved innkomst og de årlige samtalene, men har ikke rutiner for den jevne kontakten med pårørende. I intervju med pårørende kommer det frem at pårørendemøtene ikke alltid blir gjennomført når de skal, og at pårørende ikke alltid får tilbakemeldinger når de etterspør informasjon.

Vi kan heller ikke se at kommunen har etablert pårørendekontakt på tjenestenivå, slik det står i pårørendestrategien. Vi vurderer det som positivt at flere av sykehjemmene og dagsentrene gjennomfører pårørendemøter en til to ganger i året.

3.5.1 ANBEFALINGER

Vi anbefaler kommunen å:

- implementere pårørendestrategien
 - gjennom å utarbeide fullstendige rutiner som blir brukt i virksomhetens pårørendesamarbeid
 - gjennom å etablere pårørendekontakt på tjenestenivå

4 SAMARBEID MED FRIVILLIGHETEN

Problemstillinger:

- På hvilke områder samarbeider kommunen og de frivillige innen pleie og omsorg?
- Hvordan blir dette styrt og koordinert og hvordan fungerer samarbeidet?
- Hva er begrensningene for hva frivillige aktører kan gjøre? Hva er mulighetene?
- På hvilke områder er det større potensial for involvering av frivillig sektor?

4.1 REVISJONSKRITERIER

I folkehelselovens §4 står det at kommunen skal legge til rette for samarbeid med frivillig sektor.

I 2018 vedtok Stortinget reformen *Leve hele livet*. «Meldingens hovedfokus [var] å skape et mer aldersvennlig Norge og finne nye og innovative løsninger på de kvalitative utfordringene knyttet til aktivitet og fellesskap, mat og måltider, helsehjelp, sammenheng og overganger i tjenestene.»¹³ I meldingen står det at mange eldre uttrykker at de i liten grad får tilbud om varierte og tilpassede aktiviteter og at samarbeid med frivillig sektor mange steder ikke er satt i system. Videre står det at helse- og omsorgstjenesten bør vurdere å opprette en funksjon som samfunnskontakt, med mål om å mobilisere til frivillig innsats og styrke helse- og omsorgstjenestens samarbeid med skoler, barnehage, organisasjoner og sivilsamfunn.

I Solas **kommunedelplan for tjenesteutvikling i helse og velferdstjenesten 2017-2029** står det at:

*Fremtidens utfordringer kan ikke løses av kommunens helse og omsorgstjenester alene. Vi må, sammen med innbyggerne våre, finne nye måter å utvikle faglige og økonomisk bærekraftige tjenester på Frivillige skal ikke erstatte eller ta over kommunale tjenester, men sammen skal de utvikle nye arbeidsformer. Likeverd, kunnskap og gjensidig respekt for hverandre sine roller er avgjørende for å lykkes i samarbeidet.*¹⁴

¹³ Stortingsmelding 15 (2017-2018) *Leve hele livet* – En kvalitetsreform for eldre.

¹⁴ Kommunedelplan for tjenesteutvikling i helse- og velferdstjenesten 2017-2029

Med bakgrunn i gjennomgangen over har vi utledet følgende revisjonskriterier for de to første problemstillingene:

- Kommunen legger til rette for samarbeid med frivillig sektor

De to siste problemstillingene vurderer vi som deskriptive. Vi har derfor ikke utledet revisjonskriterier for disse.

4.2 SAMARBEID MELLOM KOMMUNEN OG FRIVILLIGHETEN

Frivillig sektor har spilt, og spiller fortsatt, en viktig rolle i oppbyggingen av velferdssamfunnet i Norge. Frivillig sektor har vært med i utviklingen av velferdstjenester og innovasjon på helse- og omsorgsfeltet og har vist vei for det som senere har blitt naturlige oppgaver for velferdsstaten.¹⁵

4.2.1 SAMARBEIDSAVTALER INNEN LEVEKÅR

Sola kommune signerte i 2021 en samarbeidsavtale med Nasjonalforeningen for folkehelsen og lokallaget Sola demensforening om demensvennlig samfunn. Formålet med avtalen er at Sola kommune skal arbeide for å bli mer demensvennlig gjennom å legge til rette for mestring og inkludering slik at mennesker med demens får mulighet til å delta i hverdagsaktiviteter. «*Arbeidet for et mer demensvennlig samfunn handler også om utformingen av fysiske omgivelser, kommunale tjenester og sosiale omgivelser.*»

Gjennom samarbeidet forplikter kommunen seg blant annet til å planlegge og gjennomføre kurs i demensvennlig samfunn for relevante næringer, organisasjoner, samarbeidspartnere og yrkesgrupper. Demenskoordinator er kommunens kontaktperson når det gjelder demensvennlig samfunn, som forteller at samarbeidet avhenger av henvendelser fra bedrifter som ønsker kurs. Det arrangeres årlige kurs i Demensvennlig samfunn for bedrifter i Sola kommune.

Kommunen har også samarbeid med Sola demensforening når det gjelder aktivitetsvenn, som demenssykepleier følger opp. Vi er ikke kjent med at det foreligger en samarbeidsavtale knyttet til dette. Vi omtaler aktivitetsvenn under kap. 4.2.4.

¹⁵ Nasjonal strategi for frivillig arbeid på helse- og omsorgsfeltet (2015-2020)

4.2.2 SOLA FRIVILLIGSENTRAL

Sola frivilligsentral er kommunal og er organisert i tjenesteområdet oppvekst og kultur. Daglig leder i frivilligsentralen rapporterer til kultursjef. Frivilligsentralen skal stimulere til frivillig innsats, og skal være en møteplass som skal fungere som et bindeledd mellom kommunen og frivillig sektor. For at kommunen skal kunne søke om tilskudd til frivilligsentralen må kommunen ha et rådgivende organ som kan påvirke driften av frivilligsentralen. Kommunen skal også involvere frivillig sektor når det gjelder opprettelse, nedleggelse og drift av frivilligsentraler.¹⁶

Frivilligsentralen har siden våren 2023 hatt et rådgivende organ, en ressursgruppe. Fra 2024 består ressursgruppen av to politikere, tre frivillige, og to ansatte i kommunen. Referatene fra møtene sendes til kultursjef.

Ressursgruppen har stilt seg spørrende til hvorfor gruppen ikke ble involvert som rådgivende organ i prosessen¹⁷ med opprettelsen av Tananger frivilligsentral og hvordan denne sentralen skal være organisert.¹⁸ Etter at ressursgruppen tok kontakt med kultursjef og kommunalsjef samfunn ble saken satt på vent, slik at ressursgruppen kunne sende inn sine innspill.¹⁹

Frivilligsentralen informerer om at de arrangerer språkkafe sammen med Røde Kors, og videreformidler henvendelser om aktivtetsvenn til Sola demensforening. Utover dette er det ikke etablert et samarbeid mellom frivilligsentralen og frivillige organisasjoner i Sola kommune, men daglig leder sier at hun ønsker at frivilligsentralen skal bygge nettverk med lag og foreninger, at frivilligsentralen skal være en god samarbeidspartner.

I intervju med daglig leder kommer det frem at frivilligsentralen fikk en vekst under pandemien og at ca. 400 innbyggere er tilknyttet sentralen på en eller annen måte. Daglig leder er opptatt av å spre informasjon om hva som skjer i frivilligsentralen og ønsker å formidle at det er lav terskel for å ta kontakt og at det er sammen man finner de gode aktivitetene. For å få til samarbeidet med frivillige må daglig leder investere tid i å bygge relasjoner, motivere, fasilitere og koordinere i startfasen. *«Deretter må de frivillige få leve litt sitt eget liv, ser at der de frivillige har ansvar så lever det lengre enn hvis det blir tatt for mye styring i starten.»*

Når det er flere frivillige som ønsker å bidra mot en konkret aktivitet blir det dannet aktivitetsgrupper. Under gjengir vi de konkrete aktivitetsgruppene som er opprettet opp mot kommunens helse- og omsorgstjenester:

¹⁶ Forskrift om tilskudd til frivilligsentraler

¹⁷ Ved behandling av handlings- og økonomiplan 2024-2024 vedtok kommunestyret at det skal etableres en frivilligsentral i Tananger

¹⁸ Referat fra møte i ressursgruppen 10.01.2024.

¹⁹ Referat fra møte i ressursgruppen 20.02.2024

- Frivilligsentralen har etablert tjenesten følgevenn, hvor frivillige kan bistå med å følge beboere på sykehjem til avtaler. Det er i dag 12 frivillige som er interessert i å være følgevenn. Henvendelse om følgevenn sendes til daglig leder som videreformidler oppdraget til de frivillige som har meldt sin interesse til å være det. Når de har en som kan ta oppdraget tar sykehjemmet selv dialogen videre med den frivillige.
- Det er også frivilligsentralen som kjører hjem middager til hjemmeboende i kommunen. Middagslevering er organisert ved at Sola sykehjem legger ut vaktene i en vaktplan slik at frivillige kan velge aktuelle vakter. Vi blir fortalt at en slik vaktplan også ble benyttet under pandemien når frivilligsentralen bistod i vaksineringsarbeidet.
- Frivilligsentralen har også flere frivillige som bistår med å arrangere julemesse på Sola sykehjem.
- I tillegg har frivilligsentralen bidratt i arbeidet med «Kullingane», og arrangerte også pårørendekonferansen²⁰ i 2023.

Daglig leder sier at hun er usikker på hvilke forventninger kommunen har til frivilligsentralen, men at hun opplever at kommunen har stor tillit til frivilligsentralen og de aktivitetene som er skapt. Videre sier hun at det er viktig at frivilligsentralen blir invitert inn til dialog hvor frivilligheten sammen med kommunen kan tenke høyt og ha dialog rundt hva det er mulig at frivilligheten kan bidra med. Det er per i dag ingen fast struktur for samarbeid mellom frivilligsentralen og tjenesteområdet levekår.

4.2.3 BRUK AV FRIVILLIGE I TJENESTENE

I intervju kommer det frem at **tjeneste- og tildelingskontoret** informerer om tjenestetrappen (se figur 1) ved alle søknader om helse- og omsorgstjenester. Det nederste trinnet i tjenestetrappen er frivillighet. Det blir sagt at saksbehandler kartlegger behovet og vurderer om det kan være aktuelt å benytte seg av det frivillige tilbudet før en tildeler kommunale tjenester. Et eksempel som blir nevnt er middagslevering. Middagen blir laget på institusjonskjøkkenet, men det er frivillige som kjører ut maten. TKK ønsker at innbygger eller pårørende selv tar kontakt med frivillige organisasjoner, men i enkelte tilfeller kan TKK ta kontakt for innbygger.

Det blir uttalt at det er mest utfordrende å bruke frivillige når innbyggere har demens, da det er behov for noe kompetanse for å forstå og motivere denne gruppen. **Demenskoordinator** er ansatt på TKK og har kontakt med Sola demensforening knyttet til demensvennlig kommune.

Pårørende blir også omtalt som en ressurs som gjør en frivillig innsats. Vi er informert om at saksbehandler gjennom kartleggingen gir tips og veiledning til pårørende, for at de kan være en

²⁰ Pårørendekonferansen er en digital konferanse. Både enkeltpersoner, bedrifter og kommuner kan kjøpe tilgang til konferansen, som streames direkte. Konferansen arrangeres årlig av pårørendesenteret, som er et nasjonalt senter for alle pårørende og fagpersonene som møter dem – uavhengig av diagnose eller relasjon.

god ressurs over lengre tid. Et av tiltakene det tipses om er pårørendeskolen, som arrangeres av nasjonalforeningen for folkehelsen.

Virksomhetsleder for **Hjemmetjenester** opplyser om at de har enkelte frivillige knyttet til dagsenteret. Det er også noen frivillige i hjemmet knyttet til aktivitetsvenn til personer med demens. Virksomhetsleder sier det er enklere å samarbeide med frivilligheten inn i dagsenteret, da dette samarbeidet er innenfor en fast ramme. Avdelingsleder følger opp de frivillige, og er opptatt av at de skal bli sett.

Vi er informert om at barnehagene i Sola jevnlig benytter seg av solrommet²¹ på dagsenter for eldre på Sola sykehjem. For å bruke solrommet må barnehagene gå gjennom dagsenteret, og vi blir fortalt at det ofte blir dialog mellom barnehagene og de som bruker dagsenteret. I tillegg arrangerer dagsenteret aktiviteter på høytider og merkedager sammen med barnehagene. I vår plantet barna blomster sammen med de eldre, og på fastelavn lagde de fastelavnsris sammen. Utover dette er det et samarbeid med menighetene om at babysang tidvis arrangeres på dagsenteret, og at det skaper en fin kontakt mellom generasjonene.

Demenssykepleier, som er ansatt i Hjemmetjenester, har ansvar for å følge opp samarbeidet med Sola demensforening om aktivitetsvenn. Demenssykepleier kaller inn til faste samarbeidsmøter med Sola demensforening, er kontaktperson for innbyggere som ønsker aktivitetsvenn, holder opplæring av aktivitetsvenner, og er med på koblingsmøtet mellom aktivitetsvenn, bruker og pårørende. Demenssykepleier sier hun er usikker på hva som er det frivillige tilbudet til utover Sola demensforening.

Institusjon informerer om at de har en del enkeltstående frivillige som ikke er tilknyttet en organisasjon. Det er usikkert hvordan disse ble rekruttert, da de har vært frivillige i en årrekke. Mange av disse kommer fast, og har faste oppgaver som eksempelvis å steke vafler og arrangere bingo. Det er en aktivtør som følger opp frivillige som ikke er tilknyttet en organisasjon. Det er ingen i virksomheten som har det overordnede ansvaret for frivillige, og det arbeides ikke med å rekruttere frivillige. Det blir opplyst om at det ikke er ressurser til det. Det kommer frem at det de siste årene har blitt skjært ned på ressurser som ikke går til direkte brukerrettet kontakt. Virksomhetsleder informerer om at Røde Kors kan kontakte avdelingsleder hvis de har ønske om å starte opp aktiviteter. En ansatt har fått ansvar for kontakt med Røde Kors knyttet til besøkshundtjenesten.

Institusjon tar også kontakt med frivilligsentralen ved behov for å følge beboere til avtaler utenfor institusjonen. Det er også frivillige tilknyttet frivilligsentralen som kjører ut middag til hjemmeboende fra institusjonskjøkkenet.

²¹ Solrommet simulerer Syden, med sand, kunstig sol som varmer og lyder fra stranden.

Tabo sykehjem arrangerer årlig en fest hvor de frivillige er med og blir anerkjent for arbeidet de gjør.

4.2.4 SOLA DEMENSFORENING

Sola demensforening er lokallaget til Nasjonalforeningen for folkehelsen, og ble startet i 2016, på initiativ fra kommunen. Styret har i dag 5 personer og i underkant av 60 medlemmer. Medlemmene er i all hovedsak pårørende. Vi får opplyst at det er en utfordring å rekruttere frivillige og at de frivillige i hovedsak består av styret.

Foreningen har to samarbeidsprosjekter med kommunen: Aktivitetsvenn for personer med demens og demensvennlig samfunn. Alle som ønsker å bli aktivitetsvenn får et 5-timerskurs som blant annet omhandler demens, kommunikasjon og taushetsplikt. Opplæringen av aktivitetsvenner går på rundgang mellom samarbeidende kommuner i regionen. Demenssykepleier tar kontakt med Sola demensforening når hun har innbyggere som ønsker en aktivitetsvenn, og det blir lagt vekt på at det skal være en match mellom den som har demens og aktivitetsvennen. Per mai 2024 er det 8 aktive aktivitetsvenner i Sola kommune.

Når det gjelder kurs for næringslivet i demensvennlig samfunn, blir det sagt at det fortsatt er behov for at flere bedrifter tar dette kurset. Det blir uttalt at næringsforeningen bidrar ved å snakke om tilbudet, men at det tar tid før informasjonen spres.

Utover dette arrangerer Sola demensforening en møteplass på Stangelandssenteret, som har treff 2-4 ganger i året. På disse treffene er det en blanding mellom foredrag og uformell prat. Demensforeningen informerer om at det er flest pårørende som kommer på disse treffene, men at de også er åpne for personer med demens. Videre blir det sagt at Sola demensforening prøver å arrangere sosiale tilsetninger på institusjoner og at de samarbeider med aktivtør på dagsenteret når det gjelder den kulturelle spaserstokken.

Demensforeningen var involvert i demenskoret Gladsang i oppstarten, men har ikke hatt kapasitet til å bidra inn i det videre arbeidet.

I intervju blir det uttalt at det har tatt tid å få et godt samarbeid med kommunen, å få kommunen til å bidra med ressurser. Leder av Sola demensforening har bakgrunn fra helse- og omsorgstjenestene i Sola kommune, og sier at kontakter fra denne tiden gjorde at hun klarte å få et samarbeid selv om kommunen ikke hadde dedikerte ressurser. Leder for Demensforeningen opplever samarbeidet med demenskoordinator og demenssykepleier som systematisk og godt. Kommunen kaller inn til møter i de to prosjektene.

4.2.5 SOLA RØDE KORS

Røde Kors er delt inn i fire ulike avdelinger: Hjelpekorps, Omsorg, Ungdom og Beredskap. Sola Røde Kors har per mai 2024 ca. 6-700 medlemmer, hvor 40-50 av disse er aktive frivillige. Alle

som melder seg som frivillige må signere en taushetserklæring på innmeldingstidspunktet. Besøksvenn, med og uten hund, er det mest aktuelle tilbudet til helse- og omsorgstjenestene i kommunen. Røde Kors har ingen kriterier for hvem som kan få tilbudet, utover at vedkommende selv ønsker en besøksvenn. Det blir ikke stilt spørsmål om diagnose eller helsetilstand. Per mai 2024 er det 12 aktive besøksvenner, i tillegg til to besøkshunder. Alle som er besøksvenn, får opplæring og her blir dette med taushetsplikt gjentatt. Røde Kors følger opp de som er besøksvenner.

Leder i Røde Kors sier at det er lite samarbeid med kommunen, og opplever tidvis manglende respons og koordinering. Eksempelvis har Sola Røde Kors gjentatte ganger bedt om en fast kontaktperson i Institusjon og etterspurt hvordan de ønsker å samarbeide med Røde Kors når de har en besøksvenn som ønsker å bidra inn i Institusjon. Vi blir informert om at Røde Kors ved et tilfelle hadde besøksvenner som ønsket å bidra inn mot Institusjon, men at det tok mellom seks måneder og ett år uten at organisasjonen fikk svar, mistet de besøksvennene. Når det gjelder hjemmeboende som ønsker besøksvenn, tar pårørende, TKK eller Hjemmetjenester direkte kontakt med Røde Kors.

Selv om Røde Kors forteller at det er lite samarbeid med kommunen, opplever de at kommunen er positive i møter og at det er god dialog når de setter seg sammen.

Når det gjelder samarbeid mellom de frivillige organisasjonene, blir det sagt at det er lite av dette. Det blir sagt at det er lagt til rette for et samarbeidsforum for de organisasjonene som har beredskapsavtaler med kommune og at det har vært positivt å bli kjent med de ulike organisasjonenes styrker, muligheter og begrensninger. Det blir sagt at det ville vært positivt for kommunen å etablere et liknende forum for organisasjoner som jobber opp mot helse- og omsorgstjenesten, men Røde Kors er usikker på hvem som har ansvar for å få etablert et slikt forum.

4.2.6 INFORMASJON OM DET FRIVILLIGE TILBUDET TIL PÅRØRENDE

I intervju med pårørende kommer det frem at en av de pårørende ikke er kjent med det frivillige tilbudet i kommunen. Flere av de pårørende sier at de har fått informasjon om Sola demensforening fra kommunen. Flertallet av de intervjuede pårørende har ikke benyttet seg av det frivillige tilbudet i kommunen. En pårørende har deltatt på pårørendeskolen og mener skolen skulle vært obligatorisk for alle som er pårørende til personer med demens. Det ble sagt at pårørendeskolen gav faglig påfyll i tillegg til et sosialt nettverk.

4.3 BEGRENSNINGER FOR FRIVILLIGHETEN I LEVEKÅR

I intervju med virksomhetslederne for Hjemmetjenester, Institusjon og TKK kommer det frem at det er mer utfordrende å ha frivillige enkeltpersoner, som ikke tilhører en organisasjon, inn i virksomhetene. Det krever ressurser å f.eks. ha kontroll på taushetsplikt, og følge opp den frivillige. Noen må ha ansvar og oversikt, og det blir sagt at det ikke er kapasitet til det i dag. Det

blir også sagt at regelverket legger begrensninger på muligheten for å involvere frivillige, og at dette har endret seg over flere år. I tillegg er beboerne på institusjonene mye sykere enn de var tidligere, og denne kombinasjonen begrenser mulighetsrommet. At beboerne er sykere enn tidligere blir også pekt på av leder for eldrerådet. Samtidig fastholder hun at det er mulig å tilrettelegge for frivilligheten på institusjonene.

Det blir sagt at Institusjon har behov for forutsigbarhet i møtet med eksterne, og at dette gjør det utfordrende å samarbeide med frivillige, både organisasjoner og enkeltpersoner.

Virksomhetsleder sier at vi «... må bygge opp tjenestene uten frivilligheten, vi kan ikke gjøre oss avhengige av den. Den dagen frivillige ikke kommer, har vi et stort problem hvis vi har gjort oss avhengige av dem.» Virksomhetsleder er enig i at kommunen er for lite fleksible, og at dette kan være til hinder for frivillige som ønsker å bidra når de har noe tid til overs.

Demenssykepleier, demenskoordinator og Sola demensforening sier at det kan være en begrensning for frivilligheten at det er behov for en viss kompetanse for å arbeide med personer med demens. Både demensforeningen og Røde Kors sier at det er en utfordring å ivareta taushetsplikten, og for å sikre dette er det behov for informasjon og kunnskap ut til de frivillige.

Røde Kors er tydelig på at begrensningene for frivilligheten handler om å utføre offentlig oppgaver som stell, pleie, ernæring, rehabilitering, og at det må være et tydelig skille på hvilke oppgaver kommunen og de frivillige utfører. Videre blir det sagt at frivillige ikke skal ha mer ansvar enn en ufaglært, selv om den frivillige har bakgrunn innen helse. Dette for å være tydelig på grensene mellom det offentlige og det frivillige. Daglig leder for frivilligsentralen er også opptatt av at frivillige ikke skal overta kommunens ansvar og oppgaver.

Daglig leder for frivilligsentralen sier at hun opplever at frivilligheten har blitt snakket ned ved å bli koblet sammen med kommunens tjenestetilbud: «*Frivilligheten blir noe pålagt, [ikke lenger noe frivillig, men] en arbeidsoppgave. Får ikke frem at ved å bidra med frivillig arbeid så har man muligheten til å bidra med det man ønsker og har interesse for.*»

Pårørende sier at det faglige må ivaretas av fagpersoner, men ser utover dette at det er muligheter for frivilligheten i helse- og omsorgstjenestene. Dette vil vi komme tilbake til i kap. 4.4 under.

4.4 MULIGHETER FOR FRIVILLIGHETEN I LEVEKÅR

Både virksomhetslederne, daglig leder for frivilligsentralen og leder for Røde kors sier i intervju at noe som kan forbedre samarbeidet mellom frivillige organisasjoner og kommunen, er å ha en samling for å sammen drøfte hva de kan samarbeide om, og hva frivilligheten kan bidra med. Virksomhetslederne sier at dette også er viktig for at frivilligheten skal få forståelse for hvilket ansvar og hvilken rolle de ulike tjenestene har. Videre blir det sagt at de tror nøkkelen til samarbeidet med frivillige er å ha en dedikert ressurs som jobber med oppfølging av frivillige.

Daglig leder for frivilligsentralen sier at: *«Kommunen må investere noe for å få et godt samarbeid – utforske mulighetsrommet sammen, finne de gode løsningene. Sammen skaper man frivillighet. Kan ikke bare be om at frivilligheten løser oppgaver.»*

Virksomhetslederne erkjenner også at frivilligheten ikke er en utømmelig ressurs, og at en i større grad må se på hele samfunnet som en ressurs.

Daglig leder for frivilligsentralen sier at hun har tenkt på muligheten for å kartlegge frivillige som ønsker å arbeide opp mot helse- og omsorgstjenestene, og hvilke oppgaver de kunne tenke seg å utføre. For å sikre kontinuitet og forutsigbarhet for institusjon, kan det være en mulighet å bruke vaktssystemet for å legge ut vakter med ulike oppgaver.

Leder for Røde kors forteller at de er usikre på i hvilke deler av helse- og omsorgstjenesten de skal legge inn innsatsen når de har færre frivillige å ta av og kommunens mål er at flere skal bo hjemme lenger. Det blir sagt at på sykehjem har beboere jevnlig kontakt med folk, i motsetning til en del hjemmeboende eldre som mer sporadisk har kontakt med hjemmesykepleien. Dette er noe som Røde Kors ønsker å utforske sammen med kommunen.

Når det gjelder hva som kan være mulighetene for frivilligheten i helse- og omsorgstjenestene, nevner Røde Kors blant annet aktivitetskvelder, busstur, besøkstjeneste og våketjeneste. Det blir sagt at det nå jobbes med «den digitale senior» i samarbeid med Pensjonistforbundet.

Pårørende sier at de ser at frivilligheten i større grad kan bli brukt for å aktivisere eldre. En pårørende sier at det ser ut til å bli mange timer uten innhold på sykehjemmet, og at beboeren også har kommentert på dette. Det blir nevnt mulighet for at frivillige kan være pasientvenn/besøksvenn, gå små turer, sette seg på terrassen for en prat og litt kaffe. Aktivisering blir også nevnt som mulig av leder for eldrerådet, gjennom at frivillige har samtaler, går en tur i hagen eller gangen, eller leser avisen med beboere på institusjon eller hjemmeboende eldre.

4.5 VURDERING OG OPPSUMMERING

Kommunen har noe samarbeid med frivillige organisasjoner. Samarbeidet med Sola demensforening ser ut til å fungere godt, og samarbeidet har en struktur hvor det er tydelig hvem i kommunen som skal følge opp samarbeidet. Tilbakemeldingene både fra kommunen og demensforeningen gir inntrykk av at samarbeidet fungerer godt. Selv om barnehager og babysang ikke er del av frivilligheten, vurderer vi det som positivt at dagsenteret har etablert et samarbeid her som er til glede for brukerne av dagsenteret.

Røde Kors beskriver at de ikke har et samarbeid med kommunens helse- og omsorgstjenester, og opplever at de ikke får svar når de henvender seg til kommunen. Røde Kors sier de opplever at kommunen tar kontakt når de har konkrete ønsker, men savner at det er en dialog hvor kommunen sammen med frivilligheten utforsker hva som er mulig å få til i samarbeid. Dette kommenterer også daglig leder av frivilligsentralen. Det er likevel verdt å merke seg at Røde

Kors sier at de opplever dialogen med kommunen som god når de har møter, men at kommunen ikke følger opp i etterkant. Dette tyder på at kommunen ikke har system for å håndtere henvendelser fra frivillige organisasjoner og ikke i tilstrekkelig grad legger til rette for samarbeid med frivillig sektor.

Frivilligheten er en ressurs som kan gi stor merverdi i de kommunale helse- og omsorgstjenestene. Vi vurderer derfor at kommunen bør ha et system for å sikre et samarbeid mellom frivilligheten og de kommunale helse- og omsorgstjenestene.

Når det gjelder hva som er begrensningene for frivilligheten, blir det sagt at kommunen har behov for forutsigbarhet. Det blir også sagt at beboerne er sykere enn tidligere, og at dette legger begrensninger for frivilligheten inn i institusjon. Når det gjelder hvilke begrensninger det er for hvilke oppgaver frivilligheten kan gjøre, blir det sagt både fra frivillige, eldrerådet og pårørende at det faglige må ivaretas av kommunen.

Tilbakemeldingene fra pårørende viser at flere ser at det er muligheter for et samarbeid med frivilligheten, hovedsakelig for å aktivisere beboere. Mer aktivitet for beboerne ble også etterlyst av pårørende i forrige kapittel. Vår gjennomgang tyder på at det er mulig å tilrettelegge for et mer forutsigbart samarbeid, der ansvarsdelingen mellom kommunen og frivilligheten tydeliggjøres.

4.5.1 ANBEFALINGER

Vi anbefaler kommunen å:

- tydeliggjøre hvem som har ansvar for å koordinere og følge opp samarbeidet med frivillige organisasjoner

VEDLEGG

Muntlige kilder

- Virksomhetsleder Tjeneste- og koordineringskontoret
- Virksomhetsleder Hjemmetjenester
- Virksomhetsleder Institusjon
- Daglig leder Sola frivilligsentral
- Leder Sola demensforening
- Leder Sola Røde Kors
- Leder Sola eldreråd
- Konstituert kultursjef
- To pårørende fra Hjemmetjenester
- Tre pårørende fra Institusjon

Skriftlige kilder fra kommunen

- Demensplan 2024-2028
- Diverse dokumentasjon fra Tjeneste- og koordineringskontoret, Hjemmetjenester og Institusjon
- Diverse rutiner innen levekår
- Folkehelsestrategi for Sola kommune
- Notat om kullingane
- Kommunedelplan for tjenesteutvikling i helse- og velferdstjenesten 2017-2029
- Pårørendestrategi for levekår 2023-2027
- Sammen om Sola. Plattform for samskaping 2017-2029
- Seniåringen 2023 og 2024
- Signert samarbeidsavtale Demensvennlig samfunn
- Årsrapport 2023 og møtoreferat fra ressursgruppen Sola frivilligsentral

Andre kilder

- Forskrift om tilskudd til frivilligsentraler
- Helse- og omsorgstjenesteloven
- Helsedirektoratets pårørendeveileder
- International Labour Organization 2011: Manual on the measurements of volunteer work
- Nasjonal strategi for frivillig arbeid på helse- og omsorgsfeltet (2015-2020)
- Stortingsmelding 15 (2017-2018) Leve hele livet – En kvalitetsreform for eldre