

STRATEGI FÖR ETT ANHÖRIGPERSPEKTIV

2023–2026

Baserad på nationell anhörigstrategi

– inom hälso- och sjukvård och omsorg



Varje dag är viktigast!

Hälsa, vård & omsorg



Malmö stad

”

Att som anhörig ge vård eller omsorg kan vara en positiv och berikande erfarenhet som ger nya perspektiv och fördjupar relationen till den närstående. När det fungerar som bäst kan anhörigas insatser komplettera den professionellt utförda vården och omsorgen och bidra till en god livskvalitet för både den anhörige själv och hans eller hennes närstående. En viktig utgångspunkt för anhörigas insatser är dock att de alltid ska bygga på frivillighet.

I praktiken är det dock svårt för många anhöriga att dra en gräns mellan frivillig och ofrivillig omsorg. Delar man till exempel bostad påverkas man naturligt av de insatser som sker där, oavsett om det gäller frekventa besök av hemtjänsten, installation av sensorer i sovrummet eller att vardagsrummet får göra plats för en sjuksäng. Den anhöriges stöd är ofta också en förutsättning för att insatserna eller den enskildes egenvård ska fungera.”¹

Beslutad av
Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden, 2023 06 20.

Författare
Annika Kron Larsson, Karin F Skogmark, Carina Hart.

Illustrationer
Colourbox

Layout
Cajsa Olsson

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen
Besöksadress: Kungsgatan 13
Postadress: 205 80 Malmö
040-34 10 00, malmostad@malmo.se

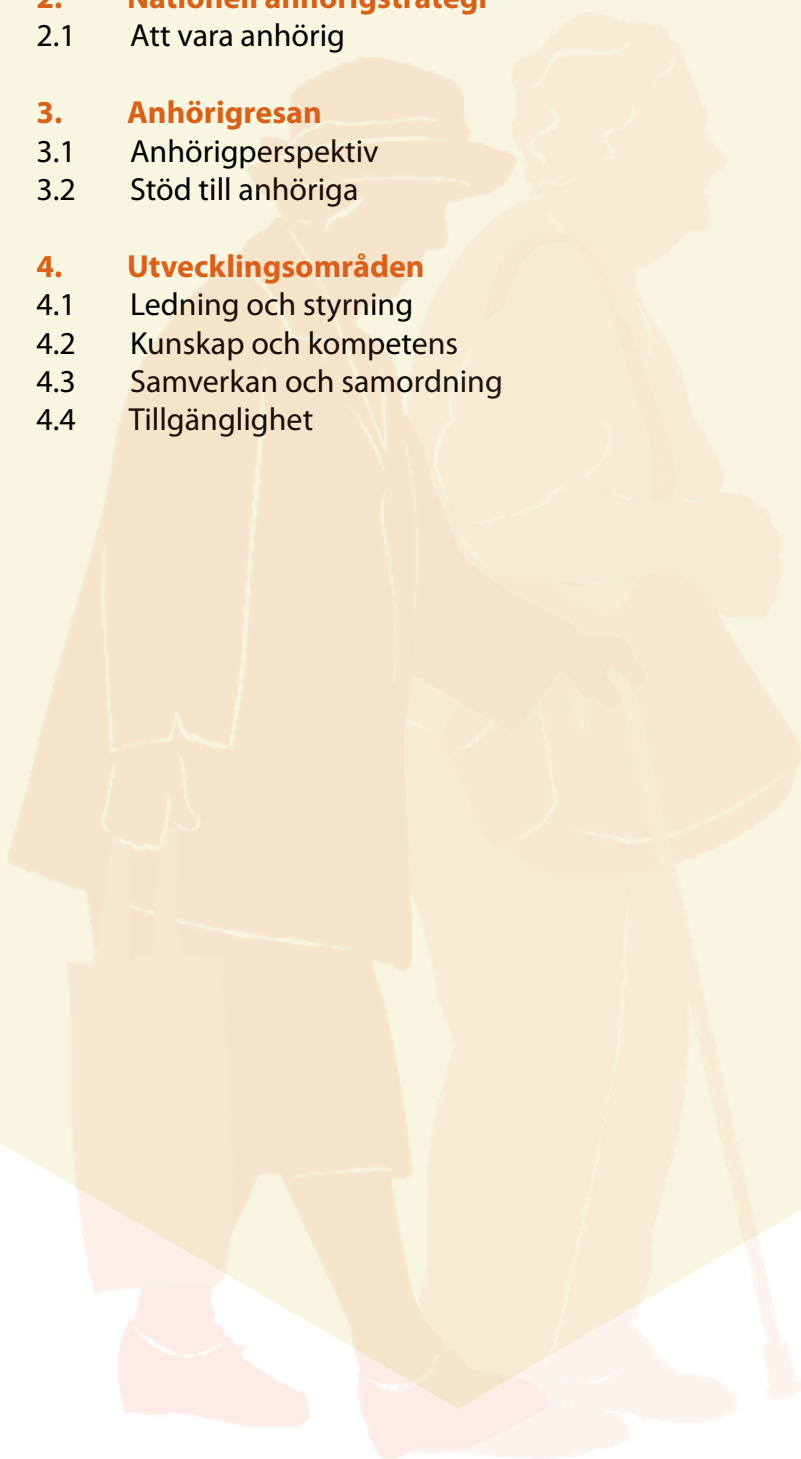


INNEHÅLL

STRATEGI FÖR ETT ANHÖRIGPERSPEKTIV

– Baserad på nationell anhörigstrategi

1.	Bakgrund	5
2.	Nationell anhörigstrategi	6
2.1	Att vara anhörig	
3.	Anhörigresan	8
3.1	Anhörigperspektiv	
3.2	Stöd till anhöriga	
4.	Utvecklingsområden	10
4.1	Ledning och styrning	
4.2	Kunskap och kompetens	
4.3	Samverkan och samordning	
4.4	Tillgänglighet	





1. BAKGRUND

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden antog 2018 en *Strategi för ett anhörigperspektiv i hälsa-, vård- och omsorgsnämndens verksamheter*. Strategin saknade slutdatum men upphör i samband med antagandet av denna omarbetade och uppdaterade strategi som gäller från beslut om antagande i juni 2023 till och med utgången av innevarande mandatperiod 2026. Strategin har reviderats med utgångspunkt i den nationella anhörigstrategin med den avgränsning som följer med Hälsa-, vård- och omsorgsnämndens ansvarsområde.

Definitioner

Anhörig är en person som informellt hjälper, stödjer, ger omsorg eller vård eller har omfattande oro för en hjälpbehövande person som inte klarar sin vardag på egen hand. Anhörigskapet gäller oavsett släktband, det är relationen som definierar anhörigskapet.

Närstående avser den som tar emot stöd, hjälp, vård eller omsorg.

Barn som anhöriga är en särskild grupp som avser personer under 18 år. Inom hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningens verksamheter utgör dessa jämförelsevis en mindre grupp, men de behöver uppmärksammas utifrån samma behov som andra anhöriga men särskilt med hänsyn till att deras skolgång och utveckling kan påverkas

Lagstiftning

Socialtjänstlagen tydliggör att socialtjänsten ska erbjuda stöd för att underlätta för de personer som vårdar en närstående som är långvarigt sjuk eller äldre eller som stödjer en person med funktionsnedsättning. Stöd till anhöriga ska kännetecknas av individualisering, flexibilitet och kvalitet.²

I hälso- och sjukvårdslagen tydliggörs ansvar att identifiera och arbeta hälsofrämjande och förebyggande med personer eller grupper som riskerar att drabbas av ohälsa.³

I patientlagen står att patientens närstående ska få möjlighet att medverka vid utformning och genomförande av vården, om det är lämpligt och om bestämmelser om sekretess eller tystnadsplikt inte hindrar detta.⁴◆

² SoL 5 kap 10 §
³ HSL 3 kap 2 §
⁴ PL 5 kap 3 §

2. NATIONELL ANHÖRIGSTRATEGI INOM HÄLSO- OCH SJUKVÅRD OCH OMSORG

En nationell anhörigstrategi beslutades av regeringen i april 2022.⁵ Strategin ska hjälpa kommuner och regioner att stärka anhörigperspektivet i vården och omsorgen och göra stöd till anhöriga mer individanpassat och likvärdigt över landet.

Anhöriga har inga lagreglerade skyldigheter att ge vård och omsorg till sina närstående, borträknat föräldrars ansvar gentemot barn. Den som på regelbunden basis, mer än en gång i månaden, ger stöd åt en person som är långvarigt sjuk, äldre eller har en funktionsnedsättning, ger per definition anhörigvård eller anhörigomsorg. Sådant arbete ska alltid bygga på frivillighet och ansvaret för att ge vård och omsorg ligger hos kommuner och regioner.

Anhöriga står för en stor del av vården och omsorgen om äldre i Sverige⁶. Omkring var femte svensk ger stöd eller omsorg till en närstående och en majoritet av dessa hjälper en äldre person.⁷

Varför är det viktigt att stödja/samarbeta med anhöriga?

- ▶ Kommunen har ansvar för att ge vård och omsorg, anhörig behöver få veta det så att man avgör vilka insatser som man gör av frivillighet.
- ▶ Anhörig som bor tillsammans med en person som behöver vård och omsorg påverkas också när vården och omsorgen ges, bland annat när hemtjänst kommer på besök och det gemensamma hemmet behöver anpassas för att vården och omsorgen ska kunna ges.
- ▶ Anhörigas egen fysiska och psykiska hälsa och därigenom livskvalitet påverkas av kvaliteten i den vård och omsorg som den närstående får.⁸

Mot den bakgrunden är det viktigt att anhörigas behov uppmärksammas i ett tidigt skede och att det stödjande arbetet har en förebyggande ansats som möter upp anhörigas individuella behov.

”Stöd till anhöriga behöver erbjudas i god tid, genom flera kanaler och vid upprepade tillfällen, eftersom anhörigas behov och insikten om de egna behoven, förändras över tid.”⁹

Hälso- och sjukvården ansvarar för att uppmärksamma och arbeta förebyggande för anhörigas hälsa. Anhöriga är en grupp som

enligt genomförda befolkningsstudier upplever en sämre hälsa än övriga delar av befolkningen. Socialstyrelsen lyfter i sitt underlag till den nationella anhörigstrategin särskilt fram att hälso- och sjukvården behöver ha kunskap om hur olika sjukdomar kan få en påverkan även på anhöriga. Utifrån det kan anhöriga få behövlig kunskap om sin närståendes sjukdom och kännedom om samhällets stöd och avlastning.¹⁰

Det är också viktigt att uppmärksamma anhörigomsorgen ur ett jämlikhets- och jämställdhetsperspektiv. Ansvaret för omsorg och vård och om närstående kan få negativa konsekvenser för en del anhöriga. Det kan påverka både den fysiska och psykiska hälsan men även anhörigas ekonomi och livskvalitet. Hur anhöriga påverkas beror på faktorer som kön, ålder, utbildningsnivå, kulturell och språklig bakgrund. Kvinnor står oftare för tillsyn, umgänge och personlig omsorg, medan män oftare ger praktisk och ekonomisk hjälp. Flera granskningsrapporter visar att kvinnor påverkas mer negativt än män av att ge anhörigomsorg.¹¹ Med det som bakgrund behöver stöd till anhöriga vara av god kvalitet, individualiserat och flexibelt.

Medvetenheten om det egna anhörigskapet utgör en förutsättning för att anhöriga ska kunna ta emot information om den närståendes sjukdom och även se till sina egna behov och situation. Här lyfter man i den nationella anhörigstrategin också fram att hälso- och sjukvården behöver ha kunskap om vilket stöd som kommunen kan erbjuda anhöriga. Ett etablerat sätt för samarbete och planering som även inkluderar anhöriga, är att bjuda in till gemensamt möte och upprätta en samordnad individuell plan, SIP.

En sammanhållen dokumentation för vård och omsorg är önskvärd för att informationsöverföringen mellan socialtjänst och hälso- och sjukvård ska kunna ta del av uppgifter som är viktiga för båda parter. Det förutsätter ett samtycke från den som är i behov av vård- och omsorgsinsatserna. En sammanhållen dokumentation medför en förbättrad patientsäkerhet och bidrar till att minska ansvaret för anhöriga när det gäller

5 Nationell anhörigstrategi – inom hälso- och sjukvård och omsorg, 22-04-13 S2022/02134 4
6 Regeringens proposition 2008/09:82 Stöd till personer som vårdar eller stödjer närstående s.6
7 NKA Snabba fakta om Sveriges 1,3 miljoner anhöriga www.anhoriga.se
8 Regeringens proposition 2008/09:82 Stöd till personer som vårdar eller stödjer närstående s. 6–7
9 Nationell anhörigstrategi, S2022/02134, sid 9

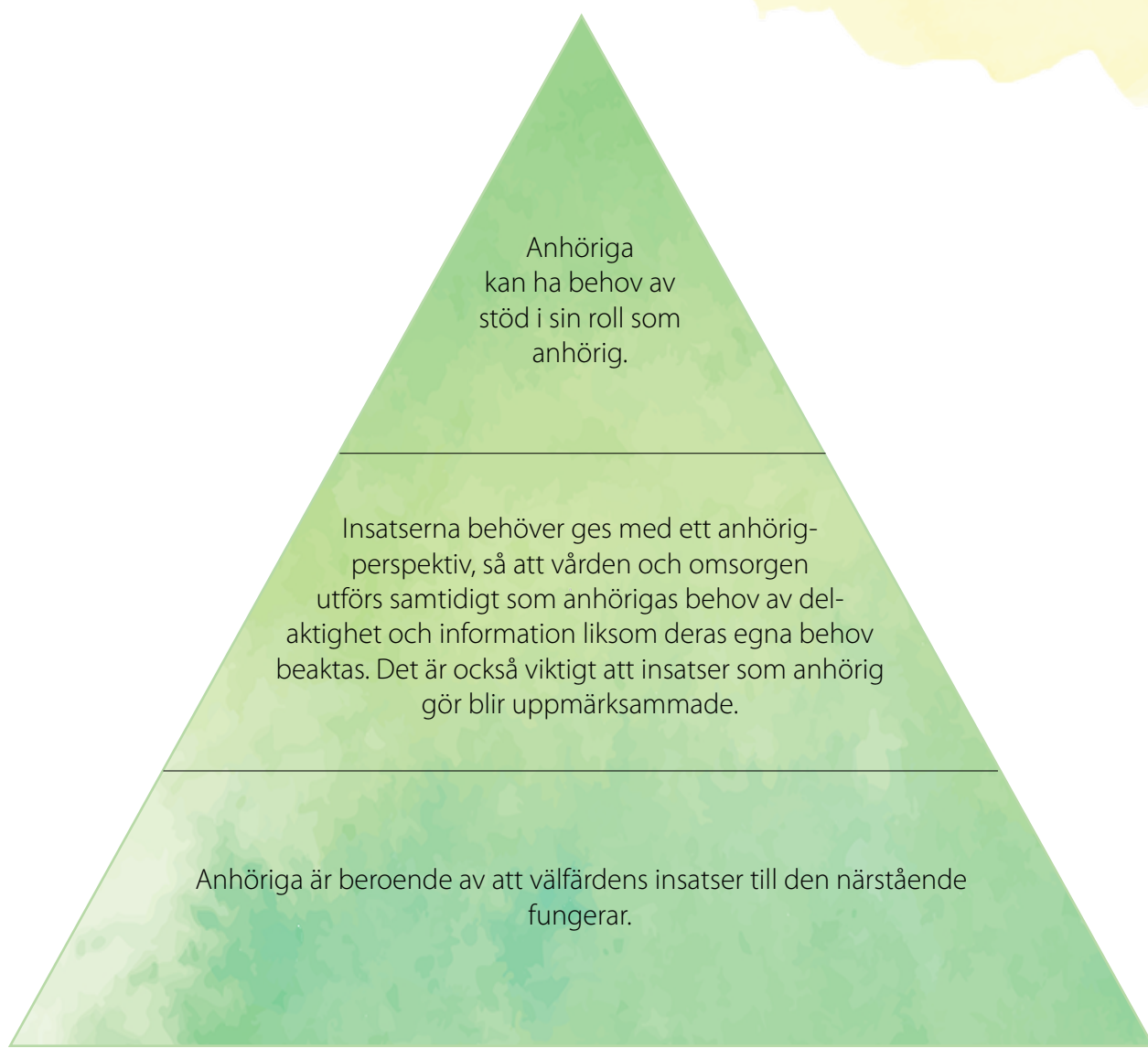
10 Regeringens proposition 2008/09:82 Stöd till personer som vårdar eller stödjer närstående s 10
11 Nationell anhörigstrategi, S2022/02134, sid 14

att bära information mellan olika vård- och omsorgsgivare.

I den nationella anhörigstrategin beskrivs pågående och planerade nationella satsningar för att stärka och öka kvaliteten i äldreomsorgen och som kan komma att få positiva effekter för anhöriga. Det handlar bland annat om att medarbetare inom vård och omsorg får möjlighet till vidareutbildning på arbetstid, att den som får hemtjänst får en fast omsorgskontakt, kunskapshöjning samt särskilda satsningar inom vård och omsorg till personer med demenssjukdom. Behov av att samverka och involvera anhöriga lyfts även fram i *Nationellt kunskapsstöd för god palliativ vård i livets slutskede och Ett standardiserat insatsförlopp vid demenssjukdom*.¹²◆

2.1 ATT VARA ANHÖRIG

Gruppen anhöriga är en stor och heterogen grupp med varierande behov. Anhörigas behov kan delas in i tre övergripande kategorier:¹³



¹² Regeringens proposition 2008/09:82 Stöd till personer som vårdar eller stödjer närstående s.97
¹³ Nationell anhörigstrategi, S2022/02134, sid 3

3. ANHÖRIGRESAN

Liksom vård- och omsorgsresan ser olika ut för den som behöver vård och omsorg, har också anhöriga olika behov av stöd, information och avlastning initialt och över tid. Anhöriga kommer i kontakt med hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen i olika skeden och utifrån olika behov. Anhörigas behov behöver liksom brukares och patienters behov tillgodoses med utgångspunkt i de individuella behoven och förutsättningarna.

Målsättningen är att från första kontakten med hälsa- vård- och omsorgsförvaltningen bli erbjuden stöd och insatser med god kvalitet och utifrån ett anhörigperspektiv. Det förhållningssättet behöver följa genom de förändrade behoven som kan komma efterhand.

Behov av vård och omsorg ska mötas med individuellt utformade insatser. Samtidigt behöver anhörigperspektivet innebära att stöd, information och avlastning till anhöriga anpassas utifrån anhörigas förändrade behov över tid. På så sätt kan både den enskilde och anhöriga uppleva en sömlös vård- och omsorgsresa.

Med de förändringar som *Nära-vård-reformen* medför accentueras behov av ett anhörigperspektiv. Att vårdinsatser i större utsträckning kommer kunna erbjudas i hemmiljön får en direkt påverkan även för anhöriga. ♦

3.1 ANHÖRIGPERSPEKTIV

Anhörigperspektivet är brett och omfattar både den enskilde och dess anhöriga med sina behov och förutsättningar. Det kan gälla hela familjen eller andra berörda som finns med kring den hjälpbehövande.

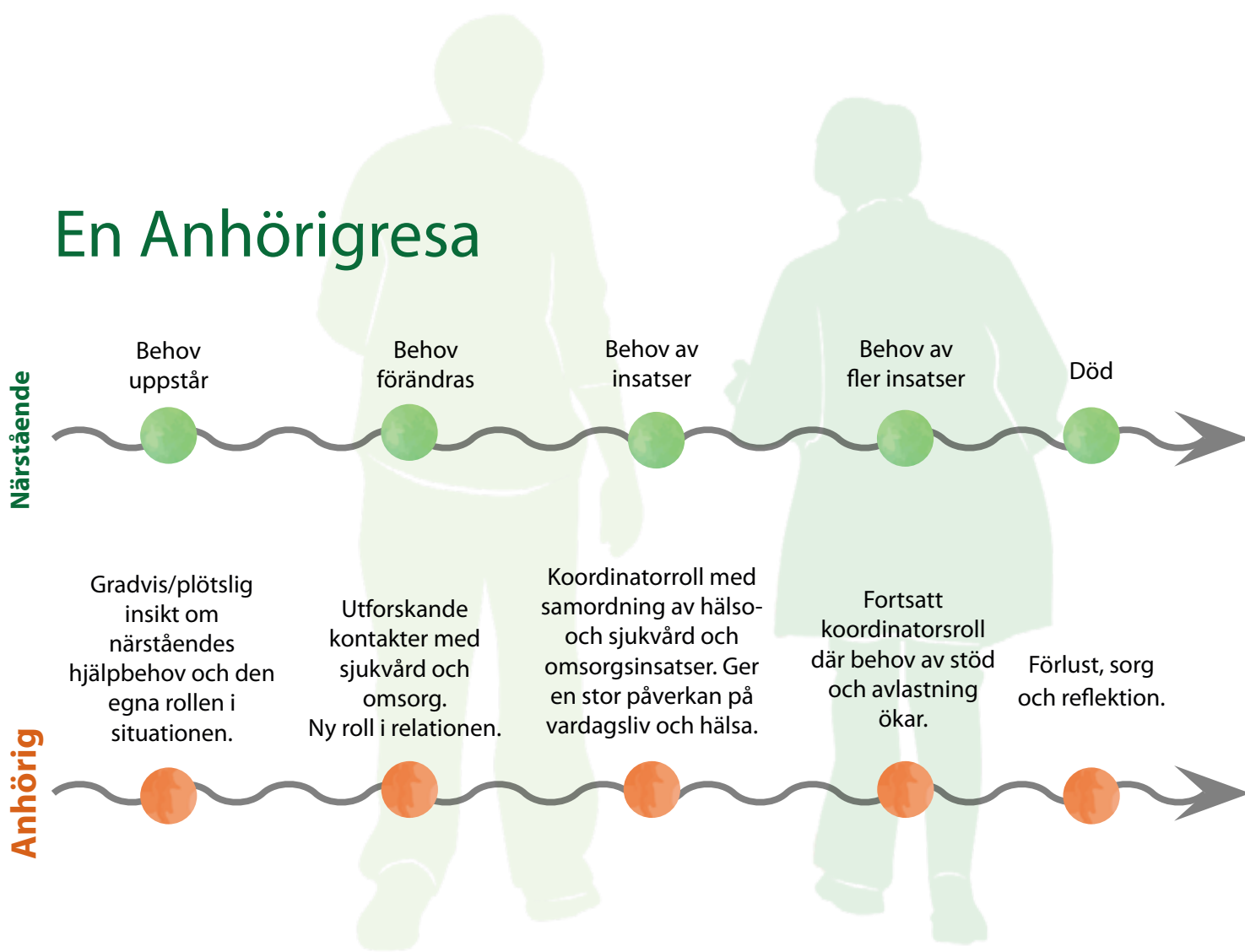
Anhörigperspektivet utgör ett förhållningssätt som innebär att hälso- och sjukvårdspersonal, omvårdnadspersonal, biståndshandläggare, chefer och beslutsfattare; ser och lyssnar på anhöriga, uppmärksammar deras behov av stöd för egen del, håller anhöriga informerade om deras närståendes hälsa, vård och omsorg. Dessutom finns det kunskap om vad det innebär att vara anhörig. ♦

3.2 STÖD TILL ANHÖRIGA

Lagstiftningen förtydligar ansvaret att erbjuda stöd, råd och information samt insatser till anhöriga. Detta omfattar både vuxna och barn som är anhöriga och avser främst stöd-
insatser som är särskilt riktade till den anhöriges egen hälsa och välmående. Stöd till anhöriga ska utformas individuellt, flexibelt och socialt stödjande och kan också ges som bistånd.

Förvaltningen erbjuder stöd till anhöriga för deras egen del exempelvis i form av att anhörigkonsulenter ger stödsamtal, information och rådgivning samt anordnar samtalsgrupper. Konsultativa demenssjuksköterskor och Silviasystrar erbjuder anhörigutbildning som bland annat innehåller information om sjukdomar och strategier för hur man kan bemöta personen som har blivit sjuk.

Avlösning och växelvård är biståndsbedömda insatser som kan beviljas för att ge avlastning till anhöriga som ger anhörigvård och anhörigomsorg. Serviceinsatser från hemtjänst och dagverksamhet är andra biståndsbedömda insatser som kan vara avlastande för anhöriga. ♦



4. UTVECKLINGS- OMRÅDEN

För att stärka anhörigperspektivet framhålls i den nationella anhörigstrategin förbättringar inom framför allt tre områden. Dessa är *Ledning och Styrning, Kunskap och Kompetens* och till sist *Samverkan och Samordning*. Förvaltningen har identifierat olika aspekter av *Tillgänglighet* som ytterligare ett område som är av stor betydelse. Tillsammans utgör dessa förvaltningens fyra utvecklingsområden i arbetet med att stärka anhörigperspektivet.

Inom varje utvecklingsområde kan vi följa beskrivningen av ett nuläge för år 2023 och ett önskat läge för år 2026. De önskade lägena inom respektive utvecklingsområde kommer att följas upp och utvärderas under mandatperioden. Detta för att synliggöra hur förvaltningens avdelningar tar ett gemensamt ansvar för nå ett önskat läge när det gäller anhörigperspektiv.◆



4.1 LEDNING OCH STYRNING

Ett stärkt anhörigperspektiv behöver, enligt den nationella anhörigstrategin, innefatta tydliga signaler från beslutsfattare och ledning. Riktlinjer och styrande dokument ska synliggöra att ett anhörigperspektiv är ett angeläget område. Det förutsätter kunskap och förståelse för hur anhörigas behov vägs in i de beslut som fattas. Ett anhörigperspektiv behöver genomsyra styrning och uppföljning av vården och omsorgen.

NULÄGE 2023

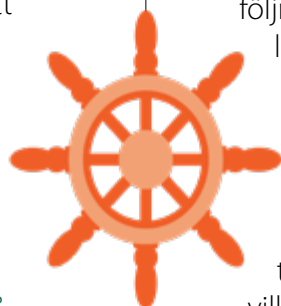
I hälsa-, vård-, och omsorgsnämndens budget 2023 finns beskrivet hur nämndens bidrag till att förverkliga kommunfullmäktiges mål ska ske under mandatperioden. Det finns ett kommunfullmäktigemål som lyder:

Fler Malmöbor, besökare och samhällsaktörer ska uppleva att Malmö stad levererar en god och likvärdig service genom hög tillgänglighet, professionellt bemötande, rätt kompetens samt genom att ligga i framkant i den digitala utvecklingen.¹⁴

Ett av nämndens bidrag till målet är att under mandatperioden ta fram denna strategi och följa upp i samband med årsanalyserna. Det innebär att utvecklingsdelarna kommer att följas upp en gång om året under mandatperioden 2023–2026, som en del i uppföljningen av nämndens budget.

ÖNSKAT LÄGE 2026

Anhörigstrategin är en viktig del i förvaltningens utvecklingsarbete och varje verksamhetsavdelning ansvarar för att hantera detta inom ramen för sin avdelningsplan och andra inriktningsdokument.



Utvecklingsarbetet följs upp och utvärderas regelbundet av nämnd och förvaltning. Slutlig uppföljning av utvecklingsarbetet utifrån önskat läge genomförs i slutet av mandatperioden då också denna strategi upphör.

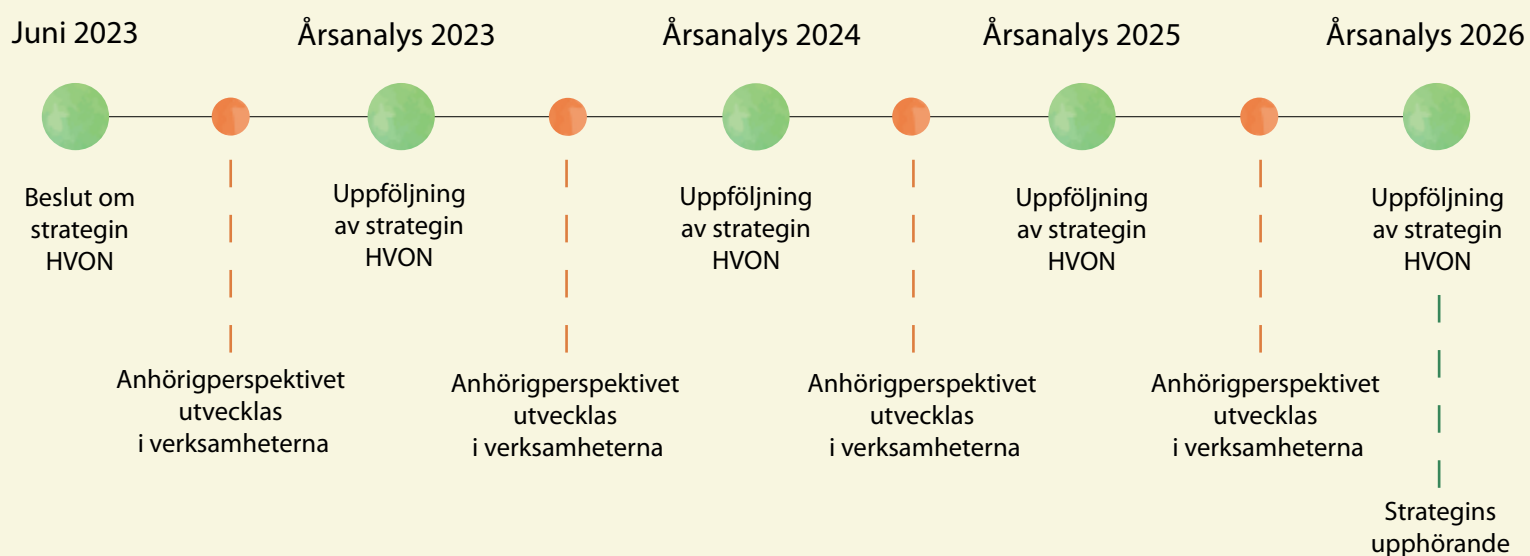
Förvaltningens verksamheter har ett levande anhörigperspektiv. Det innebär att förändringar i vården och omsorgen till den enskilde också görs med hänsyn till vilken påverkan det kan få för anhöriga.

Förvaltningens verksamheter har arbetssätt och rutiner som inkluderar ett anhörigperspektiv. Anhörigperspektivet genomsyrar verksamheterna och är likvärdigt inom hela förvaltningen.

Den årliga nationella brukarundersökningens resultat används som underlag för att följa upp hur anhöriga upplever samarbetet med verksamheten. Det sker i de fall en anhörig har hjälpt till att besvara den utskickade enkäten och frågorna lyder: *Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar?* samt *Hur tycker du att samarbetet mellan dig och hemtjänsten fungerar?* ♦

Tidplan för uppföljning över mandatperioden

Bilden nedan illustrerar hur hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen kommer att arbeta vidare utifrån strategin samt hur uppföljning planeras fram till år 2026.



4.2 KUNSKAP OCH KOMPETENS

Medvetenhet och förståelse om vem som är anhörig och vad anhörigskapet kan innebära är det första ledet i att skapa en anhörigkompetent verksamhet. Lika viktigt är förståelsen för att insatser som utförs av anhöriga är på frivillig basis. Kunskap om detta och vad ett anhörigperspektiv innebär gör att vi kan möta anhöriga och deras behov på ett lyhört och flexibelt sätt.

NULÄGE 2023

Under 2022 satsade förvaltningen på ett projekt med syfte att stärka utvecklingsarbetet med ett anhörigperspektiv i verksamheterna. En utbildningsfilm togs fram för att användas vid till exempel introduktion och utbildning av medarbetare i alla yrkesroller. Informationsmaterial som riktar sig till närstående och anhöriga, om hur det går till när någon flyttar in till särskilt boende reviderades. En inspirationsföreläsning riktad till förtroendevalda, chefer och medarbetare har genomfördes. Dialogträffar med representanter från olika delar av förvaltningen arrangerades. Där diskuterade och reflekterade olika yrkesgrupper över hur samarbetet över gränserna behöver utvecklas utifrån ett anhörigperspektiv.

Vid introduktion av nya biståndshandläggare och nya legitimerade medarbetare inom förvaltningen sker utbildning i vad ett anhörigperspektiv innebär. Anhörigkonsulenterna är stöd till verksamheterna och ger utbildningar utifrån verksamheternas behov och önskemål.

Veckofrågor är en del av förvaltningens kvalitetsuppföljningssystem. Sektionscheferna ringer till anhöriga och följer upp hur de upplever vården och omsorgen. Samtidigt tillfrågas anhöriga om sin egen situation och om de har behov av stöd. Genom samtalen får verksamheten kunskap om det som fungerar bra och sådant som behöver utvecklas. Detta kan även användas i de återkommande kvalitetsdialogerna på arbetsplatserna.

Nationellt kompetenscentrum anhöriga (NKA) har webb-utbildningar som kan användas av verksamheter som utvecklar sitt stöd till anhöriga. På Komin finns samlad information om stöd till anhöriga som ger svar på vanliga frågor. [Stöd till anhöriga | Komin \(omniacloud.net\)](#).

Som stöd till förvaltningens verksamheter lanserades under våren 2023 en sida på intranätet med samlad information för att öka kunskapen om saker som är viktiga att känna till i mötet med personer med demenssjukdom.

Det finns ett löpande behov av att utveckla, höja och bibehålla kompetensen om vad ett anhörigperspektiv innebär och varför det är viktigt att vi har ett sådant.

ÖNSKAT LÄGE 2026

Förvaltningens verksamheter har arbetssätt och förhållningssätt som inkluderar ett anhörigperspektiv. Medarbetare som möter anhöriga och deras närstående har kunskap och förståelse om vad stöd till både vuxna och barn som anhöriga innebär. De bemöter anhöriga utifrån ett anhörigperspektiv genom hela vård- och omsorgsresan.

Anhöriga som har sin närstående på ett särskilt boende möts av en anhörigkompetent verksamhet. Det innebär att det finns ett förhållningssätt där anhörigperspektivet finns med i verksamheternas utvecklingsarbeten. Chefer och medarbetare utvecklar tillsammans arbetssätt som ligger till grund för hur verksamhetens anhörigperspektiv utformas på ett ändamålsenligt sätt.

Medarbetarnas kunskapspåfyllnad sker kontinuerligt genom utbildningsfilmen, webbutbildningar och anpassade utbildningar som erbjuds av förvaltningens anhörigkonsulenter.

Insatser är flexibla och individuellt utformade även utifrån ett anhörigperspektiv. Medarbetare i förvaltningen har, utifrån en generell kunskaphöjning om vad ett anhörigperspektiv innebär, möjlighet att möta anhöriga. Det handlar om stöd i att navigera inom vården och omsorgen och att förmedla kunskap om det stöd som kan erbjudas den anhörige.

Nya medarbetare och chefer i alla vård- och omsorgsverksamheter får inom ramen för sin introduktion utbildning i vad ett anhörigperspektiv innebär och hur respektive verksamhet arbetar med stöd till anhöriga. Erfarenheter från verksamheternas veckofrågor riktade till anhöriga tas till vara i utvecklingsarbetet. Det finns utrymme och forum för medarbetarna att dela erfarenheter, reflektera och på så sätt befästa och förvärva nya kunskaper utifrån ett anhörigperspektiv.

Stöd- och informationsmaterial för att upprätthålla arbetet med ett anhörigperspektiv finns lätt tillgängligt och är välkänt av medarbetare och chefer. Anhörigkonsulenterna bjuds in av verksamheterna för att ge stöd i deras arbete med att utveckla anhörigkompetens.

Fast omsorgskontakt (ordinärt boende) och kontaktman (särskilt boende) känner väl till den enskildes behov och har förståelse för den situation som anhöriga befinner sig i.◆



4.3 SAMVERKAN OCH SAMORDNING

Att samverkan och samordning fungerar väl har stor betydelse för såväl den som behöver kommunens insatser som för den som är anhörig. Där samordningen brister finns det en risk att ansvaret läggs över på anhöriga. Detta kan innebära att anhöriga får det ofrivilliga uppdraget att koordinera kontakter.

NULÄGE 2023

Anhöriga får ofta ett samordnande uppdrag där de uppfattar att ingen annan samordnar. Det innebär att anhöriga tar ansvar för kontakter med olika verksamheter med syfte att få en helhetsbild av den vård och omsorg som erbjuds den närstående. Det kan innefatta kontakter med både kommunens och regionens verksamheter när flera vård- och omsorgsgivare är involverade. Anhöriga kan idag uppleva att det finns ett glapp emellan olika vårdgivare och att det försvårar situationen, skapar oro och ger dem merarbete.

I en första kontakt med förvaltningen uppmärksammas anhöriga i sin situation och biståndshandläggaren är uppmärksam på deras eventuella behov av stöd och avlastning i det skedet.

Fast omsorgskontakt har en viktig och samordnande roll också gentemot anhöriga. Det finns en verktygslåda till stöd för uppdraget och den innehåller också en vägledning för ett anhörigperspektiv inom ordinärt boende.

Inom särskilt boende har ett gott kontaktmannaskap och en anhörigkompetent verksamhet identifierats som framgångsfaktorer. Välkomstsamtal, trygghetsamtal och anhörigsamtal är exempel på hur några verksamheter arbetar med detta. En del boenden erbjuder anhörigräffar

I samband med inflyttning till särskilt boende är det många praktiska saker som behöver lösas på kort tid. Ett stort ansvar för detta faller på anhöriga.

I samverkan med funktionsstödsförvaltningen och arbetsmarknads- och socialförvaltningen pågår ett utvecklingsarbete med fokus på barn som anhöriga i syfte att säkerställa att barnens behov beaktas och möts.

Samordning mellan yrkesgrupper fungerar bäst där det finns stabila vårdrelationer. Det är en utmaning att förmedla information vidare när kontinuitet i dessa samarbeten saknas.

ÖNSKAT LÄGE 2026

Samordningen inom förvaltningen och i förekommande fall med regionen och andra förvaltningar har stärkts. Anhöriga upplever att information och koordination sker sömlöst.

Förvaltningens medarbetare är uppmärksamma och lyhörda för att anhörigas behov kan komma att förändras efter hand. Anhöriga får återkommande frågan om det finns behov av stöd, samordning eller avlastning för egen del.

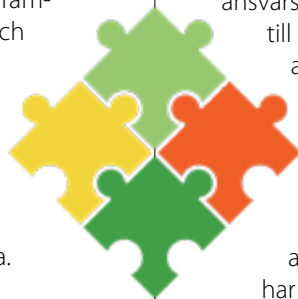
Omställningen till *nära vård* innebär redan och kommer i ännu större omfattning bland annat att medföra att vårdinsatser flyttar från slutenvården in i hemmen. Anhöriga som delar bostad med en person som beviljas insatser uppmärksammas utifrån sina behov och tillfrågas om hur vårdsituationen påverkar deras tillgång till den gemensamma bostaden. Samtidigt erbjuds anhöriga stöd och avlastning.

Teamsamarbete är ett arbetssätt där kollegor och olika professioner samarbetar för att möta behov hos både anhöriga och närstående. Ett välfungerande team agerar samlat och ger en ökad trygghet.

Samordning mellan regionens och kommunens verksamheter har stärkts och verktyget samordnad individuell plan, (SIP) används i stor utsträckning för att tydliggöra planering och ansvarsfördelning. Genom SIP ges anhöriga möjlighet till information och överblick över de behandlingar och insatser som är aktuella, hur uppföljning planeras och vem som är ansvarig för de olika delarna. Här ges även tillfälle för den anhörige att uttrycka sina behov till exempel i förhållande till den gemensamma bostaden och den vård som eventuellt kommer att utföras i hemmet. Att anhörig medverkar i SIP förutsätter att närstående har meddelat samtycke till detta.

En fortsatt strävan mot hög personalkontinuitet är en viktig förutsättning för fast omsorgskontakt och kontaktman att utföra sitt uppdrag. Fast omsorgskontakt och kontaktman är en viktig grund för att anhöriga ska kunna uppleva stabilitet och kontinuitet i relationen till verksamheten.

För stöd till barn som är anhöriga finns en ökad tydlighet kring ansvar och dokumentation men också för hur orosanmälningar hanteras. Medarbetare får i sin introduktion kunskap om hur man ger barn information, råd och stöd. ♦



4.4 TILLGÄNGLIGHET

Tillgänglighet till en väl fungerande vård och omsorg påverkar anhörigas situation. Därför är det viktigt att närstående får de insatser de behöver och att dessa utförs på ett sätt så att den anhörige kan känna sig trygg och inkluderad. Om de insatser den enskilde behöver, inte finns eller inte fungerar, är det lätt att anhöriga träder in och tar över ansvaret även om det inte är grundat i frivillighet.

God och lätt tillgänglig information är viktig för anhöriga och närstående i sökandet efter råd, stöd och insatser. Behovet av information varierar genom anhörigresan och den närståendes vård- och omsorgsresa. Upprepad information om vilka stöd och insatser som finns är viktigt för att kunna möta den anhöriges behov under olika faser, men också att det finns funktioner som stödjer anhöriga att navigera i vilka regelverk och insatser som finns.

NULÄGE 2023

Malmö stads kontaktcenter (KC) är den övergripande *en-väg-in* till förvaltningens verksamheter. Malmöbor ska kunna ringa ett nummer för att kunna nå alla delar av Malmö stads service. I samarbete med KC upprättade förvaltningen under våren 2023 en ny samverkansstruktur. Där deltar kontaktpersoner från förvaltningens respektive avdelningar samt kontaktpersoner på kontaktcenter.

En av utmaningarna är att hålla kontaktuppgifter inom förvaltningen aktuella. Det behöver även finnas en rimlig tillgänglighet per telefon till verksamhetens olika delar, så att samtal kan kopplas fram effektivt. Vidare är det av vikt att KC har kunskap och kompetens om förvaltningens verksamhet och dess olika delar och ansvarsområden.

När det redan finns en etablerad relation är fast omsorgskontakt inom ordinärt boende och kontaktman inom särskilt boende viktiga kontaktvägar jämsides med till exempel sjuksköterska och hemtjänstkoordinator.

Anhöriga som har behov av att komma i kontakt med vård- och omsorgsverksamheterna under kvällar och helger upplever att tillgängligheten inte alltid är så god som de önskar.

Sedan tidigare finns på malmo.se svar på många av de vanligaste frågorna som anhöriga kan ha. [Vanliga frågor kring stöd och omsorg för dig som anhörig - Malmö stad \(malmo.se\)](https://malmo.se)

Ett digitalt stöd för anhöriga till personer med demens-

sjukdom finns sedan våren 2023 tillgängligt på malmo.se. Det är en guide som syftar till att underlätta för anhöriga genom att ge stöd och vägledning på ett samlat ställe. [Demensguide för anhöriga - Malmö stad \(malmo.se\)](https://malmo.se)

Anhöriga uttrycker ibland att den skriftliga kommunikationen från förvaltningen kan vara svår att förstå. Det gäller till exempel utredningar, beslut och avgiftsunderlag.

Tolk används i de utredningssamtal där det finns behov av detta.

Sedan 2018 pågår ett nationellt utvecklingsarbete i syfte att undersöka om den kommunala hälso- och sjukvården kan inkluderas i 1177.

ÖNSKAT LÄGE 2026

Anhöriga har lätt att hitta information om stöd och insatser. Ansökningsförfarandet är lätt att förstå för både den anhörige och den närstående. Anhöriga och deras närstående har tillgång till en väl fungerande *en-väg-in* för att kunna få övergripande information om möjliga insatser och stöd. Genom KC kan anhöriga och närstående bli hänvisade och/eller kopplade till rätt verksamhet och funktion i förvaltningen.

Arbetet med att utveckla kontaktvägarna för anhöriga som behöver komma i kontakt med närståendes vård- och omsorgsverksamhet fortsätter.

Kontaktuppgifter inom förvaltningen, utredningar, beslut och avgiftsunderlag riktade till den enskilde är lätta att förstå för anhöriga och närstående.

Anhöriga får återkommande information och erbjudande om stöd genom sin individuella anhörigresa.

Förvaltningen följer utvecklingen av det nationella arbetet för att möjliggöra för den enskilde medborgaren att på ett lättillgängligt sätt få tillgång till information om den egna dokumentationen inom kommunens hälso- och sjukvård. ◆





”Stöd till anhöriga behöver erbjudas i god tid, genom flera kanaler och vid upprepade tillfällen, eftersom anhörigas behov och insikten om de egna behoven, förändras över tid.”

STRATEGI FÖR ETT ANHÖRIGPERSPEKTIV
2023-2026
HÄLSA, VÅRD OCH OMSORG



Malmö stad

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen
Besöksadress: Kungsgatan 13
Postadress: 205 80 Malmö
040-34 00 60, hvo@malmö.se
malmö.se/hvof