

Strategi for helse og mestring 2020-2035

Innhold

INNLEDNING.....	3
Kommuneplan Lillestrøm kommune – verdier og mål	3
Hensikten med en strategi for Helse og mestring.....	3
Planhierarkiet.....	5
DE 3 STRATEGIENE	6
Samskaping	6
Mestring.....	7
Helhet og sammenheng.....	8
INNSATSOMRÅDER	9
Innsatsområde 1 – Folkehelsetiltak	9
Innsatsområde 2 – Kartlegginger og vurderinger	9
Innsatsområde 3 – Differensierte og forebyggende tjenestetilbud	10
Innsatsområde 4 – Tjenesteutvikling og velferdsteknologi	11
Innsatsområde 5 – Pårørendestøtte	12
Innsatsområde 6 – Heltidskultur.....	12
Innsatsområde 7 - Innbygger- og brukerdiallog	13
Innsatsområde 8 – Samarbeid med frivilligheten.....	14
Innsatsområde 9 - Metodevalg og gevinstrealisering.....	14
Innsatsområde 10 – Kompetanse og forskning	14

INNLEDNING

Kommuneplan Lillestrøm kommune – verdier og mål

Utviklingen i Lillestrøm kommune skal bygge på FNs bærekraftsmål. I kommuneplanens samfunnsdel er det uttalt at «Vi skal tilfredsstillе de behovene som finnes i dag, og sørge for en positiv utvikling på kort sikt, uten å redusere mulighetene for kommende generasjoner. Slik kan vi skape gode løsninger lokalt som også bidrar til bærekraftig utvikling globalt.»

Lillestrøm kommune bygger på verdiene tillit, inkludering og nyskaping. Disse skal ligge til grunn for all utvikling og omstilling, og skal prege våre aktiviteter. I kommuneplanens samfunnsdel er det fastsatt følgende satsingsområder og hovedmål:

- Klima og miljø: Lillestrøm kommune skal redusere klimagassutslippene og ha en god ressursforvaltning, samtidig som kommunen skal håndtere forventet befolkningsvekst. Det skal her særlig være oppmerksomhet på bærekraftsmål 12, 13 og 15.
- By- og tettstedsutvikling: Lillestrøm kommune skal ha en attraktiv regionby og livskraftige lokalsamfunn. Det skal her særlig være oppmerksomhet på bærekraftsmål 10 og 11.
- Hele livet: Lillestrøm kommune skal støtte opp under innbyggernes mestring av egne liv i alle livets faser. Det skal her særlig være oppmerksomhet på bærekraftsmål 3,4,10 og 11.
- Innovasjon: Lillestrøm kommune skal fremme åpenhet, læring og innovasjon. Det skal her særlig være oppmerksomhet på bærekraftsmål 8, 9, 16 og 17.



Hensikten med en strategi for Helse og mestring

Strategi for Helse og mestring skal bidra til at viktige faglige anbefalinger løftes sammen med kommunens verdier og mål, slik at det blir en helhet i de føringer som påvirker omstilling og utvikling. På denne måten vil prioriteringer gjøres i et bredt og sammenhengende perspektiv.

I Helse og mestring er det, kort fortalt, følgende utfordringsbilde som møter oss de kommende 10-15 årene:

- I kommunen forventes det befolkningsvekst. Veksten er sterk spesielt i de eldste aldersgrupper, som vil påvirke etterspørselen etter helse- og omsorgstjenestene. Vi har en mangfoldig befolkning, med ulike ressurser og opplevelser som preger den de er i dag. Det gir ulike forventninger til våre tjenester og tilbud.
- De senere års stortingsmeldinger og reformer¹, er tydelige på behovet for endring og omstilling. Kommuneøkonomien er under press, og i fremtiden er det ikke økonomisk

¹ Herunder – St.meld. nr. 47 (2008-2009) Samhandlingsreformen

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/stmeld-nr-47-2008-2009-/id567201/>, NOU 2011:11 Innovasjon i

bærekraft til å yte tjenester på samme måte som i dag. Det er behov for å redusere kostnadsnivået i tjenestene, som vil kreve tøffe prioriteringer. Det er helt nødvendig med omstilling i arbeidsprosesser og tjenestutførelse for at vi i fremtiden skal kunne levere god kvalitet i tjenestene for de som trenger det. Styrket forebygging, koordinering og tidlig innsats med vekt på egenmestring kan redusere sykkeligheten i befolkningen og bremse opp for økningen i bruk av tjenester.

- Samhandlingsreformen har gitt en endring av kommunerollen, der kommunen i større grad skal ha ansvar for tjenester og oppfølging av befolkningens behov. Lover og forskrifter har i økende grad rettighetsfestet hva som forventes av kommunens tilbud. Dette gir endrede behov for kompetanse, for differensiering i tjenester tilpasset den enkelte, og for koordinering på tvers av organisatoriske skillelinjer. Digitalisering og økt bruk av teknologi i tjenestene er viktig for å opprettholde kvalitet og effektiv bruk av ressursene.
- Som følge av kommunesammenslåingen har Helse og mestring behov for å definere ny retning og prioriteringer som en stor-kommune, utvikle og bygge nye felleskaper og møtearenaer og samle organisasjonen til en ny helhet.

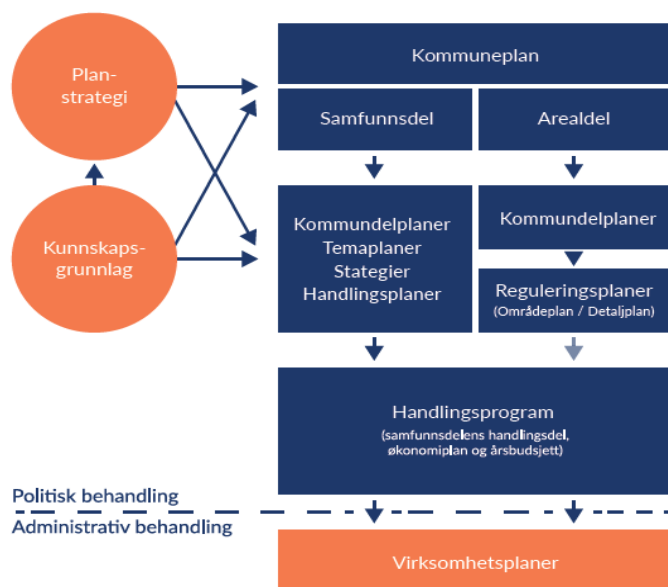
Omstilling og utvikling må skje langs en felles «rød tråd», som viser retning i et langsiktig perspektiv. Gevinstene av det vi legger inn i strategien ser vi ikke nødvendigvis i dag, men det vil gi effekter og resultater over tid. Det er viktig at innbyggerne har gode opplevelser i møtet med tjenestene, der ledere og ansatte legger vekt på den enkeltes muligheter og medvirkning. For en bærekraftig framtid, må vi i større grad tenke på tiden før innbyggerne har behov for tjenester – vi må fremme selvhjelpenhet, mestring og deltakelse.

omsorg <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2011-11/id646812/>, Meld. St. 29 (2012-2013) Morgendagens omsorg <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-29-20122013/id723252/>, Meld. St. 26 (2014-2015) Primærhelsemelding <https://www.regjeringen.no/contentassets/d30685b2829b41bf99edf3e3a7e95d97/no/pdfs/stm201420150026000dddpdfs.pdf>, Omsorg 2020 <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/omsorg-2020/id2410456/>, Meld. St. 15 (2017-2018) Leve hele livet <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-15-20172018/id2599850/>, NOU 2018:16 - Det viktigste først <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2018-16/id2622153/>, Meld. St. 7 (2018-2019): Nasjonal helse- og sykehusplan <https://www.regjeringen.no/no/tema/helse-og-omsorg/sykehus/nasjonal-helse--og-sykehusplan2/id2461509/>, Meld. St. 19 (2018-2019) Folkehelsemeldinga <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-19-20182019/id2639770/>, Prp. 15 S (2015-2016) – Opptrappingsplanen for rusfeltet <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/prop.-15-s-20152016/id2460953/>, NOU 2019:26 Rusreform – fra straff til hjelp <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nou-2019-26/id2683531/>, Mestre hele livet https://www.regjeringen.no/contentassets/f53f98fa3d3e476b84b6e36438f5f7af/strategi_for_god_psykisk_helse_250817.pdf, Veileder for pårørende støtte fra Helsedirektoratet <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/parorendeveileder>, Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019–2025 <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/>, Strategi for å øke helsekompetanse i befolkningen 2019-2023 <https://www.regjeringen.no/contentassets/97bb7d5c2dbf46be91c9df38a4c94183/strategi-helsekompetanse-uu.pdf>, Handlingsplan for allmennlegetjenesten 2020-2024 <https://www.regjeringen.no/contentassets/96f6581333ee48559cdabf23c8772294/handlingsplan-for-allmennleger.pdf>

Planhierarkiet

Sammenhengen mellom kommunens verdier og mål og Strategi for Helse og mestring blir som beskrevet i kommuneplanens samfunnsdel:

Planhierarki for Lillestrøm kommune



Strategi for Helse og mestring vil være førende for innholdet i temaplaner innen tjenesteområdet og i samhandlingen med andre tjenesteområder. De strategiske innsatsområdene vil bli operasjonalisert gjennom prioritering av tiltak i temaplaner, og i handlingsprogram og virksomhetsplaner.

DE 3 STRATEGIENE

Følgende 3 strategier gir retning for all utvikling og omstilling i Helse og mestring:

- Samskaping
- Mestring
- Helhet og sammenheng



Samskaping

I Norge brukes ofte KS sin definisjon av samskaping:

«Med samskaping bringer du viten, ressurser og kompetanser sammen fra innbyggere, sosiale entreprenører, foreninger og bedrifter og utvikler felles løsninger sammen med de involverte innbyggere, i stedet for til dem.»

Samskaping handler om å se mulighetsrommet og verdien man oppnår ved å anerkjenne innbyggerne som sam-produsenter av tjenestene i større grad. Dette bygger ned de eksisterende maktstrukturer og øker medvirkning, reell påvirkning og tillit. Samskaping dreier seg om å invitere til felles prosess på likeverdig grunnlag, med mulighet for åpen og reell dialog.

Samskaping som strategi vil utjevne maktbalanser samt ansvarliggjøre innbyggernes, frivillige organisasjoners og næringslivets deltakelse i folkehelsearbeid, likemannsarbeid og samfunnsendring. Bruk av samskaping og sosiale innovasjoner som metodikk, vil legge til rette for en bredere form for involvering. Gjennom å samle ulike miljøer og kompetanser, kan vi danne nye fellesskap og nettverk. Vi bringer sammen ny og komplementær kunnskap, som gir felles eierskap til mer robuste og treffsikre løsninger.

Dette beskrives også av Eugene Guriby, Researcher II ved NORCE Norwegian Research Centre i en presentasjon fra Fylkesmannens erfaringskonferanse 2018. Paradigmeskiftet består i at fokus dreies fra en mer passiv til en mer aktiv innbyggerrolle. Samfunnsdeltakelse og medvirkning påvirkes av et samskapingsperspektiv, hvor endringen kan vises på individ-, gruppe- og system/strukturnivå.

	Kommune 1.0	Kommune 2.0	Kommune 3.0
Kommunen er	en myndighet	en organisasjon	et lokalsamfunn
Kommunen møter borgerne som	undersåtter	Kunder	ressurssterke og aktive samfunns-borgere
Politikerne fungerer ved å	behandle saker på formelle møter med formelle dagsordener	sette mål og økonomiske rammer i dialog med fagfolk og kunder	prege dagsordenen og stimulere aktiviteten i lokalsamfunnet
Den gode medarbeider er faglig dyktig og er	opptatt av det korrekte og rettfærdige	Serviceinnstilt	opptatt av å finne ressursene hos alle, skape fellesskap, fasilitere og støtte

Kilde: Skanderborg kommune, Danmark. <https://www.fylkesmannen.no/globalassets/fm-agder/dokument-agder/helse-omsorg-og-sosialtjenester/kurs/erfaringskonferansen-2018/lokalsamfunn-og-kommune-ved-eugen-guribye.pdf>

Mestring

Mestringsbegrepet er sammensatt, og en definisjon som ofte benyttes er Vifladt og Hopens (2004) definisjon:

«Mestring dreier seg i stor grad om opplevelse av å ha krefter til å møte utfordringer, og følelse av å ha kontroll over eget liv. Aktiv og god mestring hjelper deg til å tilpasse deg den nye virkeligheten, og setter deg i stand til å se forskjellen på det du må leve med, og det du selv kan være med å endre på». ²

Mestring omtales også ofte gjennom begrepene «empowerment», som dreier seg om å mobilisere den enkeltes kraft eller «recovery», som dreier seg om å fremme muligheter til å leve meningsfulle liv på tross av utfordringer.

Mestring dreier seg om egenopplevelsen hos innbyggerne, der tjenesten har fokus på den enkeltes egenkraft gjennom å se personen og bygge mestringstroen. Tjenesten skal bidra til å øke livskvalitet, selvhjelpenhet og selvstendighet. Mestringsopplevelsen har sammenheng med levekår, opplevd helse, livskvalitet og trivsel.

Mestring av eget liv skaper noe positivt uansett funksjonsnivå eller fase i livet. Ved å bruke mestring både som en strategi og arbeidsmetode kan man oppnå flere gevinster:

- innbyggerne utløser egne ressurser og motivasjon, som i seg selv øker livsmestring og selvfølelse.
- innbyggerne møtes med respekt og en lyttende holdning, som skaper tillit og involvering.
- økt selvhjelpenhet øker frihet og uavhengighet, samt forebygger eller utsetter behov for kommunale tjenester.
- folkehelsen i befolkningen styrkes.

Fokus må dreies bort fra «Hva er i veien med deg?» eller «Dette må kommunen ordne for meg» over til «Hva er viktig for deg?» eller «Hva kan jeg selv klare?». Dette betyr at vi må sette individet i sentrum. I en mestringskultur gis det rom for å innta individets perspektiv, få fram den enkeltes stemme og la han eller henne bidra til å sette premissene. Tjenesten får da en tydeligere rolle i å styrke den enkeltes motivasjon og mulighetsrom. Dette betyr at vi

² <https://www.kompetansebroen.no/article/hverdagsmestring-en-intro-2/?o=oa>

må være nysgjerrige på det som fremmer mestring. Tjenestene må skape en god relasjon og åpen dialog med innbyggeren, og være gode på kartlegging av individuelle behov.

Det er krevende å balansere hensynet til det som er viktig for den enkelte sammen med rammene for driften og innholdet i faget. Dagens roller og ansvar vil påvirkes.

Helhet og sammenheng

Alle opplever ulike overgangsfaser i livet, på godt og vondt. Det kan dreie seg om å gå fra utdanning ut i jobb, å flytte hjemmefra, å miste noen i familien, bli syk, samlivsbrudd, miste jobben, gå av med pensjon, eller miste venner som har vært med en hele livet. De fleste håndterer slike endringer, men mange opplever det som krevende og til dels uhåndterlig – der det er vanskelig å se for seg hvordan fremtiden kan bli. De savner kontinuitet og forutsigbarhet, og opplever stor grad av utrygghet.

Tjenesten må sørge for at innbyggeren opplever et sømløst og trygt forløp, med riktig og koordinert oppfølging og hjelp. Vi skal søke etter helhet og sammenheng, som binder livsfasene og overgangene sammen, for å bidra til å gjenopprette og bevare den enkeltes trygghet, livskvalitet, selvstendighet og påvirkningskraft. Tjenesten må arbeide tverrfaglig og helhetlig – på tvers av de organisatoriske linjer og strukturer som rammer inn tjenestene.

For å øke forutsigbarhet og kontroll i overgangsfasene, trenger innbyggeren relevant informasjon og veiledning for å ta egne valg og ansvarliggjøres for de valg han eller hun tar. Tjenestene må ha kartleggings- og vurderingsstrukturer som bygger opp om prosessen, der fremtidige behov kan avklares. Det er viktig å anerkjenne nettverket rundt innbyggeren, særlig nære pårørende, annen familie og venner, arbeidskollegaer, nabolag m.m. – slik at de som er i nettverket, er støttende miljøer også etter en endring i livet.

INNSATSOMRÅDER

Innsatsområdene er de hovedgrep Helse og mestring må ta for at strategiene skal nås, og vil utdypes gjennom temaplaner og virksomhetsplaner med konkretiserte tiltak. Dette er viktige tema som må være på dagsorden gjennom strategiperioden for å bidra til oppfyllelse av de overordnede strategier og kommunens mål.

Innsatsområde 1 – Folkehelseiltak

God folkehelse i befolkningen er et felles ansvar, og for å fremme god helse og utjevne sosiale helseforskjeller må flere aktører samarbeide. Det utøvende folkehelsearbeidet drives best i kommunen, hvor folk bor og lever sine liv. Folkehelsearbeidet i Lillestrøm kommune forankres i kommuneplanen og kunnskapsgrunnlaget som ligger til grunn for planstrategi.

Helse og mestring vil bidra i kommunens samlede folkehelsearbeid. Gjennom systematisk og kunnskapsbasert arbeid skal vi bidra til å fremme inkluderende og trygge nærmiljø for alle, redusere sosiale helseforskjeller, styrke deltakelse i arbeidsliv, fremme samfunnsdeltakelse og nettverksbygging. For å lykkes er det viktig å styrke kunnskapen om levekår og folkehelse i Lillestrøm kommune, om hvilke tiltak som typisk virker helsefremmende, og prioritere og operasjonalisere dette i kommunen. Gode levekår og sosial inkludering er fundamentet for å nå målet om flere leveår med god helse og reduserte helseforskjeller.

Innsatsområde 2 – Kartlegginger og vurderinger

For å fremme mestring, skal tjenestene ta innbyggernes ønsker og valg på alvor. Tjenesten og innbyggeren skal sammen finne fram til de personlige målene, og innbyggeren definerer hva som er betydningsfullt og viktig for seg. Dette betyr at tjenestene skal bygge på personsentrert tilnærming med god kartlegging, der «hva er viktig for deg?»-spørsmålet skal operasjonaliseres.

I denne tilnærmingen, er det viktig å bli kjent med innbyggeren gjennom å stille spørsmål som får den enkelte til å reflektere over egen situasjon og vei videre. Da må tjenestene forsterke individuell kartlegging både som en metode og som en kompetanse. Dette gjelder uansett om vi gjennomfører innledende kartlegginger, evalueringer, inkomstsamtaler, statusavklaringer eller andre former for innsiktsarbeid som skal resultere i en vurdering og mulig tiltak.

Helse og mestring må ha system og struktur for den gode kartleggingsprosessen, slik at den gjennomføres som en inkluderende, tverrfaglig og utforskende prosess med innbyggeren i sentrum. Det er mange metoder som kan benyttes, herunder Motiverende samtale, kartleggingsverktøy, styrkebasert dialog, refleksjonsdialog m.m. Det sentrale er at kartleggingen sikrer nok bredde og innsikt for at innbyggeren skal kunne gjøre ansvarlige valg. I en kartlegging må vi være åpne for tverrfaglighet, pårørendedeltakelse, nettverksinvolvering, fleksibilitet på hvor og når kartlegging skjer og ikke minst at innbyggeren har sterk involvering.

Kartlegging angår også organisatoriske spørsmål, herunder om tverrfaglig samhandling gjennom bruk av egne kartleggingsteam kan styrke kartleggingens innhold og resultat. Den gode kartleggingen betinger at vi spiller hverandre gode og evner å se på tvers av organisasjon og fag. Vi må bruke fagsystemene optimalt, slik at vi har tilgang til relevant informasjon.

Tjenestene må styrke ansattes evne til å gjennomføre gode kartlegginger i tråd med kunnskapsbaserte metoder. Riktig kartleggingskompetanse og metodebruk vil bidra til at vi utvikler og benytter et felles språk på tvers i organisasjonen. Dette styrker samhandlingen og gjør tjenestene mer samstemt og forutsigbare for innbyggerne.

Innsatsområde 3 – Differensierte og forebyggende tjenestetilbud

Gode metoder for kartlegging er viktig for å finne innbyggerens egne ressurser og mål. Kartleggingen må også henge sammen med det videre forløpet, som skal bygge på personsentrert omsorg og oppfølging. Allerede i kartleggingsfasen må vi utforske mulige alternativer sammen med innbyggeren. Tjenestene må evne å møte individuelle behov med en variasjon av tilbud, tjenester, nettverk og arenaer. Det må være takhøyde for å tenke utover den tradisjonelle tjenesteporteføljen.

Det må bygges en kultur for å samhandle på tvers av kommunalområdene og med innbyggeren om de gode løsningene. Vi må forsterke den felles interesse alle har i å løse oppgavene med innbyggeren i sentrum.

For å øke mestring og selvstendighet, er det viktig at Helse og mestring prioriterer tilbud, tjenester og prosjekter som har forebyggende og helsefremmende effekt, og bidrar til at innbyggerne håndterer egen hverdag lengst mulig uten å være avhengig av bistand fra kommunen. Tidlig innsats på forebyggende nivå står sentralt, for å motvirke forverring av situasjonen til den enkelte. Dette betyr at vi må satse særlig på tilbud som opprettholder eller øker funksjonsnivå, sosial deltakelse, nettverksbygging, samfunnsinkludering og relasjonsmestring. I denne sammenheng er det viktig at kommunen styrker innsatsen på habilitering og rehabilitering.

Det er flere tjenester i kommunen som vil øke mestring og deltakelse i eget liv. Tjenestene skal individuelt tilrettelegges slik at innbyggerne har styring med egen hverdag og selv kan definere hva som skal prioriteres. Det gjelder også selv om man har store og langvarige behov. Tjenesten Brukerstyrt Personlig Assistanse (BPA) er et viktig bidrag til likeverd, likestilling og samfunnsdeltakelse for personer med nedsatt funksjonsevne og stort behov for bistand. Tjenesten legger til rette for økt yrkesdeltakelse, utdanning og et aktivt og selvstendig liv. Innbyggerne får mulighet til å definere hva han eller hun ønsker bistand til, når det skal ytes bistand og av hvem. Dette gir mye frihet, selvstendighet og rom for tilpasning og fleksibilitet.

Innen helse- og omsorgstjenestene vil dreiningen fortsette. Personsentrert omsorg vil medføre at tjenester innrettes uavhengig av hvordan du bor, og mer i tråd med de individuelle behovene. Bruk av teknologi, forebyggende tiltak, proaktive tjenester, spesialiserte team og pårørendestøtte vil medføre at innbyggerne vil kunne bo hjemme lenger, selv med store behov eller i livets slutfase. Denne dreiningen vil ha betydning for fastlegenenes rolle som del av primærhelsetjenesten. Det skal tilrettelegges for trygg og forutsigbar omsorg hjemme, slik at institusjon blir et tilbud der forsvarlig tjeneste ikke oppnås

i hjemmet. Som del av den strategiske planleggingen i helse- og omsorgstjenestene vil Helse og mestring gjøre behovsanalyser for å sikre kapasitet innenfor den hjemmebaserte omsorgen, herunder aktivitetstilbud, hjemmetjeneste og pårørendestøtte. Videre skal det utarbeides behovsanalyser for ulike botilbud med heldøgns bemanning både i institusjon og i bolig med bemanning. Analysene skal bidra til at de helhetlige tilbudene kan planlegges for å ivareta både behovene og ønsket om fortsatt dreining.

Innsatsområde 4 – Tjenesteutvikling og velferdsteknologi

Satsingen på velferdsteknologi gjør tjenestene bedre rustet til å møte dagens og morgendagens utfordringer. Velferdsteknologi som en integrert del av de tjenester kommunen tilbyr, gir innbyggeren mulighet til å mestre og eie hverdagen selv. Teknologi kan være avgjørende for å bo trygt hjemme lengst mulig, med minst mulig bruk av kompensierende tjenester. Implementering av velferdsteknologi handler om informasjon om teknologiens muligheter. Videre handler det om endring i tjenestene og måten disse leveres på, om endring i oppgaver og roller, samt om tett samarbeid på tvers av tjenester. De langsiktige gevinstene ligger ikke i enkeltteknologien, men i organiseringen og driften av tjenesten.

Målsettingene er økt kvalitet i tjenestene for innbyggerne, spart tid og unngåtte kostnader for kommunen.

- Kvalitative gevinster kan innebære økt trygghet for innbyggerne, ansatte og pårørende, økt mestring, selvstendighet, frihet og økt aktivitetsnivå. For pårørende kan det gi større frihet og redusert belastning i hverdagen. Erfaring viser at for ansatte kan det gi økt fleksibilitet i arbeidshverdagen og mindre opplevd stress, økt trivsel, samt bevissthet rundt arbeidsprosesser.
- Spart tid dreier seg om mindre behov for fysiske tilsyn i eget hjem, omsorgsboliger og institusjoner, mer effektiv utførelse av tjenestene og mer fleksibel samhandling mellom ansatte og brukere.
- Unngåtte kostnader er reduksjon eller utsettelse av behov for hjemmetjeneste, bolig og institusjonsplass. I tillegg kommer unngått eller utsatt oppbemanning, der tjenestene kan ivareta flere innbyggere med samme bemanning fordi teknologien utfører en del av oppgavene som tjenestene tradisjonelt ville ha utført.

Implementering av velferdsteknologi vil involvere hele organisasjonen, og forutsetter satsing på følgende punkter:

- Tjenestemodell og organisering av roller/rutiner/tjenesteoppfølging i drift.
- Organisering, metoder og kompetanse som støtter opp under en helhetlig kartlegging av innbyggerens behov og ressurser.
- Porteføljestyling for å kunne prioritere og kvalitetssikre de ulike prosjektene, samt mottak for ulike ideer og nye behov som tjenestene spiller inn.
- Implementere metode for gevinstplanlegging med oppfølging og realisering.
- Videreutvikle responscenter for å sikre varslingskjeder i tjenestene og at anskaffet teknologi blir utnyttet best mulig.
- Nyttiggjøre eksisterende fagsystemer og støttesystemer som er anskaffet for Lillestrøm kommune.
- Kompetanseheving.
- Visningsrom for teknologi.

Innsatsområde 5 – Pårørendestøtte

Pårørende er en viktig ressurs, både for sine nærmeste og for samfunnet. Pårørende fyller rollen som informasjonskilde, representant for innbyggere, omsorgsgiver eller støtte for sin nærstående. Det er helt sentralt å løfte fram og anerkjenne pårørendes rolle og situasjon, og definere gode måter Helse og mestring kan bidra til at de klarer å håndtere en til tider krevende hverdag. I pårørendeveilederen fra Helsedirektoratet gis føringer for kommunens plikter overfor pårørende, der det også tas til orde for et utstrakt samarbeid både med helseforetak, andre sektorer, samt legge til rette for samarbeid med frivillige organisasjoner.

Tjenestene må skape en felles retning for pårørendearbeidet. I strategiperioden skal Helse og mestring forbedre strukturer og rutiner som legger til rette for informasjon, samtale og dialog med pårørende, der vi kan hente pårørendes erfaringer, og gjøre bruk av disse i det videre forbedringsarbeidet. Vi skal også bidra til at pårørende opplever trygghet i sin pårørenderolle, og føler seg ivaretatt som en viktig støttespiller. Digitale løsninger er en del av denne satsingen.

Det er behov for å videreføre etablerte tilbud som pårørendeskole for personer med demens, bruker- og pårørenderåd i ulike deltjenester, kafedialoger og andre treffsteder for å styrke nettverksdannelse og likepersonstøtte.

I denne sammenheng er det sentralt å løfte fram barn som pårørende som en egen satsing. Barn har ofte mange spørsmål, de er umiddelbare i sin væremåte og håndterer utrygghet og uro på ulike måter – noen ganger helt usynlig. Det er viktig at vi følger de etablerte prosedyrene for å fange opp og veilede barn som pårørende, og skape nødvendig samhandling og videreformidling til andre deler av tjenesteapparatet dersom det er nødvendig.

Innsatsområde 6 – Heltidskultur

Heltidsstrategi for Lillestrøm kommune for perioden 2020-2025 ble vedtatt i Fellesnemnda 14.11.2018.

Strategien angir strategiske mål og organisatoriske grep for å øke antallet heltidsstillinger. Strategien setter innbyggerne i fokus, samtidig som den skal bidra til et bærekraftig arbeidsliv. De strategiske målene for perioden er; utlysning av hovedsakelige heltidsstillinger, gjennomføre tiltak som bidrar til å utvikle heltidskultur, øke andelen ansatte på heltid, ha fleksible og hensiktsmessige arbeidstidsordninger.

Heltidskultur bygger på sentrale føringer, forskning og systematisk erfaring gjennom flere år. Overordnet er politiske mål, lov- og avtaleverk innenfor arbeidslivet og brukerrettede lovkrav førende. Forskning viser sammenhenger mellom kvalitet, effektivitet og arbeidsmiljø (L.E. Moland i FaFo):

- I tjenestekvalitet inngår forutsigbarhet for innbyggeren, færre fremmede tjenesteutøvere, trygge relasjoner mellom ansatte og innbygger, kontinuitet og forutsigbarhet i tjenesten.
- Effektivitet handler om å utvikle gode lærings- og fagmiljøer, godt omdømme, rekruttere og beholde arbeidskraft, redusert tid til personaladministrasjon, mer til ledelse og myndiggjorte, selvstendige og oppgavemotiverte medarbeidere.
- I arbeidsmiljø inngår forutsigbar lønn og arbeidstid, tilstrekkelig og konkurransedyktig lønn, jevn arbeidstidsfordeling og mer bekvemmelige vakter, helsefremmede og mestringsorientert arbeidsmiljø.

Gjennomføringen av heltidskultur i Helse og mestring vil realiseres gjennom lokalt arbeid i kommunalområdene, slik at gjennomføringen tilpasses lokale forhold. Samtidig skal det koordineres sentralt for å sikre at tiltakene er innenfor kommunens arbeidsgiverstrategi og for å ivareta erfaringsutveksling og implementering av innovative tiltak. Arbeidet vil gjennomføres ved bruk av nettverk som metode. Kommunens stab/tjenester er representert i nettverksgruppen.

Innsatsområde 7 - Innbygger- og brukerdialog

To av kommunens verdier er tillit og inkludering. Helse og mestring skal fremme dette gjennom økt innbygger- og brukerdialog slik at innbyggerne inviteres inn til reell samhandling og påvirkning. Innbygger- og brukerdialog kan foregå både på individnivå, gruppenivå og systemnivå.

Brukerdialog på individnivå er lovfestet, og skal være integrert i arbeidsprosesser tjenestene følger i brukerforløpet. Helse og mestring skal ha et personsentrert fokus, og fremme innbyggernes egen mestring av hverdagen. Dette betyr at tjenestene skal samhandle med innbyggerne, legge til rette for deres involvering og deltakelse, og søke etter deres personlige ressurser og mål for hverdagen.

På gruppenivå, er involveringen til dels lovfestet gjennom krav til at kommunen skal ha ulike typer utvalg, herunder Råd for personer med funksjonsnedsettelse og Eldreråd. Utover dette, er det allerede etablert brukerråd i ulike tjenester i Helse og mestring, og erfaringene fra denne typen møteplasser er gode. Det må i strategiperioden vurderes hvordan slike møteplasser kan bestå og videreutvikles – også for andre tjenester.

I Helse og mestring skal det jevnlig være brukerundersøkelser, slik at tjenestene får tilbakemeldinger fra brukere og pårørende som grunnlag for utvikling og forbedring.

På systemnivå, skal Helse og mestring benytte ulike arenaer for å nå innbyggerne, foreninger og ulike deler av næringslivet, og legge til rette for involvering i ulike prosesser. Dette kan skje for eksempel gjennom kafedialoger, høringer eller innspillsmøter om utvalgte temaer, eller bruk av Oppgaveutvalg. På systemnivå er det helt sentralt at det skapes gode arenaer for drøfting, og at det i planlegging av prosesser inngår hvordan innspill skal benyttes og synliggjøres. Det er også viktig at de temaer som skal drøftes, er relevante og nære for de som inviteres, slik at det skapes engasjement og at prosessen gir resultater i form av bedre løsninger.

Helse og mestring skal også drive aktivt informasjonsarbeid, gjennom bruk av informasjonskampanjer, informative nettsider, opplæringstilbud, kunnskapsformidling og erfaringsdeling. Dette gjøres ofte best på de arenaer hvor innbyggerne treffes, men det kan også være aktuelt å etablere nye møteplasser for denne typen aktiviteter. Hensikten er å gi innbyggerne økt kunnskap om hvordan ta ansvar i eget liv, samtidig som tjenestene er synlige og tilstedeværende der innbyggerne er. Hensikten er også å øke kunnskapen om kommunens rolle og oppgaver, som inspirasjon til nye typer samarbeid mellom kommune, foreninger og næringslivet. Da kan vi bygge relasjoner mellom ulike aktører i samfunnet, og nå fram til ildsjeler lokalt.

Innsatsområde 8 – Samarbeid med frivilligheten

Den omstilling som Helse og mestring må gjennomføre, forsterker behovet for å bedre samarbeidet med frivillighet, lag og organisasjoner. Frivilligheten og foreningslivet er i en unik posisjon til å nå fram til innbyggere med aktiviteter, tilbud, grupper, deltakelse og medvirkning på en måte som bidrar til økt folkehelse, mestring og involvering for mange. Dette er viktig å forsterke og støtte – både fordi frivilligheten har ressurser i form av medlemmer og støttepersoner som ønsker å hjelpe innbyggere som trenger sosial aktivitet eller hjelp i hverdagen, men også fordi enkeltpersoner som går inn i frivilligheten selv opplever økt mestring og mening. For Helse og mestring vil derfor god frivilligkoordinering, og støtte til foreninger i form av faglige bidrag, samhandlingsarenaer og dialogmøter for å heve status i det frivillige arbeidet være viktig.

Lillestrøm kommune skal utarbeide en frivilligstrategi i 2020. Denne skal være et bidrag til å styrke samspillet mellom kommunen og frivillige lag og organisasjoner, og må ligge til grunn for frivilligsatsingen innenfor Helse og mestring. Det vil være aktuelt å benytte ulike virkemidler for å involvere frivilligheten og derigjennom styrke lokale tiltak og tilbud.

Innsatsområde 9 - Metodevalg og gevinstrealisering

I daglig drift, i prosjektarbeid og i endrings- og omstillingsarbeid er det mange ulike metoder og prosessvalg som kan anvendes. I Helse og mestring skal tjenestene ha kunnskap om ulike metoder, om metodenes innhold, virkemåte og effekt, og vi skal anvende metodene slik at vi lærer og deler erfaringer.

Det er mye metodikk som er utviklet av KS, direktorater, fag- og forskningsmiljøer, som er tilgjengeliggjort for kommunene. Noen metodevalg er allerede gjort av Lillestrøm kommune, som også er førende for Helse og mestring. Dette gjelder for eksempel bruk av «Prosjektveiviseren» for gjennomføring av prosjekter. Gevinstplanlegging og gevinstrealisering skal benyttes som metode i utviklings- og omstillingsarbeid.

Helse og mestring skal styrke fokuset på å dokumentere og evaluere endringsarbeid, slik at tjenestene kan vise til oppnådde effekter og kan justere kurs tidlig nok dersom det er nødvendig. Det er viktig å planlegge og forankre hele prosessen.

Innsatsområde 10 – Kompetanse og forskning

Helse og mestring er en lærende organisasjon, der tjenestene skal bygge på kunnskapsbasert praksis og personsentrert tilnærming. Tjenestene står i omstilling, der vi må endre arbeidsprosesser, samhandlingslinjer og metodebruk. Dette gir behov både for ny kompetanse, og for styrking av endrings- og innovasjonskompetanse i organisasjonen. Helse og mestring skal bygge videre på egne og andres erfaringer med bruk av læringsnettverk, kafedialoger, medarbeiderdrevet innovasjon, kunnskaps- og erfaringsdeling og tverrfaglig samarbeid.

Det skal utarbeides en strategisk kompetanseplan for Helse og mestring, der det skal defineres hvilke tiltak som vil være av størst strategisk betydning for å sikre at tjenestene har kompetanse til å gjennomføre denne strategien og innsatsområdene. Det vil blant annet være sentralt å definere hvordan tjenestene kan styrke mestringsperspektivet, øke samhandlingskompetanse, øke den digitale kompetansen eller styrke lederne i

endringsprosesser. Etisk refleksjonskompetanse skal også styrkes i strategiperioden. Kompetanseplanen må bygge på kommunens overordnede kompetansesatsing. For Lillestrøm kommune er det besluttet 3 overordnede fokusområder for kompetanseutvikling – digitalisering, ledelse og innovasjon. Den fagspesifikke kompetanseutviklingen skal skje i tjenesteområdene. Det betyr at kompetanseplan i Helse og mestring skal bidra til at organisasjonen evner å omsette både verdiene og de overordnede målene, samt føringene i strategi for Helse og mestring til beste praksis.

Helse og mestring skal styrke den strategiske samhandlingen med utdanningsinstitusjoner, nasjonale og internasjonale forskningsmiljøer, frivillige og næringsliv, og være en aktiv pådriver for å få relevante prosjekter knyttet til tjenestene.

Lillestrøm kommune ligger sentralt på Østlandet, med mange forskningsmiljøer i nærheten. Det er strategisk viktig at forskning på de kommunale tjenestene øker, særlig i en tid hvor vi skal omstille i retning av samskaping, mestring og helhet og sammenheng.