

Frivillighetskoordinering i eldreomsorgen

Håndbok for sykehjem
og aktivitetstilbud



Et godt samarbeid med frivillige kan berike dagens helse- og omsorgstilbud for eldre. For å få dette til er det viktig med kompetanse, gode rutiner og solid organisering av den frivillige innsatsen.

I denne håndboken vil du få innblikk i hva du trenger å ha på plass før et samarbeid med frivillige blir satt i gang, og hvordan du kan involvere, motivere og følge opp frivillige på din arbeidsplass. Du vil finne maler for oppstartssamtale, oppfølgingssamtale og avslutningssamtale som du kan bruke i ivaretagelsen av frivillige. Boken inkluderer også juridiske perspektiv, maler og eksempler på blant annet retningslinjer, taushetsplikt og avtale med frivillige. Innholdet har blitt til i møte med praksisfeltet og med flere hundre koordinatore som har tatt Verdighetscenterets utdanning *Frivillighetskoordinering – eldreomsorg*.

Boken er først og fremst rettet mot ansatte som har ansvar for samarbeid med frivillige på sykehjem og aktivitetstilbud, men vil også være relevant for flere arenaer der ansatte og frivillige samarbeider, som for eksempel seniorsentre.

Stiftelsen Verdighetscenteret
www.verdighetscenteret.no

Utviklingssenter for sykehjem og
hjemmetjenester Trøndelag sør
www.utviklingssenter.no



Innhold

TIPS!

Du kan navigere deg til siden du er ute etter ved å klikke på linkene her i innholdsfortegnelsen, og alle sidene i håndboken har en link tilbake hit.

Kapittel 1

Innledning av samarbeid

- 1.1 En god start! Kartlegging av behov, nærmiljø og potensielle ressurser
- 1.2 Forankring og retningslinjer
- 1.3 Hvem har ansvar for hva? Praktisk ansvarsfordeling og frivillighetskoordinatorens funksjon
- 1.4 Kulturbygging på arbeidsplassen

Kapittel 3

Ivaretagelse og oppfølging av frivillige

- 3.1 Anerkjennelse av den frivillige innsatsen
- 3.2 Faglig og sosialt påfyll
- 3.3 Oppfølgingssamtale

Kapittel 5

Juridiske perspektiv

Kapittelet er under revidering

Kapittel 2

Oppstart

- 2.1 Første møte
- 2.2 Første oppdrag – forberedelse og oppfølging
- 2.3 Opplæring
- 2.4 Introduksjonstips

Kapittel 4

Problemløsning og avslutning

- 4.1 Der det finnes ildsjeler, kan det også bli brann
- 4.2 Hvordan legge til rette for en nødvendig samtale?
- 4.3 Tips til en god avslutning

Eksempler og maler

Forord

Mange sykehjem og aktivitetstilbud for eldre samarbeider i dag med frivillige, og flere nye starter opp. Det er det mange gode grunner til.

Man kan få på plass et mer kreativt og variert aktivitetstilbud, flere sosiale og kulturelle fellesskap og møteflater samt styrke tilknytningen til lokalsamfunnet til glede for både eldre, ansatte og frivillige. Frivillige lag og foreninger kan få deltakere, publikum og lokaler til sitt arbeid. Enkeltpersoner kan bli del av et positivt sosialt fellesskap og pårørende få verdifull avlastning.

Mye tyder på at dette samarbeidet blir viktigere fremover. Stortingsmeldinger, helsepolitiske føringer, forskning og erfaringer peker på behovet og potensialet som ligger i å involvere lokalsamfunnet og frivillig sektor mer innen helse- og omsorgstjenestene (1–3).

Den demografiske utviklingen er klar. Vi er en nasjon som blir eldre, og dette vil føre til at flere vil utvikle demens (4). Selv om vi statistisk holder oss friskere lenger, vil det bli flere som trenger en hjelpende hånd og et godt, kommunalt helsetilbud (5). Det vil imidlertid også bli mulighet for flere gode samarbeidspartnere, ettersom mange frivillige i omsorgssektoren er seniorer selv (6). Kommuner og virksomheter som prioriterer å legge til rette for at frivilligheten kan bidra, vil kunne ta sjumilssteg når det gjelder de psykososiale, fysiske og kulturelle aspektene ved eldreomsorg.

Selv om frivillighet er en fantastisk ressurs i samfunnet, kan den også bli utnyttet. Frivillige skal ikke erstatte ansatte i utførelsen av lovpålagte oppgaver eller utføre helsehjelp. Frivillig sektor og offentlig sektor har ulike roller i eldreomsorgen. Det kan imidlertid være uklare grenser eller gråsoner som gjør det vanskelig å avklare

om en oppgave faller innenfor helsehjelp eller om frivillige kan bidra. Det er et behov for kompetanse om samarbeid med frivillige i helse- og omsorgssektoren slik at frivillige ikke blir involvert i oppgaver som de ikke skal gjøre og det trengs tydelighet vedrørende rolle- og ansvarsfordeling i fremtidige stortingsmeldinger og planverk.

Et solid aktivitetstilbud er selvfølgelig veldig positivt for den delaktige eldre, men det utgjør også en stor forskjell som ansatt å vite at sosiale og kulturelle behov er godt ivaretatt. En ansatt på Rokilde sykehjem i Kristiansund uttalte seg slik om det nyoppstartede samarbeidet med frivillige: *Det fungerer så bra! Vi ser det positive og hvor viktig dette er for pasientene. I tillegg letter det arbeidet vårt og gir oss mindre dårlig samvittighet i en travel jobb* (7).

Frivillighet eller frivillig innsats blir i håndboken forstått som en aktivitet som er utøvet av fri vilje, ulønnet, organisert og til fordel for samfunnet eller andre enn personer i egen husholdning. I tråd med internasjonal begrepsbruk inkluderer ikke begrepet «frivillighet» uformelle tjenester mellom naboer eller familie-medlemmer (8,9).

Boken er kronologisk oppbygd og begynner med hva som må være på plass før man setter i gang et samarbeid med frivillige. Deretter tar den for seg oppstart, oppfølging og ivaretagelse, problem-løsning og avslutning. Til slutt finner du et kapittel om juridiske perspektiv og eksempler på maler for avtaler, taushetserklæring og samtaleguider med mer som vi har skrevet i samarbeid med kommuneadvokat Dag-Heine Bjørndal.

Boken kan leses som et oppslagsverk eller fra perm til perm. Den er primært rettet mot ansatte som har ansvar for samarbeid med frivillige på sykehjem, bo- og servicesentre og aktivitetstilbud, men vil også være relevant for andre arenaer hvor ansatte og frivillige samarbeider, som for eksempel seniorsentre. Det vil derfor være eksempler fra ulike kontekster, og målgruppen for den frivillige innsatsen vil derfor tidvis betegnes som beboer og andre steder som deltaker. Håndboken rettet mot sykehjem og aktivitetstilbud er den første av to. Den andre håndboken vil rette seg mot samarbeid med frivillige i hjemmetjenesten.

Med denne håndboken ønsker vi å supplere fagutvikling og forskning på feltet ved å ta en erfaringsbasert innfallsvinkel. Innholdet har blitt til i møtet med praksisfeltet. På veien fra skisse til ferdig håndbok har vi fått mange gode innspill fra frivillighetskoordinatorer fra hele landet gjennom spørreundersøkelser og idé-verksted. I tråd med kommentarene vi har fått, har vi valgt å ha en kort og konsis form, men med vekt på eksempler, tips og råd fra praksis.

Tusen takk til alle som har bidratt til å belyse ulike aspekter ved samarbeid med frivillige ved å dele erfaringer fra deres hverdag. Vi håper boken blir et nyttig verktøy som inspirerer til mer samarbeid, aktivitet, kreativitet og stjerneøyeblikk i eldreomsorgen.

Verdighetsenteret

Verdighetsenteret er et nasjonalt, tverrfaglig kompetansesenter som arbeider for en verdig alderdom for alle. Senteret forener og formidler kunnskap om frivillighet og kultur, palliasjon, demens og akuttmedisin i eldreomsorgen. Innen fagområdet frivillighet og kultur tilbys etterutdanningen *Frivillighetskoordinering – eldreomsorg*, kurs og fagdager for ansatte og ledere i eldreomsorg, frivilligsentraler og organisasjoner. Vi har også utviklet en modell for godt samarbeid mellom frivillig sektor og kommunens helse- og omsorgssektor og tilbyr veiledning og skreddersydd kursing til kommuner som ønsker å satse på frivillighet i eldreomsorg og vil implementere håndboken lokalt.

Vi har satt stor pris på å samarbeide med Utviklingssenteret om håndboken. Vi er to kompetanseaktører som utfyller hverandre godt i arbeidet med å utvikle og formidle kunnskap til helse- og omsorgssektoren. Utviklingssenteret har kommet med mange verdifulle innspill som har bidratt til at boken skal bli et relevant og praktisk verktøy som kommer i bruk.

Utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenester Trøndelag sør

Utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenesters samfunnsoppdrag er å «bidra til å styrke kvalitet i helse- og omsorgstjenestene gjennom fag og kompetanseutvikling, og spredning av ny kunnskap, nye løsninger og nasjonale føringer». Derfor er vi stolte over å samarbeide med Verdighetsenteret, som er ledende innen kunnskap og kompetanseheving på flere viktige områder for Utviklingssentrene. Utviklingssenteret i Trøndelag sør har møtt flere ansatte i kommunal helsesektor som ønsker en oppskrift og en mal på hvordan de kan samarbeide med frivilligheten, og hvordan de kan lykkes med frivillige aktiviteter. Målet med denne håndboken er derfor at den skal gi motivasjon, ny kunnskap og være en drahjelp for ansatte i sykehjem som ønsker å starte et samarbeid med frivilligheten eller videreutvikle et allerede etablert samarbeid. Vi håper du vil spre den videre til dine kolleger eller nettverk!



Kapittel 1

Innledning av samarbeid

I dette kapittelet kan du lese om:

- › En god start! Kartlegging av behov, nærmiljø og potensielle ressurser
- › Forankring og retningslinjer
- › Hvem har ansvar for hva? Praktisk ansvarfordeling og frivillighetskoordinatorens funksjon
- › Hvordan bygge kultur for frivillighet på arbeidsplassen?

[Tilbake til oversikt](#)

Det startes opp mange nye spennende samarbeidsprosjekter for og med eldre. Et viktig prinsipp for et godt samarbeid med frivilligheten er forankring i hele organisasjonen. Behovene bør være kartlagt og også hvilke lokale ressurser som er tilgjengelige. Det må være klart hvorfor og hvordan man skal samarbeide med frivillige, og tydeliggjort hvem som har ansvaret for å koordinere den frivillige innsatsen.

Det er en stor fordel for resultatet å ha avsatt en stilling eller del av en stilling til å jobbe systematisk med å innlede samarbeid, koordinere, lede og følge opp den frivillige innsatsen. Det vil gi bedre forutsetninger for kontinuitet, informasjonsflyt, forutsigbarhet og motivasjon for samarbeidet. Men her må man også være kreativ og se muligheter. Ikke alle sykehjem eller kommunale aktivitetstilbud har mulighet til å ansette en egen frivillighetskoordinator. Noen må begynne helt fra begynnelsen og med lite ressurser. Så lenge ansvaret er tydelig fordelt, er det likevel mye man kan få til! Det er helt flott å begynne i det små med en liten aktivitet og så bygge opp tilbudet.

I dette kapittelet kan du lese om hva som bør være på plass før dere starter opp et samarbeid med frivillige. Det vil bli presentert forslag, tips og erfaringer for arbeidsplasser både med og uten en frivillighetskoordinator, samt løsninger som kan tilpasses ressursene som er tilgjengelig.

1.1 En god start!

Kartlegging av behov, nærmiljø og potensielle ressurser

TIPS!

For å finne en frivillig organisasjon i ditt lokalmiljø kan du gjøre et søk på Frivillig.no eller i Frivillighetsregistret. Flere kommuner har også en oversikt over aktive frivillige organisasjoner og lag på sine nettsider.

- > frivillig.no
- > frivillighetnorge.no

For å sikre et solid samarbeid med frivillige som varer over tid, må aktiviteten og ambisjonene tilpasses ressursene som er tilgjengelig. Samarbeid med frivillige organisasjoner eller frivilligsentraler kan være mindre ressurskrevende enn å følge opp en egen frivillighets-tjeneste av enkeltfrivillige. Har man lite ressurser satt av til frivillighetsorganisering er det ekstra viktig at aktivitetene treffer behovet, og at samarbeidsformen man velger, er hensiktsmessig.

Ved å kartlegge målgruppens interesser og behov får dere en god pekepinn på hva slags aktiviteter som bør prioriteres, og hvilke samarbeid som bør inngås først. Er det gruppeaktiviteter eller muligheten for nære samtaler én-til-én som er viktigst? Aktiviteter for å bringe lys til dagene inne eller hyggelige aktiviteter utendørs?

Før man tar kontakt med en eventuell samarbeids-partner eller begynner å rekruttere frivillige, er det også en god idé å ha reflektert rundt hva dere selv kan tilby. Hvorfor skal noen ha lyst til å være frivillig hos akkurat dere? Hva har dere av ressurser som dere kan bringe til torgs i et vann-vinn-samarbeid?

Kartlegging av behov

En viktig del av forarbeidet for samarbeidet med frivillige er altså å gjøre en kartlegging av målgruppens ønsker og behov. Dersom dere i virksomheten har rutiner for velkomstsamtale og jevnlig samtaler med beboere på sykehjemmet eller de som benytter aktivitetstilbudet, så er det fint å få ønsker om aktivitet og samvær med frivillige inn i disse.

Dersom dere ikke har rutiner for dette, anbefales det å gjøre en kartlegging av behovet til den enkelte. I det videre arbeidet vil det å implementere en slik kartlegging som en fast rutine hjelpe dere til å være i kontakt med behovene, som vil være i stadig endring. I disse samtale-lene kan dere også avklare hvilken informasjon som kan deles med frivillige. For mer om samtykke til deling av informasjon, se kapittel 5: *Juridiske perspektiv*.

Kartlegging av mulige samarbeidspartnere

Det finnes flere måter et sykehjem eller aktivitetstilbud kan involvere frivillige på. Noen samarbeider hovedsakelig med frivillige organisasjoner og frivilligsentraler, noen har en egen frivillighetstjeneste med enkeltfrivillige organisert av institusjonens frivillighetskoordinator, og andre har en velforening. Nedenfor følger noen eksempler på samarbeidsformer og gode samarbeidspartnere som kan være aktuelle å henvende seg til, samt eksempler på hvordan dere kan komme i kontakt med dem.

Frivillige organisasjoner

Ved å samarbeide med frivillige organisasjoner får dere en samarbeidspart som allerede har frivillige, og som «kan frivillighet». De har gjerne gode rutiner for å følge opp og ivareta de frivillige innad i organisasjonen. Likevel er det viktig at frivillige som kommer fra organisasjonen, blir godt mottatt og ivaretatt når de skal gjøre en innsats hos dere. Organisasjonene jobber innenfor gitte målområder, så det er viktig å gå i dialog for å finne ut hvordan de kan bidra.

Frivilligsentral

En annen viktig aktør som bør trekkes inn som samarbeidspart er den lokale frivilligsentralen. I likhet med de frivillige organisasjonene har frivilligsentralene gode rutiner for å følge opp og ivareta frivillige. De har ofte et godt overblikk over hva som rører seg i lokal frivillighet, og fungerer gjerne som et bindeledd mellom kommunen og frivillig sektor. Frivilligsentralene er ulikt organisert, men felles for de fleste er at de rekrutterer frivillige til både egne aktiviteter i lokalmiljøet og andre lokale organisasjoner. Sentralene jobber med å skape åpne møteplasser for befolkningen og bidrar som en koordinerende instans for lokalt organisasjonsliv. Ta kontakt med din lokale frivilligsentral for å bli kjent med hvordan de jobber, og hvilke muligheter som finnes for samarbeid.

TIPS!

For å finne en frivilligsentral i ditt lokalmiljø kan du gjøre et søk på hjemmesiden til Norges frivilligsentraler.

> frivilligsentral.no





Nærmiljøet

Det er flere aktører dere kan samarbeide med i nærmiljøet. Å tilrettelegge for et samarbeid med nærmiljøet handler både om å få til aktiviteter og sosiale møteplasser og om å bygge ned terskler mellom omsorgstilbud og innbyggerne ellers, samt andre skiller som generasjoner og kulturer.

Mye positivt kan komme ut av samarbeid med barnehage og skole. Flere barnehager er såkalte Livsgledebarnehager. På mange ungdomsskoler finnes valgfaget Innsats for andre, hvor ungdommene skal bli kjent med mulighetene for å bidra i lokalsamfunnet gjennom frivillig innsats. Videregående skoler kan ha linjer eller fag hvor det vil være av stor betydning å kunne utføre oppgaver i praksis, som helse- og oppvekstfag, frisør og kokkefag.

Det kan også være naturlig å samarbeide med andre sykehjem eller aktivitetstilbud i nærmiljøet. Er det ikke nok behov eller frivillige til å starte opp en aktivitet lokalt, kan det kanskje løses ved at to eller flere virksomheter samarbeider.

Enkeltfrivillige

Selv om det anbefales å se etter samarbeidspartnere blant lokale organisasjoner og frivilligsentraler, vil det også kunne være aktuelt å samarbeide med enkeltfrivillige. Dette kan være personer som ønsker å gjøre en frivillig innsats, men som ikke ønsker å være med i en organisasjon eller frivilligsentral. Det kan også være personer som er medlem i en eller flere organisasjoner, men som ønsker å bidra på det lokale sykehjemmet eller aktivitetstilbudet uten å gå gjennom sin organisasjon. Kanskje er det en tidligere pårørende som har lyst til å bidra når ektefelle eller forelder er død.

I samarbeidet med enkeltfrivillige vil det være særlig viktig å ha rutiner for innledning av samarbeid og oppfølging av den frivillige. Det vil kunne være et spesielt behov for møteplasser hvor de kan møte andre frivillige. En frivillighetskoordinator eller ansatt med tilsvarende ansvar bør være tilgjengelig for den frivillige, og det bør kommuniseres tydelig når og hvordan den frivillige kan komme i kontakt.

TIPS!

Sjekk om din kommune har digitale verktøy for samarbeid med frivillige og frivillige organisasjoner. Flere kommuner bruker digitale plattformer eller koblingstjenester for å være i dialog med innbyggere om behov, aktiviteter og muligheter for å bidra.

Pårørende

Pårørende er en viktig ressurs man skal ta godt vare på, og er en naturlig part å involvere og informere om inkludering av frivillige i virksomheten. Skal man starte opp en satsing på samarbeid med frivillige, er det viktig å ha med pårørendeperspektivet i en tidlig fase av planleggingen. Dette kan skje på flere måter. Flere sykehjem har pårørendeutvalg eller brukerråd hvor en representant for pårørende sitter. Her kan pårørende komme med ideer, luften eventuelle bekymringer, få informasjon om viktige temaer som rolleavklaring, taushetsplikt og hvorfor dere ønsker å samarbeide med frivillige.

Noen pårørende trenger avlastning, andre ønsker å bidra aktivt. Som nevnt i forordet regnes ikke pårørende normalt som frivillige når de gjør en innsats for sine nærmeste, men de er en verdifull samarbeidspart.

Næringsliv

Enkelte bedrifter har som et av sine mål å bidra med samfunnsnyttig innsats. Det kan være i form av at de bidrar økonomisk til å støtte opp om en aktivitet, eller at de ansatte gir noe av sin arbeidstid som frivillig. Ta kontakt med lokale bedrifter for å finne ut om de vil kunne bidra.

TIPS!

Mange kommuner har regler for sponning fra næringsliv. Gjør deg kjent med din kommunes regler på dette området før du inngår et samarbeid.

Frivilligbørs

EKSEMPEL

Mange steder i Norge arrangeres det internasjonale konseptet Frivilligbørs. Dette er en møteplass hvor frivillig sektor, næringsliv og offentlige virksomheter møtes og inngår avtaler. Møtet mellom aktørene og avtalene er gode utgangspunkt for samarbeid om konkrete aktiviteter, og også for å bygge varige relasjoner og nettverk. De som deltar på frivilligbørsen, definerer både hva de har behov for, og hva de kan gi tilbake i et samarbeid. Dette formidles via plakater og ved at deltakerne snakker med hverandre. Arrangementet varer i et par timer, og i løpet av den tiden er målet å få til gode og konkrete samarbeidsavtaler som tilrettelegger for vinn-vinn-samarbeid.

Du kan lese mer om frivilligbørs på > frivilligbors.no

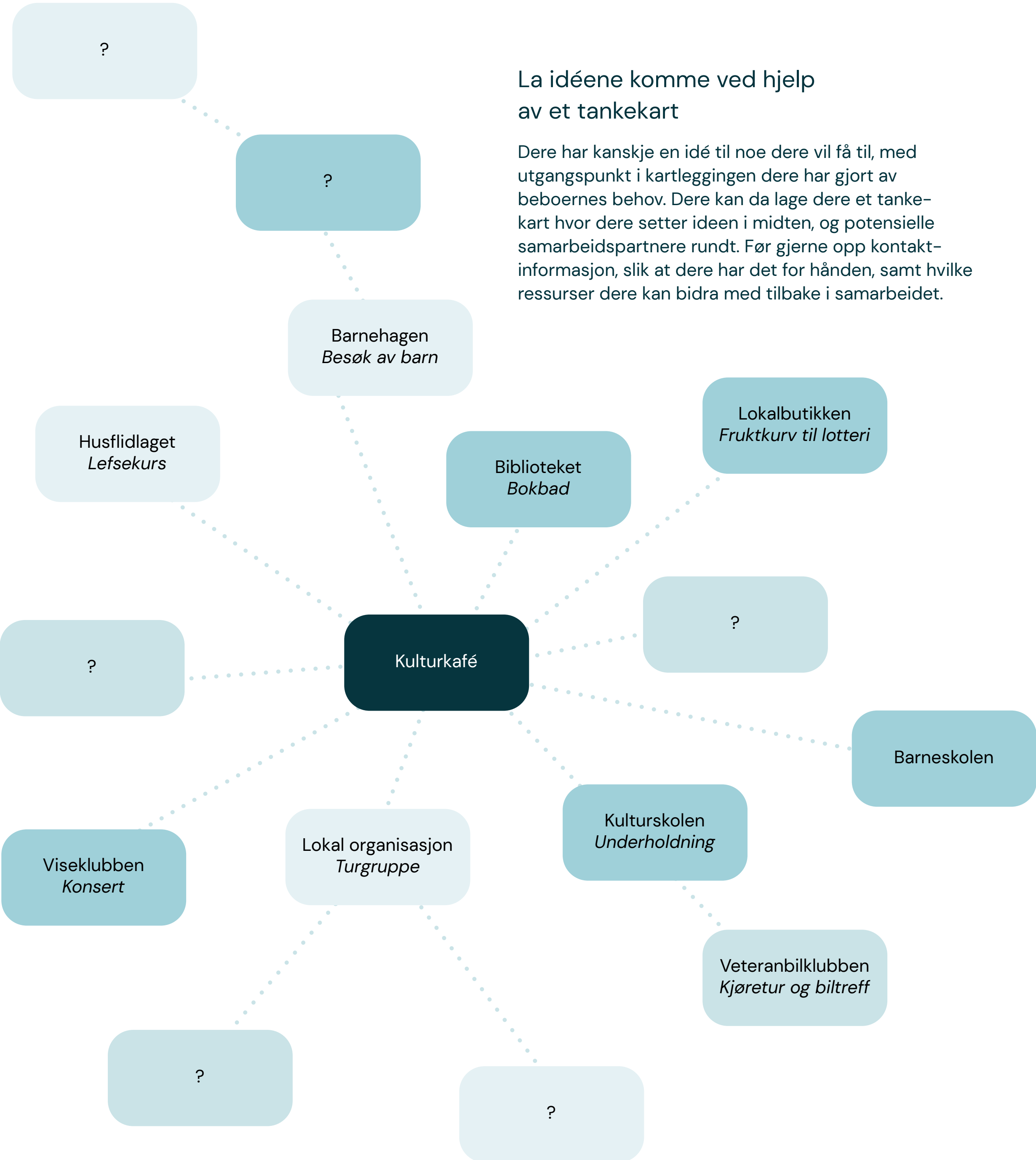
Kartlegging av egne ressurser

Det er en fordel å ha kjennskap til hvilke ressurser som kan tas i bruk i samarbeidet med frivillige. Dette gjelder både internt og ut mot eksterne samarbeidspartnere. Kanskje finnes det ansatte med musikalsk talent og engasjement eller stor interesse for kunst, hagestell eller motorsykler. Å ha kjennskap til dette og inkludere ansatte strategisk i samarbeidsaktiviteter innen deres interessefelt, kan bidra til medvind og motivasjon i ansattgruppen for samarbeid med frivillige.

Kartlegging av egne ressurser er også grunnleggende for å få til vinn-vinn-samarbeid. Hva kan dere bidra med tilbake til samarbeidsparten? Hvordan kan dere sikre at samarbeidet blir positivt for alle parter?

Dere tenker kanskje ikke på det, men dere kan ha ressurser som en frivillig organisasjon eller en frivillig-sentral kan ha nytte av. Dere har kompetanse – kanskje kunne dere bidra med et foredrag om demens på et medlemsmøte? Foreningen kan ha behov for et lokale til å holde møtene sine. Hvis de får låne det hos dere, kan de bidra med en aktivitet tilbake. Den lokale viseklubben kan kanskje mangle øvingslokale, publikum og en scene hvor de kan opptre. Kun fantasien setter grenser.

For skoler og barnehager vil det å samarbeide med dere være verdifullt for læringen til barna, og det er kanskje mål i læreplanen som et samarbeid kan hjelpe dem å nå.



1.2 Forankring og retningslinjer

Last ned arbeidsheftet via
www.verdighetsenteret.no/handbok

Har din arbeidsplass retningslinjer for samarbeid med frivillige? Dersom dere ikke allerede har dette etablert i eksisterende planverk, anbefaler vi at det utvikles. Det trenger ikke være omfattende, men et enkelt og oversiktlig dokument som klargjør hvorfor og hvordan dere inkluderer frivillige som en naturlig del av hverdagen.

Slike retningslinjer bidrar til at både ledelse og medarbeidere får kunnskap om frivillighet og hvordan dere legger til rette for samarbeid, *noe som igjen bidrar til forankring*. Både ledelse, medarbeidere, beboere, deltakere, pårørende og frivillige vil kunne føle seg trygge på rammene for samarbeidet, mulighetene som finnes, og også hvordan dere tenker å møte eventuelle utfordringer som kan oppstå.

Har kommunen din en egen frivillighetsstrategi eller frivillighetsmelding? Eller finnes det noe i kommunens helse- og omsorgsplan om hvordan det legges til rette for samarbeidet mellom frivillig sektor og de kommunale helsetjenestene? Dette vil i så fall kunne gi et godt grunnlag for veien videre.

En viktig del av utarbeidelsen av retningslinjene er å avklare juridiske dilemmaer knyttet til samarbeid med frivillige. Dette kan med fordel gjøres i dialog med kommuneadvokat eller andre med juridisk ansvar internt i kommunen. Se kapittel 5: *Juridiske perspektiv* for mer informasjon om dette. Retningslinjene kan synliggjøres på nettsider og oppslagstavler som er tilgjengelig for alle.

For at alle i virksomheten skal kunne føle eierskap til frivillighetssatsingen, er det viktig å involvere både ledelse, medarbeidere og de frivillige i prosessen. Medvirkning kan sikres gjennom for eksempel idédugnad med ansatte, tillitsvalgt, verneombud, ledere, målgruppen for tilbudet, frivillige og pårørende. Verdighetsenteret har sammen med Fagforbundet utviklet arbeidsheftet *Godt samarbeid med frivillige i eldreomsorgen – et arbeidshefte til inspirasjon og refleksjon*. I dette heftet vil dere finne ulike oppgaver som dere kan bruke som utgangspunkt for en idédugnad.

Tips til planlegging og gjennomføring av idédugnad:

- > Ta kontakt med leder for å avklare hvilke muligheter som finnes for å arrangere en idédugnad internt eller på tvers av virksomheter.
- > Ta kontakt med andre aktuelle deltakere, og inviter dem gjerne inn til en diskusjon om hvordan idédugnaden kan gjennomføres.
- > Avgjør størrelsen på idédugnaden. Ønsker dere å fordype dere i ett eller noen få spørsmål? Eller ønsker dere å gjennomføre en større idédugnad hvor dere jobber frem en helhetlig plan for samarbeid med frivillige i virksomheten?
- > Vi anbefaler at dere inkluderer representanter fra frivillig sektor i dette arbeidet. Det å samarbeide på tvers av sektorer er fruktbart for å få flere blikk på hvordan man kan tilrettelegge for samarbeid, og for å skape eierskap.
- > Dersom dere benytter dere av oppgaver i arbeidsheftet, kan dere sende den digitale versjonen av heftet til et internt eller eksternt kopisenter. Hver av oppgavene i heftet ligger på en egen side, nettopp med tanke på at de skal kunne skrives ut. Informer om hvilke sider dere vil ha skrevet ut, og be dem om valgt format (A2 eller A1 anbefales for å kunne jobbe med oppgaveark på gruppebord, og svart-hvitt anbefales med hensyn til kostnad).
- > Finn et egnet tidspunkt for at det både skal kunne passe for deltakere fra kommunal og frivillig sektor. Legg inn god tid til dialog. Det er fint å dele inn gruppene på forhånd. Sørg for at det er en god sammensetning på tvers av virksomheter og sektorer på hver gruppe.

Retningslinjene for samarbeid med frivillige kan for eksempel inneholde disse temaene:

- > virksomhetens verdigrunnlag og motiv for å inkludere frivillige
- > ansvarsavklaring – hvem som koordinerer den frivillige innsatsen, og hvordan den koordineres
- > kontaktinformasjon til frivilligkoordinator/ ansvarlig for frivillighet
- > rolleavklaring – hva de frivillige skal bidra med og hva slags oppgaver de ikke skal gjøre
- > hvem som ønskes velkommen som frivillig – er det åpent for alle å være frivillig hos dere?
- > rutiner for inntak av nye frivillige, opplæring og oppfølging
- > rutiner for konflikthåndtering og avslutning av den frivillige innsatsen
- > kort info om hva taushetserklæringen betyr for den frivillige
- > eventuelle forsikringsordninger og rutiner for utgiftserstatning
- > En mer utfyllende mal og et eksempel på retningslinjer for samarbeid med frivillige finner du i håndbokens siste del *Eksempler og maler*.

1.3 Hvem har ansvar for hva?

Praktisk ansvarsfordeling og frivillighetskoordinatorens funksjon

TIPS!

Hvis man har mulighet til å ansette en frivillighetskoordinator, er dette typiske oppgaver i en stillingsbeskrivelse:

- > Kartlegge potensielle samarbeidspartnere i frivilligheten og i nærmiljøet
- > Knytte frivillige organisasjoner og frivillig-sentral til aktiviteter lokalt i virksomheten
- > Tilrettelegge møteplasser for de frivillige i virksomheten
- > Opplæring, oppfølging og veiledning av frivillige
- > Være brobygger mellom frivillige, medarbeidere og tjenestemottakere
- > Bygge en god kultur for samarbeid med frivillige lokalt i virksomheten

Hva er ledelse og ansattes ansvar? Hva er en eventuell frivilligkoordinators ansvar? Og hva er frivilliges ansvar? Det er nyttig å lage et ansvarskart for å klargjøre ansvar og forplikte den enkelte. Du kan finne et eksempel på et slikt ansvarskart i samlingen av maler og eksempler bakerst i boken.

Mange sykehjem og aktivitetstilbud har en frivillighetskoordinator eller en ansatt som har ansvar for aktivitet og samarbeid med frivillige. Det kan for eksempel være en aktivitør eller kultur- og aktivitetsleder.

Frivillighetskoordinatoren kan være ansatt i en 100-prosentstilling, men ofte er koordinatorrollen en tilleggsfunksjon som en ansatt har fått. Stillingsprosenten som anbefales, avhenger av virksomhetens størrelse og ambisjoner for samarbeidet med frivillige. Uansett tittelen og størrelsen på stillingen vil en tydelig avsatt prosentdel til koordinering av den frivillige innsatsen være en fordel for strategisk arbeid og et godt resultat.

Det å ha en slik funksjon tilgjengelig i virksomheten gir forutsigbarhet både for de frivillige, for ledelsen og for de øvrige ansatte. Alle parter har en fast kontaktperson som sikrer kontinuitet og god informasjonsflyt. Koordinatoren kjenner også målgruppen, arbeidsplassen og de frivillige godt. Dette er viktig for å sikre at innsatsen dekker behovet til målgruppen, at satsingen blir forankret hos de ansatte, og at de frivillige blir ivaretatt på en god måte.

EKSEMPEL

I Levanger kommune har hver av kommunens fem omsorgsbaser (sykehjem og omsorgssenter) en frivilligkontakt. Det finnes også en frivillighetskoordinator ansatt i kulturenheten. Det at hver virksomhet har en frivillighetskontakt, gjør det enklere for de frivillige å ta kontakt med og samarbeide med kommunen. Frivillighetskontakten har en brobyggerfunksjon mellom frivillige, medarbeidere og tjenestemottakere/pårørende. Frivilligkoordinatoren i kulturenheten er en støttespiller for frivillighetskontaktene og en pådriver for frivilligkontaktnettverket som også omfatter Levanger frivilligsentral.

Frivilligkoordinatoren og alle frivilligkontaktene har fullført utdanningen *Frivilligkoordinering – eldreomsorg* ved Verdighetsenteret. Dette gjorde vi for å legge et felles grunnlag for videre arbeid på feltet og fordi kommunen hadde erfart at manglende systematikk og ivaretagelse av frivillige førte til frafall av frivillige og utfordringer med å rekruttere nye.

Ingvild R. Radwan
Frivilligkoordinator Kulturenheten,
Levanger kommune

Kulturkontakt i alle avdelinger

Hvordan sikre at det alltid er noen som har et ansvar for å følge opp aktivitet og frivillighet i virksomheten? Det er behov for at en ansatt har et overblikk og en koordinerende funksjon, men det er ikke alltid det er en stor stillingsprosent avsatt til dette. En koordinator kan også ha ansvar for flere virksomheter, og det er uansett ikke alltid at vedkommende er til stede når aktiviteten skal skje.

Dette kan løses ved å innføre en rullerende ordning med kulturkontakt på hver avdeling hvor ansvaret går på omgang. En ansatt får et ansvar i hver vakt og vil ha en «button» som gjør det enkelt for de frivillige og kollegene å se hvem som har ansvar. De frivillige vet hvem de kan henvende seg til, noe som gir forutsigbarhet og trygghet. Dette forhindrer også at ansvaret fordeles på alle ansatte, og at man heller kan ha dette ansvaret innimellom. Kulturkontakten skal være orientert om hvilken aktivitet som skal skje, og hvilke frivillige som kommer. Den gode velkomsten, tilrettelegging for aktivitet samt tilgjengelighet står i fokus.

Dette er en ordning som beskrives i modellen for godt samarbeid med frivillige i omsorgssektoren, utviklet av Verdighetsenteret sammen med kommunene Drammen og Fjell. Inspirasjon er hentet fra Rokilde sykehjem i Kristiansund.

Hvis man ikke har mye tid og ressurser avsatt til organisering av frivillighet, kommer man langt med oppstart av en aktivitet og samarbeid med en organisasjon eller et par frivillige. En god «pilot» kan også være en bra måte å få oppmerksomhet rundt et behov på. Av og til kommer det mer ressurser etter hvert som man ser de gode erfaringene og gleden et slikt samarbeid kan bidra med.

Gjennom mange års samarbeid med flere av byens institusjoner ser vi at der vi har kontaktpersoner på stedet, har det frivillige arbeidet fungert godt og hatt lang varighet. Dette gir positive effekter både for de frivillige og for institusjonene. Der det ikke har vært kontaktperson og en god kultur for å møte frivillige, opplever vi at det ofte blir større «gjennomtrekk» av frivillige.

Irene Sand Sørsdahl
Leder for Drammen frivilligsentral

1.4 Kulturbygging på arbeidsplassen

Det er viktig å bygge en god kultur for samarbeid med frivillige i virksomheten. Jo mer inkludert de ansatte er i frivillighetssatsingen, desto mer sannsynlig er det at den frivillige blir godt møtt uavhengig av hvem som er på jobb. Dersom aktivitet og samarbeid med frivillige blir en naturlig del av arbeidshverdagen, vil det være lettere for den enkelte ansatte å møte de frivillige på en god måte. Det blir forutsigbart for både ansatte og frivillige, og resultatet kan bli mange gode aktiviteter til glede for alle parter

Tiltak for god informasjonsflyt og involvering av ansatte:

Sett frivillighet på agendaen!

Frivillighet og aktivitet bør komme inn som naturlige punkter på agendaen på de arenaene hvor informasjon utveksles. Når dette er en del av informasjonsflyten, vil det tilrettelegge for at alle ansatte er informert om hvordan de skal forholde seg til de frivillige som kommer på sykehjemmet, hvem som har ansvar for hva, hvilke aktiviteter som skal skje, og hvilke frivillige som skal komme.

Eksempler på arenaer hvor aktivitet og frivillighet bør løftes frem:

- > ledermøte
- > avdelingsmøte
- > daglig rapport
- > faglunsj/faglig oppdatering for ansatte
- > jobbintervju og medarbeidersamtaler
- > kurs for nyansatte/vikarer
- > kommunens rapporteringssystem
- > etiske refleksjonsgrupper

EKSEMPEL

Rutineperm

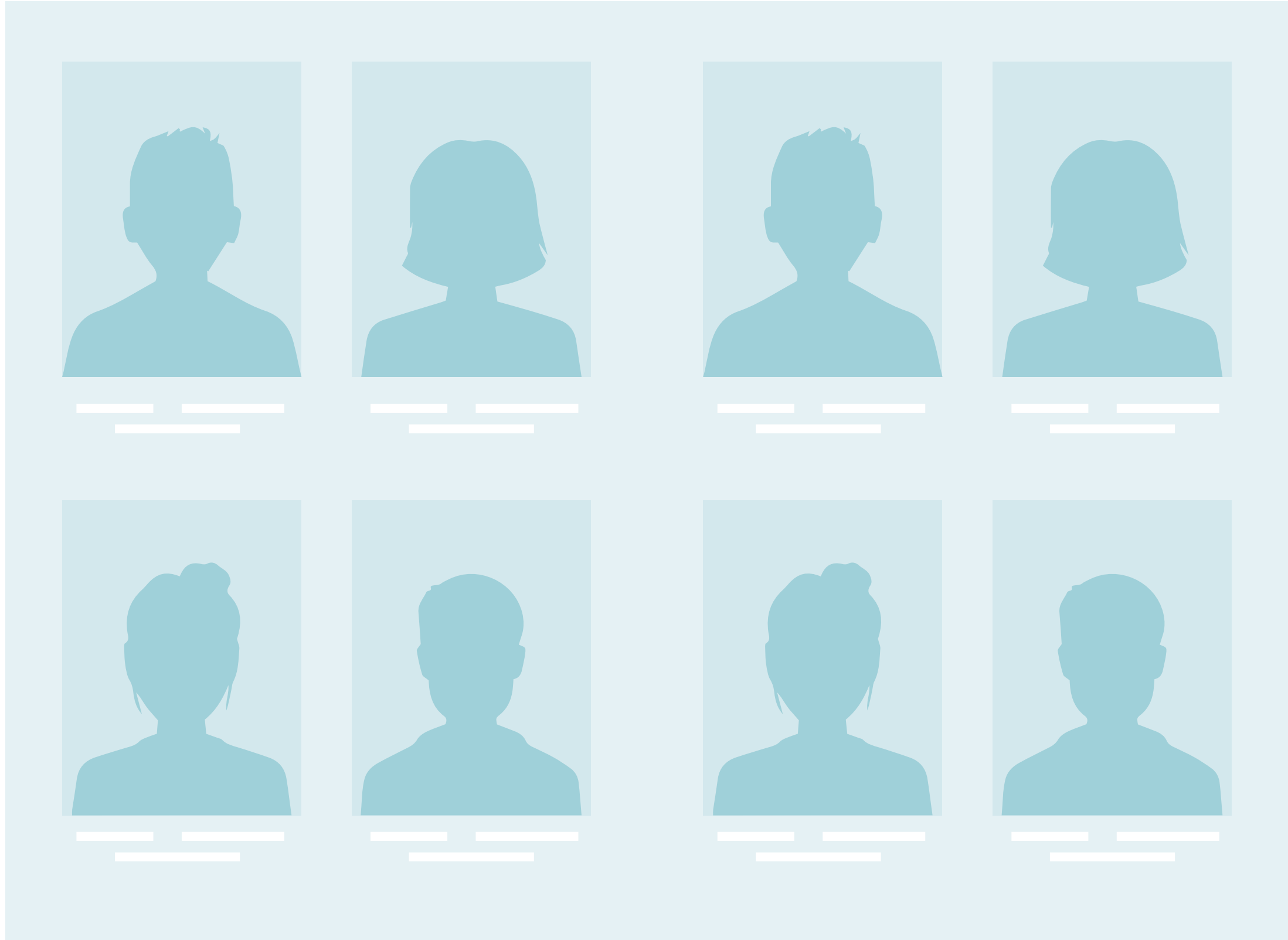
Etter dere har laget gode retningslinjer, kartlagt behov og fordelt ansvaret innad i virksomheten, er det hensiktsmessig å samle rutiner og prosedyrer for samarbeidet med frivillige. Det kan du lese mer om videre i håndboken.

Det er lurt å samle denne informasjonen i en perm som er lett tilgjengelig for de ansatte.

En liknende perm eller et hefte kan lages til de frivillige med den informasjonen som er viktig for dem. For eksempel: virksomhetens verdier og retningslinjer for samarbeid, hvilke oppgaver de kan / ikke kan bidra med, aktivitetsoversikt, informasjon om taushetsplikten, prosedyre for å ta kontakt dersom noe oppstår, og kontakthinformatjon til den de skal kontakte, osv.

En rutineperm kan inneholde:

- > retningslinjene for samarbeid + ansvarskart
- > en oversikt over de frivillige (husk GDPR – kun mest nødvendige informasjon, og avklart med den frivillige at informasjonen ligger tilgjengelig i rutinepermen) og de frivillige organisasjonene som virksomheten samarbeider med
- > oversikt over hva frivillige kan / ikke kan bidra med
- > informasjon om taushetsplikt
- > hvordan det forventes at den frivillige blir møtt av ansatte
- > hvor ansatte kan henvende seg dersom noe oppstår
- > hvordan oppfølgingen av frivillige foregår – fra innledning til avslutning av samarbeidet
- > alle nødvendige skjemaer (maler for taushetserklæring, oppfølgingssamtale, avtale med frivillige osv.)



Bildevegg

På en bildevegg eller frivilligvegg kan dere henge opp portretter av de frivillige som ønsker dette, med navnet deres under bildet. Dette kan være en idé for å gjøre det enklere for ansatte, beboere, deltakere, pårørende og også frivillige å orientere seg om hvem de frivillige er. Å koble ansikt og navn kan være vanskelig når det er mange å forholde seg til – en slik oversikt vil hjelpe til at alle som kommer for å gjøre en frivillig innsats blir tatt imot på en god måte.

Noen virksomheter velger også å ha andre identitetsmarkører som en t-skjorte eller et skilt slik at ansatte, beboere og pårørende kan gjenkjenne den frivillige, og for å synliggjøre innsatsen.

Aktivitetsplan

Det er mange aktiviteter på et sykehjem eller aktivitets-tilbud i løpet av en måned. Ved å lage en oversikt over hvilke aktiviteter som skal skje, når de skal skje, og hvilke frivillige som har ansvar for aktiviteten, vil det bli lettere for alle å holde seg orientert.

Ved å få inn en fast rutine om å sjekke aktivitets-oversikten når man kommer på jobb, så vil det være lettere å huske hva som skal skje, og hvilke frivillige som skal komme. Da kan beboerne være forespurt om de ønsker å delta på aktivitet, de som ønsker det, er klare til å være med, og det som er nødvendig at ansatte klargjør for å tilrettelegge for aktiviteten, er gjort. Dette vil forebygge situasjoner hvor frivillige kommer til sykehjemmet og ingen er klar over at det skal være en aktivitet, de blir ikke møtt, beboere er ikke klare til å delta på aktiviteten, osv. En liknende oversikt – uten informasjon om de frivillige – kan henge tilgjengelig for beboerne / deltakere på aktivitetstilbudet.

Sjekkliste før oppstart

- > Kartlegg behov og potensielle ressurser.
- > Lag retningslinjer.
- > Undersøk nødvendig lovverk med kommuneadvokat.
- > Lag ansvarskart.
- > Iverksett gode tiltak for kulturbygging.

Kapittel 2

Oppstart

I dette kapitlet kan du lese om:

- > første møte med den frivillige
- > intensjonsavtaler med organisasjoner og frivilligsentral
- > oppstartssamtale og avtale med den frivillige
- > taushetserklæring
- > første oppdrag – forberedelse og oppfølging
- > opplæring – oppgavekunnskap og introduksjonskurs
- > introduksjonstips

I forrige kapittel handlet det om å skape et godt fundament for samarbeidet med frivillige i virksomheten. I dette kapittelet skal vi se på hva som er viktig for å få en god oppstart av samarbeidet. Når en frivillig organisasjon, en frivilligsentral eller en enkeltperson tar kontakt, er det noen steg dere kan følge for at samarbeidet skal etableres, og for at oppstarten skal ivareta det engasjementet den frivillige henvender seg med.

Det er viktig å ha et system for å fange opp henvendelser fra frivillige. En tydelig kontaktperson vil gjøre det lettere for lokalsamfunnet å kontakte dere. Når noen melder sin interesse, er det lurt å få til et møte raskt, slik at engasjementet ikke forsvinner før dere får kontakt. Dersom dere har en frivillighetskoordinator i virksomheten er det naturlig at denne har ansvar for å følge opp. Har dere ikke en frivillighetskoordinator i virksomheten, bør det avklares hvem som har ansvar for å svare, slik at det ikke blir en oppgave ingen føler eierskap til og som dermed blir glemt.

2.1 Første møte

Som vi beskrev i kapittel 1, er det ulike måter å samarbeide med frivillige på. Noen virksomheter samarbeider kun med organisasjoner, andre har egne frivillighetstjenester og noen gjør begge deler. De frivillige som bidrar, skal uansett bli tatt godt imot i deres virksomhet.

En grunnregel er å ha en god oppstartssamtale med de frivillige hvor en avtale og taushetsløfte blir signert. Samarbeider dere med større frivillige organisasjoner og frivilligsentraler, har den frivillige gjerne allerede signert avtale og taushetsløfte. Det er ikke juridisk nødvendig å be den frivillige om å signere taushetsløfte en gang til, men man kan gjøre det om man ønsker. Be eventuelt om en kopi av den signerte taushetserklæringen som kan lagres lokalt. Uansett om man skal signere en avtale eller taushetsplikt, kan det være fint å ha en oppstartssamtale for å bli kjent med den frivillige og gi informasjon om virksomheten.

I tilfeller hvor organisasjoner er inne med en fast gruppeaktivitet, er det ikke nødvendig å ta en oppstartssamtale og forventningsavklaring med den enkelte frivillige. Da vil det være naturlig at denne samtalen tas med leder i organisasjonen eller frivilligsentralen, hvor dere blir enige om hvilken aktivitet de skal bidra med, og rammene for aktiviteten i en intensjonsavtale.

Møte med lokal organisasjon eller frivilligsentral

I det første møtet er målet å finne frem til hvordan dere kan samarbeide, og hva dere kan samarbeide om. I et slikt møte vil dere kunne informere hverandre om virksomheten, kjerneverdier, aktiviteter og behov – en gjensidig forventningsavklaring er viktig. Dersom dere kommer frem til at det er muligheter for å få til et samarbeid, er det en styrke om dere skriver en intensjonsavtale. I en slik avtale kan dere si noe om hva samarbeidet skal romme, hva hver av partene forplikter seg til, og hva hver av partene vil kunne forvente å få tilbake. Dette skaper forutsigbarhet for

videre samarbeid. Kanskje vil avtalen underskrives på et senere tidspunkt dersom det er et behov for å avklare noen punkter med ledelsen og organisasjonens/frivilligsentralens medlemmer eller styre.

Møte med den enkelte frivillige

Når en enkeltfrivillig melder sin interesse eller dere møter en frivillig som skal bidra på vegne av en organisasjon/frivilligsentral for første gang, er det en god rutine å invitere den frivillige til en oppstartssamtale. I denne samtalen er det mulig å bli litt kjent, få en gjensidig forventningsavklaring og – hvis det er en god match – utarbeide en skriftlig avtale. En slik samtale er god kvalitetssikring og vil gi dere viktig informasjon om hvordan den frivillige best kan følges opp. En samtaleguide for oppstartssamtale og mal for avtale finner du under *Eksempler og maler* til slutt i boken.

En avtale med den frivillige kan inneholde

- > oppgavebeskrivelse
- > ansvar og forventet tidsinnsats
- > taushetsplikt
- > forsikringsansvar
- > praksis for refundering av utgifter og mottak av gaver
- > rutiner for oppfølging og avslutning
- > kontaktperson
- > godkjenning av oppbevaring av personopplysninger

Se mal for avtale i samlingen av maler og eksempler til slutt i boken.

Du kan også laste ned malen via: verdighetsenteret.no/handbok

Dere kan fortelle om virksomheten, og den frivillige kan fortelle om sin motivasjon for å gjøre en frivillig innsats hos dere. Det kan være lurt å fortelle noe om hva frivillige kan bidra med, og hva som er de ansattes oppgaver, slik at den frivilliges rolle og ansvar blir tydelig avklart.

I dette møtet bør den frivillige også underskrive en taushetserklæring. Dette kan være et avsnitt i avtalen eller et eget dokument, se mer om dette i bokens siste del *Eksempler og maler*. Denne erklæringen er moralsk bindende, og skiller seg fra taushetsplikten for ansatte som er fundert i helsepersonelloven. Det er positivt dersom dere kan gi en forståelse av hva den frivillige kan forvente av informasjon og ulike scenarioer eller dilemmaer som kan oppstå. Se mer om taushetsplikten i kapittel 5: *Juridiske perspektiv*.

Noen virksomheter og organisasjoner velger å be om referanser som en kvalitetssikring, men dette er ikke lovbestemt og referanseplikt for frivillig arbeid er et omdiskutert tema. Det er flere andre tiltak man kan vurdere for å sikre at den frivillige innsatsen er i tråd med virksomhetens retningslinjer. Hvis du eller den frivillige er litt usikre, kan et godt grep være å avtale en felles «prøvetid» på for eksempel en måned, hvor den frivillige blir kjent med om aktiviteten passer, og du får sett hvordan samarbeidet fungerer. Prøvetiden kan avrundes med en oppfølgingssamtale hvor dere finner ut av veien videre. Les mer om oppfølgingssamtale i kapittel 3: Ivaretagelse og oppfølging av frivillige. Et annet tiltak kan være å involvere nye frivillige i mindre sårbare fellesaktiviteter før de eventuelt ved eget ønske går over til én-til-én-aktivitet.

Det er ikke hjemmel i lovverket for å be om politiattest for frivillige som skal gjøre en innsats for eldre, heller ikke ved kognitiv svikt. Se mer informasjon om innhenting av politiattest i kapittel 5: *Juridiske perspektiv*.

En god avslutning på oppstartssamtalen er å gjøre en avtale om den første aktiviteten, samt forberede den frivillige på dette oppdraget.

2.2 Første oppdrag – forberedelse og oppfølging

Når en ny frivillig skal delta i en aktivitet for første gang, bør det være en plan for å gi vedkommende en god introduksjon til virksomheten. Dersom dere har en frivillighetskoordinator i virksomheten, er det gunstig å introdusere den nye frivillige på et tidspunkt da koordinatoren er til stede. Hvis det ikke er en mulighet, vil det være viktig at en ansatt har fått et særlig ansvar for å ønske velkommen. En presentasjon til de som deltar på aktiviteten, ansatte og andre frivillige er en god start. Det er også en idé å ha en fadderordning hvor erfarne frivillige kan ha ansvar for å være kontaktperson for den som er ny.

Det er fint å tilby en samtale etter første oppdrag for å høre hvordan det har gått. Dersom frivillighetskoordinator/kontaktperson ikke er tilgjengelig for en prat etter aktiviteten, kan det være fint å ta en telefon eller sende en e-post.

Forslag til spørsmål til den frivillige etter første oppdrag:

- > Var det en positiv opplevelse?
- > Oppsto det noen utfordringer?
- > Er dette noe du har ønske om å fortsette med?
- > Når ønsker du å komme neste gang?
- > Har du noen spørsmål?

2.3 Opplæring

Opplæring er en viktig del av oppfølgingen av den frivillige. Den vil kunne bidra til tydelige rammer for samarbeidet og gjøre den frivillige trygg i sin rolle. Vi kan si at opplæringen starter allerede i den første samtalen med den frivillige. Her formidles virksomhetens verdier og rutiner til den frivillige.

Omfanget av den videre opplæringen og om den bør være obligatorisk eller ikke, avhenger av aktiviteten og målgruppen for den frivillige innsatsen. Jo mer sårbar målgruppe, desto større behov for opplæring. Én-til-én-aktivitet, som for eksempel turvenn for personer med demens, kan kreve mer opplæring enn om den frivillige deltar på en fellesaktivitet på sykehjemmet.

I denne delen vil vi fokusere på det en frivillig trenger å vite før de kan starte opp med en aktivitet og innholdet i en slik grunnopplæring eller introduksjonskurs.

TIPS!

Det kan være en utfordring at den som ønsker å bidra med sin innsats, mister engasjementet dersom det går for lang tid før de kan starte opp. Det er derfor viktig at eventuell obligatorisk opplæring i forkant gis så raskt som mulig.

Praktisk oppgavekunnskap og introduksjonskurs

Før en frivillig starter i en aktivitet, kan det være aktuelt å gi praktisk oppgavekunnskap tilpasset den konkrete aktiviteten. Eksempler på opplæring som må være på plass i forkant, er å trille rullestolen og å sykle den elektriske sykkelen.

I tillegg velger mange å tilby et introduksjonskurs som den frivillige tar før første oppdrag eller etter hvert. Et slikt kurs kan inspirere og motivere frivillige til innsats, det sikrer et felles kunnskapsgrunnlag, legger til rette for at de frivillige kan bygge nettverk, og trygger de frivillige i møtet med en sårbar gruppe. Det understreker også at den frivillige innsatsen er høyt verdsatt.

TIPS!

Undersøk om din kommune har tilgang til KS Læring, og om det finnes digitalt materiell der som kan benyttes i introduksjonskurs eller som faglig påfyll til frivillige. Kartlegg også om det finnes kompetansepersoner i egen kommune som kan bidra med undervisning i aktuelle temaer.

Det kan være vanskelig å for et sykehjem eller aktivitetstilbud å raskt kunne tilby et introduksjonskurs til nye frivillige, da det gjerne er begrenset hvor mange nye frivillige de knytter kontakt med hver måned. En løsning på dette kan være et felles introduksjonskurs hvor flere virksomheter går sammen om å tilby kurs for nye frivillige med jevne mellomrom, for eksempel alle sykehjemmene og aktivitetstilbudene for eldre i en kommune. Hvis det er mulig, er det strategisk å tilby slike kurs både på dagtid og kveldstid for å inkludere ulike typer frivillige.

Det er også nyttig å underveis tilby de frivillige faglig påfyll om temaer som de selv etterlyser, eller som dere ser at det er behov for. Dette er noe vi kommer mer inn på i kapittel 3.

Forslag til temaer i et introkurs:

- › relevant informasjon om virksomheten
- › motivasjon – hva betyr den frivillige innsatsen?
- › erfaren frivillig forteller om sin motivasjon
- › beboer/deltaker forteller om hva den frivillige innsatsen betyr
- › virksomhetens verdier og visjoner
- › rolleavklaring og grensesetting
- › helsepersonells taushetsplikt vs. frivilliges taushetsløfte
- › målgruppekunnskap
- › demens og kommunikasjon
- › Har du noen spørsmål?

2.4 Introduksjonstips

Som del av det gode forarbeidet dere har gjort, har dere nå gjerne en kartlegging av beboernes ønsker og behov for frivillig innsats som dere kan ta utgangspunkt i. Av og til er det ansatte eller pårørende som fanger opp et behov og ønsker at en person skal få besøk av en frivillig. I slike tilfeller er det viktig å involvere den det gjelder, slik at det ikke blir et dårlig første møte. Ved én-til-én-aktivitet kan det være lurt å være med på første møte som en trygghet for både beboer og den frivillige.

Hvordan du henvender deg og spør om en person ønsker å delta i en frivillig aktivitet eller ta imot en frivillig, vil gjerne påvirke svaret du får. Det kan være lurt å fokusere på felles interesser og ressurser. Istedenfor å stille et spørsmål som «er du ensom og trenger noen å snakke med?» kan man heller for eksempel si «jeg har en frivillig her som er så glad i litteratur, det er jo du også – kunne du tenke deg at han kom og leste litt for deg, så kan dere diskutere boken etterpå?»

Når vi igangsetter aktiviteter eller besøk mellom beboere og frivillige, er vi opptatt av å finne ut hva de som bor her på Vinderenhjemmet, er opptatt av, og hva deres ønsker og behov er. Dette er viktig for å kunne bygge tilbudet ut fra hva som faktisk er viktig for dem, og ikke ut fra hva ansatte eller andre skulle tro er det viktigste. I tillegg er det viktig for å få frem beboernes ressurser og meninger, noe jeg tror kan oppleves meningsfullt og kan bekrefte deres integritet og verdighet. Dette er også i tråd med beboernes lovfestede rett til brukermedvirkning.

For å få tak på denne informasjonen er det viktig at vi snakker med den enkelte beboer, forsøker å være oppmerksomme på signalene deres og tør å utforske hva deres egentlig behov er. Vi trenger oversikt over hvem som ønsker kontakt med frivillige, og hva de ønsker. Da er det viktig med et godt samarbeid mellom beboernes nærmeste kontakter, ulike fagpersoner og meg som frivillighetskoordinator. Ingen kan klare å få en slik oversikt alene. I tillegg er det viktig med faste rutiner for å få delt denne informasjonen, for eksempel faste møter.

Inger Aagesen

Frivilligkoordinator på Vinderen bo- og servicesenter, Oslo kommune

EKSEMPEL

En suksessfaktor for å skape gode koblinger kan være å implementere bruk av et kartleggings- eller koblingsskjema. Dersom ansatte har det som fast rutine å fylle ut dette vil det sikre viktig informasjon om partene i samarbeidet, noe som kan føre til en kobling med utgangspunkt i felles interesser og ønsker.

Her er en oversikt over punkter de har med i et slikt skjema i Kinn kommune:

- > Opplysninger om frivillig:
Navn, fødselsdato og kontaktinformasjon
- > Opplysninger om den som ønsker besøk:
Navn, fødselsdato og kontaktinformasjon.
Eventuelt også kontaktinformasjon til pårørende.
- > Informasjon om bosituasjonen til den som ønsker besøk: Hjemmeboende, institusjon, bofellesskap
- > Både frivillig og den som ønsker besøk blir spurt om hva de forventes av relasjonen:
 - > Hva skal vi bruke tiden på?
 - > Hvor ofte skal vi møtes?
 - > Når skal vi møtes?
 - > Viktige opplysninger?

Skjemaet inneholder også viktig informasjon til den frivillige:

- > Dersom det er noe du lurer på, oppsøk din kontaktperson!
- > En til to ganger i året vil du få invitasjon til et fel-
lestreff sammen med andre frivillige. Her får man
mulighet til å lufte tanker og ideer og ta opp ting
man lurer på. Har du forslag til tema, kom gjerne
med innspill.
- > Din kontaktperson er: navn/rolle/telefon

EKSEMPEL

I dette kapittelet kan du lese om:

- › anerkjennelse av den frivillige innsatsen
- › faglig og sosialt påfyll
- › veiledning og oppfølgingssamtale
- › eksempler på gode motivasjonstiltak

Kapittel 3

Ivaretakelse og oppfølging

Et godt grunnlag for at frivillige skal trives og ønske å samarbeide over tid, er allerede lagt i arbeidet som er gjort i innledningen og oppstarten av samarbeidet. Innledningsvis har dere forankret samarbeidet, dere har jobbet frem gode rutiner som vil bidra til at frivillige blir møtt på en god måte, og at de opplever forutsigbarhet og trygghet i frivilligrollen. I oppstartssamtalen hadde dere en forventningsavklaring som sikrer at samarbeidet ivaretar ønskene og behovene til den som skal gjøre en frivillig innsats.

Dette kapittelet handler om den langsiktige ivaretakelsen av de frivillige. Oppfølging, ivaretakelse, innledning av samarbeid og valg av aktiviteter henger sammen. Det er en god huskeregel å ikke samarbeide med flere frivillige enn du klarer å følge godt opp – da slutter de gjerne igjen raskt.

Hvilken strategi du bør velge for oppfølging og ivaretakelse, avhenger av hvor utfordrende oppgaven de skal gjøre, er, og hvor mye tid og ressurser du har til dette som koordinator. Frivillige som besøker alvorlig syke og døende, for eksempel til våketjeneste eller personer med omfattende kognitiv svikt, vil ha behov for tettere oppfølging, grundigere opplæring og forberedelse til oppgaven og gode rutiner for oppfølgingssamtaler og pauser enn en frivillig som er med på å arrangere sangstund i fellesstua.

Hva er så god ivaretakelse av frivillige? Her er det ingen fasit, men vi har noen tips og eksempler på god praksis du kan lese om her.

En av de tingene som motiverer meg som frivillig, er muligheten til å kunne spre glede og oppmuntring til de som trenger det. Jeg føler jeg har mye glede å gi, og når jeg ser at det skaper en god følelse og smil hos dem jeg er hos, motiverer det meg til å fortsette med mitt bidrag. Ethvert nytt møte kommer med en ny mulighet til å glede et annet menneske, og ingenting er mer motiverende og givende enn akkurat det.

Sara Kristine Fredriksen-Myhre
Frivillig

3.1 Anerkjennelse av den frivillige innsatsen

Det kan være en stor motivasjon i seg selv å kunne se at det man gjør, har en betydning for andre. At ansatte møter de frivillige med et smil og gir uttrykk for at den innsatsen de gjør, betyr noe, kan være den viktigste faktoren for å holde engasjementet og trivselen oppe. Hvis dere ser at beboerne har hatt glede av en aktivitet som den frivillige har vært med på – la dem få vite det. At ansatte tilrettelegger for aktiviteten som skal skje, og beboere eller deltakere er forberedt på hva som skal skje, vil gjøre det lettere for den som skal gjennomføre aktiviteten.

I tillegg til god inkludering av de frivillige, ros og positive ord er det andre små tiltak man kan gjøre for at de frivillige føler seg sett og satt pris på:

Frivillighjørne

Et sykehjem i Oslo hadde laget til et lite «frivillighjørne» med et bord det sto kaffe, te, påsmurte knekkebrød, sjokolade, våtservietter og liknende. Det hang en hyggelig beskjed til de frivillige på veggen om at de var satt pris på, og at de var velkomne til å forsyne seg av det som sto på bordet. I et slikt hjørne kan man også legge en rutineperm og henge opp en aktivitetsoversikt

Ildsjel-diplom

Et Ildsjel-diplom er et eksempel på en oppmerksomhet som kan gis. På et slikt diplom er det hyggelig om du kan skrive en liten tekst om hva den frivillige har bidratt med og betydd den siste tiden. Maler for slike diplomer kan dere for eksempel finne på nettet.

3.2 Faglig og sosialt påfyll

I forrige kapittel gikk vi gjennom eksempler på god grunnopplæring – praktisk oppgavekunnskap og introduksjonskurs. Tilbud om faglig påfyll, mulighet til refleksjon og deling av erfaringer er også en del av den kontinuerlige oppfølgingen av frivillige. Dette kan gjøres på mange måter: Det kan være foredrag om aktuelle temaer, mulighet til å diskutere utfordringer, grenseoppganger, og etiske dilemmaer. Ved å samles kan frivillige og ansatte sammen finne frem til gode måter å møte ulike situasjoner på.

Temaene som tas opp, kan være bestemt ut fra frivilligruppens ønsker eller behov dere fanger opp i virksomheten. Noen temaer kan med fordel tas opp jevnlig, for eksempel taushetsløftet og hva dette innebærer. Det er fint om det tilrettelegges for at spørsmål knyttet til målgruppen og situasjoner som oppstår kan tas opp. Hvis man diskuterer erfaringer og dilemmaer som har oppstått i samarbeidet, er det et godt grep å be de frivillige anonymisere personen det handler om, og heller generalisere hendelsen.

Frivilligsamling

Dette er en arena for faglig påfyll, erfaringsutveksling, dialog og nettverksbygging, som er noe mange frivillige kan sette pris på. Her kan både frivillige og ansatte møtes, og det er mulig å stille spørsmål og fremme problemstillinger som kan føre til utfordringer dersom de ikke tas tak i. En fast frivilligsamling vil også bidra til at de frivillige blir kjent, blir en del av et sosialt fellesskap og «bygger et lag».

Frivilligsamling kan holdes i ulike intervaller – alt etter kapasitet og hva de frivillige ønsker selv. En idé kan være at frivilligsamlingen holdes i forkant av ny aktivitetsplan. Da kan dere gå gjennom kommende aktiviteter sammen, og de frivillige kan melde seg til de aktivitetene de ønsker å bidra til. Slik slipper de å forplikte seg for en lengre periode enn aktivitetsplanen varer, noe som bidrar til fleksibilitet. Dere kan også sammen finne frem til nye aktiviteter, og frivilligruppen kan være med på å utvikle aktivitetstilbudet, noe som både gir et mer allsidig aktivitetstilbud og eierskap hos de frivillige.

De som er tilknyttet en organisasjon eller frivilligsentral, har sannsynligvis allerede tilbud om jevnlig møter. Likevel bør alle frivillige få tilbud om å delta – også de som tilhører en organisasjon eller frivilligsentral. Så kan de selv avgjøre om de ønsker å benytte seg av det.

Samarbeider dere med enkeltpersoner, er det særlig viktig å ha en slik møteplass.



Inspirasjonskurs i samarbeid mellom kommune og frivillighet:

I Drammen kommune samarbeides det med organisasjonslivet og frivilligsentralene om en serie med inspirasjonskurs. Både nye frivillige i kommunens virksomheter, frivillige fra organisasjonslivet og ellers innbyggere som er interessert i temaet, inviteres jevnlig til temakvelder. Her får de frivillige faglig innhold, og de får høre mer om hvor man kan engasjere seg som frivillig – både innad kommunen og i organisasjonene. Dette kurset holdes på biblioteket og er åpent for alle.

En erfaring fra Drammen er at de frivillige møter mange av de samme problemstillingene, enten de frivillige er tilknyttet kommunen eller organisasjonslivet. Mye av opplæringen kan derfor være felles.

På inspirasjonskurset får de som deltar, møte ulike organisasjoner. De får slik en oversikt over hva de forskjellige organisasjonene jobber med, og hvor de har lyst å bidra. Ved å samarbeide blir man godt kjent med de organisasjoner som er i kommunen. Dette fører til mer samarbeid, både mellom organisasjonene og mellom kommunen og organisasjonene.

Samarbeid mellom kommunen og organisasjonslivet:

- › Kommunen kaller inn til planleggingsmøte to ganger i året.
- › Alle involverte legger inn en lik sum for å betale foredragsholdere. Nettverket blir større, alle kjenner noen som kan bidra med foredrag. Slik holder vi kostnadene nede.
- › Kommunen står for kaffe og te, og kake lages på rundgang
- › Lokalene hvor kurset holdes, skal være sentralt, gratis og livssynsnøytralt. I Drammen har valget falt på biblioteket.

Sandra Assink Hansen
Frivilligkoordinator Omsorg,
Drammen kommune

Etisk refleksjon

Mange kommuner har arenaer for etisk refleksjon. Samarbeid om etisk kompetanseheving er en nasjonal satsing som skal bidra til at ansatte og ledere får økt kompetanse på å identifisere og møte etiske utfordringer arbeidshverdagen. Denne satsingen er et samarbeid mellom KS og Senter for medisinsk etikk. Den finansieres av Helse- og omsorgsdepartementet (HOD) og driftes av KS.

Dersom dere har etiske refleksjonsgrupper for ansatte i deres virksomhet, kan det være et godt grep å ta samarbeid med frivillige og situasjoner som kan oppstå i den forbindelse, med som tema. Det er også positivt om dere kan tilby etisk refleksjon til frivillige som en del av opplæringen og oppfølgingen. Etikkrefleksjon kan være et hjelpemiddel for å la de frivillige tenke over en situasjon de har stått i eller kan komme til å stå i, og situasjonenes etiske utfordringer. Ved hjelp av etisk refleksjon kan de komme frem til hva som ville være det beste valget eller den beste handlingen i den gitte situasjonen.

Senter for medisinsk etikk har mange års erfaring med etikkrefleksjon. I fagheftet *Samhandling med frivillige – etikk og juss* anbefaler de at refleksjonsprosessen dreier seg om en hendelse som ble opplevd vanskelig, eller en situasjon den frivillige skal stå i, og som de er usikre på hvordan de skal håndtere.

Etisk refleksjon kan gjerne gjennomføres i grupper. Tydelig hensikt og struktur bidrar til at deltakerne i gruppen kan lære av hverandres refleksjoner. SME-modellen er en systematisk 6-trinns modell for etikkrefleksjon, utviklet av Senter for medisinsk etikk (10).

Dette er et verktøy for å strukturere etikkrefleksjonen.

Se mal for SME-modellen under *Skjemaer* på Senter for medisinsk etikk sine nettsider for SME-modellen. Du kan også finne en veileder og undervisningsfilmer på KS sine nettsider.

- > med.uio.no/helsam
- > ks.no



3.3 Oppfølgingssamtale

I den første samtalen med den frivillige avklares forventninger og den frivilliges motivasjon. Dette kan endre seg med tiden. Å være tilgjengelig for en samtale med den frivillige underveis i samarbeidet kan avdekke endringer i motivasjon eller om det er ting som oppleves problematisk. Det er også en anledning til å vise den frivillige at innsatsen som gjøres betyr noe.

En slik samtale kan tilbys som en fast jevnlig samtale, eller det kan være en avtale om at de frivillige tar kontakt dersom de ønsker en samtale. Dersom dere i avtalen valgte å spesifisere en prøvetid, som nevnt i kapittel 2, vil det være naturlig å avholde denne samtalen når denne perioden er over. Det å vite at noen er tilgjengelig dersom noe skulle oppstå, kan gi trygghet. Tydelighet rundt hvem kontaktpersonen er, og hvordan ta kontakt dersom ønsket om en samtale oppstår, er derfor viktig.

En oppfølgingssamtale kan inneholde spørsmål om

- > trivsel og mestring
- > behov for videre opplæring
- > relasjon til ansatte og andre frivillige
- > eventuelle utfordringer
- > den frivillige vil fortsette eller gå over i annen aktivitet
- > den frivillige har forslag/tips til forbedringer

Eksempler fra praksis på gode motivasjonstiltak

- › Hold jevnlige samlinger med påfyll av informasjon om det som skjer i virksomheten.
- › Gi en julegave eller sommergave til de frivillige.
- › Invester i egne t-skjorter til de frivillige.
- › Inkluder frivillige i avgjørelser og planlegging av aktiviteter.
- › Arranger en egen frivillighetsdag for de som bidrar i virksomheten.
- › Ha god dialog med de frivillige for å fange opp utfordringer – «så ordner vi opp sammen».
- › Gi frivillige et kort ved jul, påske og sommer hvor de takkes, og hvor verdien av den innsatsen de gjør, beskrives.
- › Inviter til julebord.
- › Gi ut et nyhetsbrev som holder de frivillige oppdatert på hva som skjer.

EKSEMPEL

Se mal for oppfølgingssamtale i samlingen av eksempler og maler bakerst i boken.

Last ned mal via:

www.verdighetsenteret.no/handbok



Kapittel 4

Problemløsning og avslutning

I dette kapittelet kan du lese om:

- › Problemløsning: råd for å forebygge og håndtere samarbeidsutfordringer
- › Tips til en god avslutning for den frivillige: avslutningssamtale og attest

[Tilbake til oversikt](#)

Frivilligheten er full av engasjement og vilje, og dette kan føre til gnisninger. Som frivillighetskoordinator eller ansvarlig for den frivillige innsatsen vil du også ha ansvar for å forebygge og løse konflikter i samarbeidet med frivillige. Det kan for eksempel være en frivillig som bryter virksomhetens verdi-grunnlag eller regler, og dårlig samarbeidsklima blant de frivillige eller mellom ansatte og frivillige.

Alle gode samarbeid kan komme til en avslutning. Ofte er det en naturlig årsak – den frivillige skal flytte, må omdisponere sin tid, eller har et ønske om å engasjere seg andre steder. Det kan også være en avslutning som følger av problemer i samarbeidet. Den frivillige kan ha hatt en dårlig opplevelse, eller det kan være at du som koordinator ser at det er problemer som må tas tak i. Uavhengig av årsak bør det være et mål å få til en avslutning som er god for alle parter.

Det å ha rutiner rundt hvordan dere skal avslutte samarbeidet, vil bidra til at det blir likt for alle. Kanskje tilbyr dere den frivillige en samtale hvor dere kan takke for innsatsen og høre hvordan den frivillige har hatt det, og om hva årsaken er til at vedkommende ønsker å slutte. Kanskje er det aktuelt å gi en attest? Noen velger å gi en oppmerksomhet eller markere sammen med de andre frivillige, dersom dette er noe den frivillige selv ønsker – for eksempel på en frivilligsamling, dersom dere har det.

I dette kapittelet finner du råd om hvordan du kan forebygge og ta tak i kjente samarbeidsutfordringer, og tips om hvordan du kan legge til rette for en god avslutning for den frivillige.

4.1 Der det finnes ildsjeler, kan det også bli brann

Som koordinator jobber du med mennesker og alt det medfører. Så du kan først som sist være forberedt på at du må ta tak i misforståelser, murring og gnisninger som oppstår og kanskje utvikler seg til helt åpne konflikter.

Den viktigste konfliktforebyggingen du kan gjøre som koordinator, er å legge til rette for en virksomhet med rom for ulikheter og en god kultur for å si ifra, slik at de frivillige tar opp ting de synes er utfordrende, på en fin måte med den det gjelder.

Noen organisasjoner har samspillsregler, frivillighetspolitikk eller verdigrunnlag som utgangspunkt for å skape en kultur. Samtaler om dette er like viktig i en frivilligruppe som på en arbeidsplass. Hvordan skal vi ha det hos oss? Hvordan går vi frem dersom det oppstår konflikter?

Kommer det tydelig frem hva som er ønsket og uønsket adferd i deres retningslinjer for frivillighet og i oppstartssamtalen med den frivillige, så har dere et godt utgangspunkt for å ta tak i brudd på avtalen på en god måte.

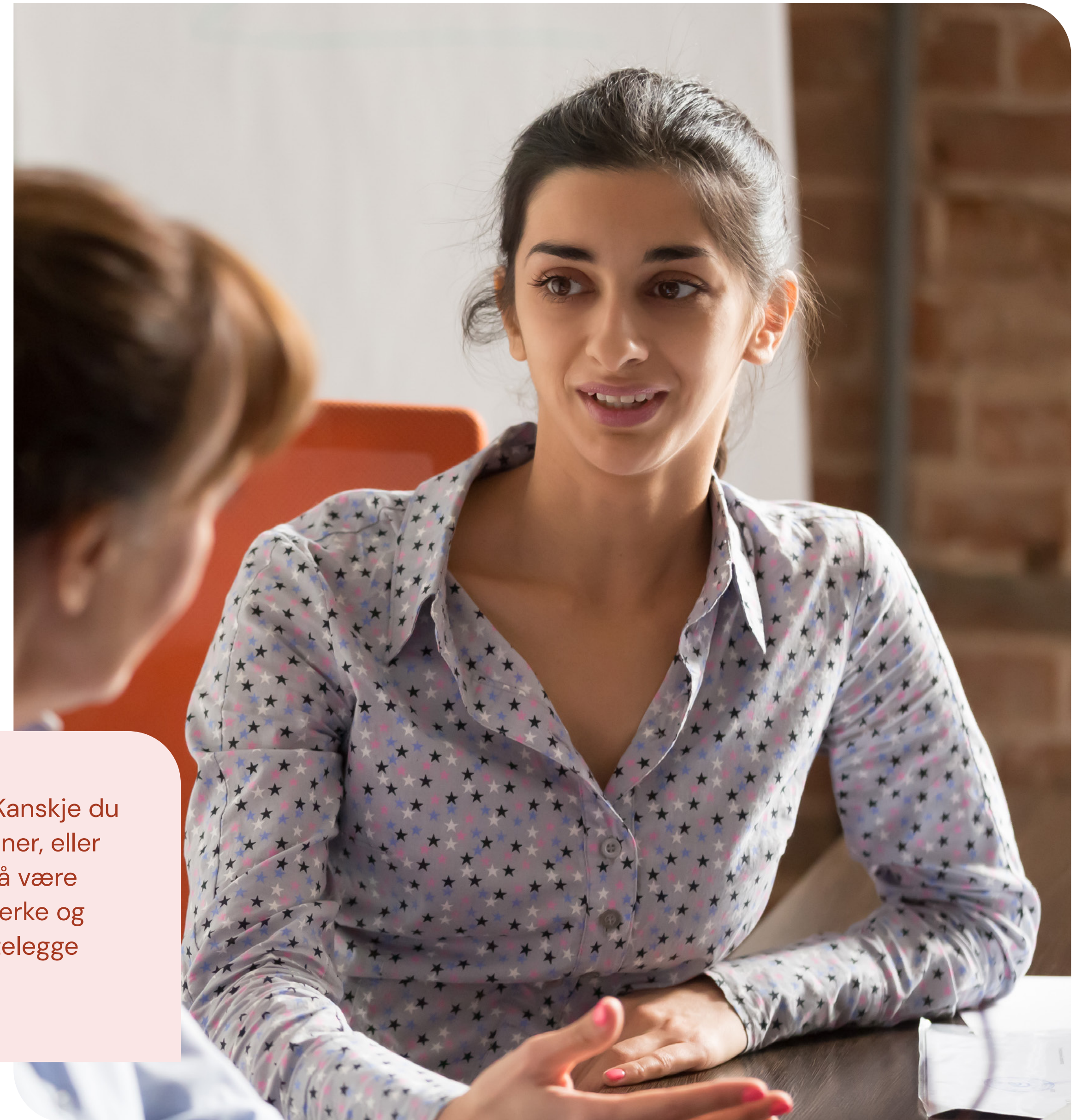
Frivillige organisasjoner og frivilligsentraler vil kunne ha et system for å håndtere vanskelige situasjoner som måtte oppstå. Det er derfor en ekstra trygghet i å samarbeide med lokalt organisasjonsliv.

Klare brudd på virksomhetens regler eller retningslinjer er gjerne enklere å håndtere enn situasjoner der du må forholde deg til innrapporterte bekymringer. Dette kan være mistanke om at en frivillig stiller beruset på oppdrag, snakker nedsettende og krenkende om andre eller utviser dårlig sikkerhetsmessig dømmekraft.

Andre ganger kan frivillige som har vært en kjempe-ressurs i mange år, ha behov for tettere oppfølging enn du og virksomheten har mulighet til å gi. Det kan for eksempel være frivillige som bidrar på sykehjemmet eller aktivitetstilbudet, som selv rammes av demens.

Selv om det kan være krevende å ta tak i uønsket oppførsel eller samarbeidsproblemer, er dette noe man kan øve seg på og bli bedre på. God forberedelse og en passende ramme for en viktig, avklarende samtale vil kunne gjøre situasjonen lettere for både deg og den frivillige.

Hvordan forholder du deg til konflikter? Kanskje du er vant med å ta tak i vanskelige situasjoner, eller kanskje du kvier deg for det? Det er fint å være bevisst på dine egne reaksjoner, både sterke og svake sider, når du har ansvar for å tilrettelegge for et godt samarbeid med frivillige.



EKSEMPEL

Røde Kors har et lederutviklingsprogram for frivillige ledere som blant annet tar tak i å møte vanskelige situasjoner på en god måte. Istedenfor å fokusere på at man som leder skal ta en såkalt «vanskelig samtale», ønsker Røde Kors å innstille lederne på forståelsen av at man ved behov gjennomfører en helt nødvendig samtale. Å ta tak i ting på et tidlig tidspunkt kan spare aktiviteten eller organisasjonen for mye energi.

> rodekors.no

4.2 Hvordan legge til rette for en avklaringssamtale?

Tenk gjerne gjennom følgende punkter før du ber om en samtale:

Formål

Hva er formålet for samtalen? Hva ønsker du å ta opp, og hva tenker du er det beste utfallet av samtalen? Formålet vil naturlig ses opp mot grunnen til at du kaller den frivillige inn til samtale. Er situasjonen som har oppstått, så alvorlig at den eneste løsningen er å avslutte samarbeidet? Eller går du inn i samtalen med et mål om at dere kan fortsette samarbeidet? Dette er viktig å ha klart for deg før du går videre med forberedelsene.

Forberedelse

Det er viktig å forberede seg på hvordan samtalen skal legges opp – gjerne skrive en agenda for samtalen. Det kan være at en slik samtale vekker følelser hos begge parter, og da er det en trygghet å sette en slik retning for samtalen i forkant.

Innkalling

Hvordan tenker du det er best å kalle inn til samtalen? Dette kan kanskje avhenge av hva du tenker at den frivillige du skal kalle inn, ville foretrekke. Skal du nevne det når du møter personen etter en aktivitet? Skal du skrive en e-post, ta en telefon eller sende en SMS? Du kan også tenke over hvor lang tid i forveien du skal kalle inn. Det er viktig at den frivillige får innkalling i god nok tid til å sette av tiden i kalenderen, men samtidig kan det oppleves negativt å måtte vente lenge på et møte. Er det mulig å være så fleksibel at du lar den frivillige bestemme tidspunkt?

Fysisk ramme for samtalen

Hvor skal møtet avholdes? Det bør gjerne være et sted hvor dere kan sitte sammen uten å forstyrres av andre. Det er viktig at døren til rommet kan lukkes. Det er også fint å kunne tilby en kopp kaffe og et glass vann.

Innhold

Dersom det har vært en konkret episode som har ført til en utfordring i samarbeidet, vil det være aktuelt å legge frem den situasjonen som gjør at dere må ta møtet, la den frivillige få komme med sin opplevelse av hva som har skjedd, og sammen komme frem til veien videre. Kanskje har det skjedd noe som gjør at samarbeidet må avsluttes, men i mange tilfeller vil det kunne være en mulighet til å forsøke igjen etter en samtale hvor begge parter har fått komme til orde, og en felles løsning er funnet. Avslutt gjerne med en oppsummering av samtalen og hva dere har kommet frem til.

I etterkant

Det kan være at du har behov for å gjennomgå din opplevelse av samtalen med din leder, eller en kollega. Dersom dere har blitt enige om at oppsummeringen av samtalen skal skrives ned, så kan det være aktuelt å sende en kopi av denne ut til den frivillige i etterkant.

4.3 Tips til en god avslutning

Ingen samarbeid varer evig. Noen frivillige blir værende i flere år, andre er innom for en kortere periode for å gjøre en innsats. Ofte er det helt naturlige endringer i livssituasjon som fører til at de ikke lenger ønsker å bidra som frivillig hos dere. Det ligger gjerne ikke konflikt eller misnøye til grunn for dette valget:

- > studenter eller andre som flytter
- > alder
- > endring i livssituasjon
- > endring i interesse – formidle kontakt til frivilligsentral/organisasjon

Det er positivt å kunne tilby en avslutningssamtale til alle frivillige som ønsker å slutte. Det trenger ikke å være et langt, omfattende møte, men en fin avrundning av samarbeidet og en takk for innsatsen. Hvis det er vanskelig å få tid til et fysisk møte, kan det også fint gjøres over telefon.

Se mal for en avslutningssamtale i delen med eksempler og maler bakerst i boken.

I de tilfellene hvor den frivillige selv ønsker å slutte på grunn av problemer i samarbeidet, bør dere finne ut av hva som ligger bak. Hvilke uheldige opplevelser har den frivillige hatt? Er det noe dere kunne gjort annerledes? Er det noe å ta med seg og lære av her?

Selv om det har vært utfordringer i samarbeidet som har ført til avslutning for en frivillig, bør dere tenke gjennom hva som trengs for at det likevel skal oppleves som en god avslutning. Selv om noe har gått galt underveis, så har det sikkert også vært gode øyeblikk man kan trekke frem.

Attest

Det er fint å utarbeide en attest til alle frivillige som ønsker det. For noen er en skriftlig bekreftelse på den frivillige innsatsen viktig for videre arbeidspraksis og et betydningsfullt punkt på CV-en. Lag dere gjerne en standard tekst om virksomheten/aktiviteten og suppler med informasjon om:

- > oppstart og omfang av innsatsen
- > arbeidsoppgaver og ansvar
- > måloppnåelse og eventuelle positive egenskaper

Noen velger å også oppgi kontaktinformasjon for en eventuell muntlig referanse. Dette er lurt å se i sammenheng med kapasitet.

Det er et ønske at frivillige opplever hele frivilligreisen så positivt som mulig. Fra de tar kontakt første gangen – og gjennom kursing, intervjuer, selve frivilligoppgaven og oppfølgingen – til de avslutter sitt engasjement. Det er hensiktsmessig at det settes et punktum for innsatsen uavhengig hvor mye tid og hvor mange år som er lagt ned. Det gjelder også om avslutningen skyldes en nødvendig avvikling. Å bli avrundet med æren i behold et er mål og kan også ha betydning for omdømmet. Kan avslutningen gjøres med godord og blomster, er det ikke noe som er hyggeligere.

Merethe Skaug Sørensen
Oslo Røde Kors





Kapittel 5

Juridiske Perspektiv

Dette kapitlet er under revidering på grunn av et nytt rundskriv fra Helsedirektoratet som omhandler de juridiske rammene for frivillighet i helse- og omsorgstjenestene, som er under utarbeidelse. Vi minner om at helsepersonell har taushetsplikt, også overfor frivillige. Helsepersonell kan kun formidle taushetsbelagt informasjon til frivillige hvis pasienten/brukeren har samtykket til det. Hvis pasienten/brukeren mangler samtykkekompetanse, kan nærmeste pårørende samtykke på pasientens/brukerens vegne.

[Les mer om taushetsplikt, samtykke og opplysningsplikt her](#)

Råd for godt samarbeid

1

Forankre

- › Se til lokal frivillighetspolitikk og planverk.
- › Lag retningslinjer for samarbeid med frivillige.
- › Undersøk nødvendig lovverk med kommuneadvokat eller juridiske rådgivere.
- › Forankre satsingen internt i virksomheten.

2

Kartlegg

- › Finn ut hva behovet er for aktivitet og sosiale møteplasser.
- › Lag et tankekart med samarbeidspartnere som finnes i frivillig sektor og nærmiljø.
- › Tenk igjennom hvilke ressurser dere har som kan komme andre til nytte.

3

Etabler samarbeid

- › Ta kontakt med aktuelle samarbeidspartnere.
- › Kom henvendelser fra frivillig sektor raskt i møte.
- › Sett opp et møte for å avklare forventninger til samarbeidet på overordnet nivå.
- › Utarbeid samarbeidsavtaler.

4

Involver

- › Inkluder ansatte i planlegging for økt eierskap og engasjement.
- › Koble på frivillige / frivillig sektor tidlig og la de ha reell medvirkning.
- › Få nærmiljøet med.

5

Prioriter kompetanse

- › Gi ansatte kompetanse på hvordan man kan tilrettelegge for godt samarbeid.
- › Lag gode introduksjonskurs og faglig påfyll for frivillige.
- › Informer godt om rolleavklaring og taushetsplikt.
- › Gi frivillige og ansatte mulighet til etisk refleksjon.

6

Utvikle rutiner

- › Lag rutiner for hvordan dere skal innlede og ivareta samarbeid med frivillige.
- › Utvikle rutiner sammen med frivillige.
- › Samle rutinene i en rutineperm lett tilgjengelig for ansatte og frivillige.

7

Systematiser

- › Etabler tydelige rammer for samarbeidet.
- › Lag et ansvarskart som tydeliggjør hvem som har ansvar for hva i samarbeidet.
- › Lag et årshjul for aktivitet og frivillighet.

8

Sett frivillighet på agendaen

- › Tydeliggjør at samarbeid med frivillige er et satsingsområde for virksomheten.
- › Få frivillighet inn som fast punkt på agendaen (ledermøte, avdelingsmøte, faglunsj, rapport).
- › Synliggjør samarbeidet med frivillige på nettsider og i informasjonsmateriell om virksomheten.

Eksempler og maler

Her vil du finne maler eller samtaleguider til oppstarts- samtale, oppfølgingssamtale og avslutningssamtale med de frivillige. Det er i tillegg lagt ved en mal til retningslinjer for samarbeid, taushetserklæring og avtale med enkeltfrivillige.

Du vil også finne eksempel på hvordan et ansvarskart, retningslinjer og taushetserklæring kan se ut. Alle malene finner du i Word-format på våre nettsider slik at dere kan skrive inn og tilpasse malene etter eget behov.

Last ned malene via:
www.verdighetsenteret.no/handbok

Ansvarskart – eksempel på ansvarsfordeling

Forankring innebærer en synliggjøring av ansvar i alle ledd

1

Ledere i virksomheten

Tilrettelegger for samarbeid på overordnet nivå

- > tilrettelegge for frivillighetskoordinator, sette av tid til arbeidet, ha tydelige rammer for funksjonen
- > synliggjøre samarbeid med frivillige som et satsingsområde i virksomheten
- > sette frivillighet på agendaen i arenaer for informasjonsutveksling, for eksempel på ledermøter, på avdelingsmøter og ved rapport

2

Frivillighetskoordinator / ansatt med ansvar for samarbeid med frivillige

Brobygger

- > kartlegge potensielle samarbeidspartnere i frivilligheten og i nærmiljøet
- > innlede samarbeid med frivillige organisasjoner, frivilligsentraler, enkeltpersoner og aktører i nærmiljø
- > knytte frivillige til aktiviteter og sørge for kobling mellom frivillig og beboer/deltaker på aktivitet
- > lære opp, følge opp og veilede frivillige.
- > tilrettelegge møteplasser for de frivillige i virksomheten
- > gi informasjon om aktivitet og frivillighet til ledere og ansatte, og sørge for at oversikt over hvilke aktiviteter frivillige skal bidra med, og hvilke frivillige som skal bidra er lett tilgjengelig for ansatte

3

Medarbeidere

Møter de frivillige i det daglige

- > holde seg orientert om aktiviteter frivillige skal bidra med, og hvilke frivillige som skal bidra
- > tilrettelegge for at beboere kan være med på aktivitet, sette frem det som trengs for at den frivillige kan gjennomføre aktiviteten
- > ønske frivillige velkommen når de kommer, og takke for innsatsen når de går
- > eventuelt ha kulturkontaktansvar

4

Frivillige

Bidrar til glede, livskvalitet og aktivitet

- > møte på aktiviteter de har satt seg opp på, eller gi beskjed til frivillighetskoordinator i god tid dersom det ikke er mulig å møte
- > overholde punktene i avtalen de har signert med virksomheten
- > overholde signert taushetserklæring

Mal og retningslinjer for samarbeid med frivillige

Klikk her for å laste ned en mal tilpasset Microsoft Word >

Eller besøk våre hjemmesider
www.verdighetsenteret.no/handbok

Virksomhetens verdigrunnlag og motiv for å inkludere frivillige i virksomheten:

- > Virksomhetens verdigrunnlag
- > Formål med å inkludere frivillige
- > Målgruppen for den frivillige innsatsen

Forholdet mellom frivillige og ansatte

- > Rollefordeling
- > Ansvarsavklaring
- > Koordinering av frivillig innsats

Rekruttering

- > Aktuelle samarbeidspartnere i frivillig sektor
- > Eventuelle kriterier for å være frivillig i virksomheten
- > Aktuelle oppgaver for frivillige
- > Oversikt over informasjonsmateriell
- > Kontaktinformasjonen til ansvarlig/frivillighetskoordinator

Introduksjon og opplæring

- > Rutiner for inntak av nye frivillige
- > Informasjon om eventuell fadderordning
- > Informasjon om eventuelle obligatoriske kurs

Veiledning og oppfølging

- > Rutiner for evalueringssamtale
- > Tilbud om faglig påfyll og eventuelt frivillighetssamling
- > Tilbud om arrangementer for de frivillige som julebord eller sommerfest

Problemløsning

- > Rutiner for konflikthåndtering – informasjon om hvem man skal ta kontakt med hvis det oppstår et problem
- > Konsekvenser dersom en frivillig ikke holder avtalen som er inngått
- > Informasjon om hvem den frivillige skal ta kontakt med ved ønske om avslutning av samarbeid
- > Rutiner for avslutningssamtale

Taushetsløfte

- > Informasjon om taushetserklæringen og hva den innebærer.

Forsikringer

- > Informasjon om eventuelle forsikringsordninger virksomheten har for de frivillige.

Utgiftserstatning

- > Avklar om de frivillige får dekket egne utgifter i forbindelse med et frivilligoppdrag, og hva som eventuelt dekkes.

Hasseltun sykehjems retningslinjer for samarbeid med frivillige

Disse retningslinjene beskriver hvorfor og hvordan vi inkluderer frivillige i vår virksomhet. Dokumentet skal være tilgjengelig for både ansatte, frivillige, pasienter og pårørende og klargjøre hvordan vi vil at samarbeidet med frivillige skal fungere.

Virksomhetens verdigrunnlag og motivasjon for å inkludere frivillige

Vår visjon er: Hasseltun sykehjem – et sted med kompetanse, engasjement, varme og kreativitet.

Vi ønsker å skape gode dager for alle som er på sykehjemmet og imøtekomme hver beboer sitt individuelle behov. Vår praksis er forankret i et helhetlig menneskesyn som forutsetter at individet har fysiske, psykiske, sosiale og åndelige behov. Et mål for oss er at alle våre beboere skal kunne delta i en aktivitet de ønsker hver dag.

Ved å samarbeide med frivillige kan vi få til et bedre og mer variert aktivitetstilbud. De frivillige skal være et berikende supplement til de ansattes faglige kompetanse. De frivillige bidrar til å gjøre sykehjemmet mer mangfoldig og levende og til et mer spennende sted å være. Vi ønsker å være et åpent sykehjem med god kontakt med nærmiljøet. Frivillige samarbeidspartnere er viktige for dette samspillet.

Forholdet mellom frivillige og ansatte

På sykehjemmet er det 200 ansatte og en frivillig-tjeneste med 60 frivillige. Frivillige bidrar f.eks. til å gå på tur, å være samtalepartnere, praktiske oppgaver, følge på kulturarrangementer, men er ikke involvert i medisiner, stell eller pleieoppgaver.

Hasselbakken sykehjem har en frivillighetskoordinator i 100% stilling som har hovedansvar for å rekruttere, organisere, følge opp og lede de frivillige. Alle ansatte har ansvar for å inkludere de frivillige på en best mulig måte.

Rekruttering

Vi samarbeider med frivilligsentralen og mange ulike lag og foreninger. Du er velkommen som frivillig hos oss både som enkeltperson og gjennom en organisasjon. Hos oss ønsker vi å involvere mennesker med ulike ressurser og vi ønsker oss en mangfoldig gjeng med frivillige. Er du en god turkamerat, høytleser, pianist, samtalepartner? Vi søker etter personer med engasjement for eldre.

Rekruttering skjer fortløpende og vi har informasjonsmøter hvert semester. Vi tar kontakt med alle som melder sin interesse for å bli frivillig. Referanser oppgis ved behov.

Vi har mange spennende frivillighetsoppgaver. Materiell med utfyllende informasjon finner du på våre nettsider og i resepsjonen. Interesserte tar kontakt med frivillighetskoordinator på e-post: frivillighet@hasseltun.no eller telefon: 111 11 111.

Introduksjon og opplæring

Når en person melder seg som frivillig hos oss, vil du få en introduksjonssamtale med frivillighetskoordinator. Dette er en samtale hvor man informerer om aktuelle aktiviteter og avklarer både organisasjonens og den frivilliges ønsker, motivasjon og behov. Vi vil gå igjennom rutiner og taushetsplikt og en eventuell avtale signeres.

Alle frivillige må ta et obligatorisk innføringskurs og vil i begynnelsen gå sammen med en erfaren frivillig. Vi har en prøvetid på tre måneder slik at både den frivillige og sykehjemmet kan se om samarbeidet fungerer og om aktiviteten er i tråd med den frivilliges forventning.

Veiledning og oppfølging

Sykehjemmet har ansvar for å gi den frivillige nødvendig veiledning og opplæring. Man kan kontakte frivillighetskoordinator dersom den frivillige har spørsmål eller saker den ønsker å ta opp.

I tillegg til innføringskurset vil den frivillige få tilbud om faglig påfyll, foredrag og dialoggrupper for erfaringsutveksling og inspirasjon. Ved aktuelle temaer arrangerer vi felles samlinger for ansatte og frivillige. Den frivillige vil også bli invitert til en individuell oppfølgingssamtale og veiledning ved behov.

Alle frivillige er invitert til julebord og sommerfest. I tillegg vil alle frivillige som er tilknyttet sykehjemmene i Skogen kommune bli invitert på et felles arrangement hver høst.

Problemløsning

Hvis det oppstår et problem eller en konflikt eller man ønsker å slutte som frivillig, tar man kontakt med frivillighetskoordinator. Man vil da bli invitert til en avslutningssamtale.

Taushetsløfte

De frivillige må underskrive en taushetserklæring før de begynner sin innsats hos oss. Hva taushetsplikten innebærer og hva slags utfordringer de kan møte i forhold til denne blir gjennomgått som tema i innføringskurset. Ved brudd på taushetsplikten vil frivilligforholdet kunne opphøre.

Forsikringer

Hasselbakken har per i dag ingen egen forsikringsavtale for de frivillige og de er derfor frivillig på eget ansvar. / Hvis du er frivillig på Hasselbakken sykehjem, er du forsikret enten gjennom organisasjonen du tilhører eller gjennom vår kollektive skadeforsikring for frivillige.

Utgiftserstatning

De frivillige på Hasseltun sykehjem får erstattet egne utgifter i forbindelse med et frivilligoppdrag, f.eks. kjøregodtgjørelse ved en utflukt. Dette må være avklart med frivillighetskoordinator i forkant.

Mal for oppstartssamtale

Klikk her for å laste ned en mal
tilpasset Microsoft Word >

Eller besøk våre hjemmesider
www.verdighetsenteret.no/handbok

Om virksomhet og arbeidet

- > Gi et overblikk over virksomhetens verdigrunnlag og hvilke aktiviteter den frivillige kan engasjere seg i.
- > Orienter om ansvar og forventninger.

Om den frivillige, forslag til spørsmål:

- > Hvorfor ønsker du å være frivillig?
- > Hva vet du om virksomheten/ frivilligtjenesten på institusjonen?
- > Hvor har du hørt om muligheten for å være frivillig hos oss?
- > Hva er dine forventninger?
- > Har du kompetanse eller erfaring som du ønsker å bruke i ditt frivillige engasjement hos oss?
- > Har du vært frivillig tidligere?
- > Er det en spesiell oppgave eller type arbeid du er interessert i å utføre?
- > Hvor mye tid er du interessert i å bruke på dette? Når på dagen er du tilgjengelig?
- > Er det noe annet vi bør vite om deg for å planlegge dette best mulig?

Oppfølging

- > Informer om aktuell opplæring og kursing.
- > Informer om eventuelle trivselstiltak, som sommeravslutning og juletreffest.
- > Informer om oppfølgingstiltak, som oppfølgings-samtale, avslutningssamtale og eventuelt fadderordning.
- > Beskriv rutiner for attest ved avsluttet oppdrag.

Taushetsløfte

- > Fortell om taushetsløftet og hvilke konsekvenser man kan forvente ved et brudd på denne.
- > Fortell hva den frivillige kan forvente av informasjon, og om ulike dilemmaer som kan oppstå.
- > Informer om hvem den frivillige kan ta kontakt med ved bekymring.

Praktisk informasjon

- > Informer om eventuelle forsikringsavtaler og hva avtalen innebærer.
- > Informer om at avtaler er forpliktende selv om arbeidet er frivillig, og hvordan man melder ifra ved fravær.
- > Informer om praksis for å håndtere eventuelle gaver
- > Orienter om eventuell praksis for utgiftserstatning.
- > Hvis virksomheten benytter seg av digitale verktøy eller plattformer, kan dette også informeres om her.

Utgiftserstatning

- > Avklar om de frivillige får dekket egne utgifter i forbindelse med et frivilligoppdrag, og hva som eventuelt dekkes.

Oppsummering

- > Oppsummer i korte trekk hva du har fått med deg at vedkommende ønsker å bidra med, og hvor mye tid personen ønsker å bruke.
- > Skisser avslutningsvis hva som blir veien videre, og når og hvordan du vil ta kontakt.

Mal for oppfølgingssamtale

Klikk her for å laste ned en mal
tilpasset Microsoft Word >

Eller besøk våre hjemmesider
www.verdighetsenteret.no/handbok

Innsatsen

- > Oppsummer den frivilliges innsats og ansvar så langt og trekk gjerne fram noe spesielt positivt som vedkommende har bidratt med.

Velkomst og opplæring

- > Hvordan var det å begynne som frivillig?
- > Opplevde du at du fikk tilstrekkelig med informasjon og opplæring til å kunne utføre dine oppgaver?
- > Var det noe du savnet?
- > Er det noe vi kan gjøre bedre (for neste frivillige)?

Veiledning og oppfølging

- > Hvordan synes du det går med ditt frivilligoppdrag?
- > Føler du deg trygg på å ta kontakt hvis det er noe du ikke er fornøyd med, eller hvis det er noe du lurer på?
- > Hvordan oppfatter du veiledningen du har fått?
- > Har du noen tanker eller spørsmål rundt taushetsplikten?
- > Føler du deg ivaretatt og satt pris på?
Hvorfor / hvorfor ikke?

Relasjoner

- > Hvordan opplever du forholdet til de ansatte?
- > Hvordan opplever du samarbeidet med de andre frivillige?
- > Hvordan opplever du forholdet til den personen/ gruppen du jobber frivillig med?
- > Hvordan tror du denne personen/ gruppen har oppfattet din innsats?

Utvikling og veien videre

- > Vil du fortsette med ditt frivilligoppdrag / det du nå har ansvar for, eller vil du gjøre noe annet?
- > Har du noen forslag til hvordan din opplevelse av å være frivillig hos oss kan bli bedre?
- > Har du noen andre synspunkter eller tips til oss?

Mal for avslutningssamtale

Klikk her for å laste ned en mal
tilpasset Microsoft Word >

Eller besøk våre hjemmesider
www.verdighetsenteret.no/handbok

Om virksomhet og arbeidet

- > Oppsummer den frivilliges innsats og ansvar så langt og trekk gjerne fram noe spesielt positivt som vedkommende har bidratt med.

Opplevelsen

- > Hvordan har det vært å være frivillig hos oss?
- > Er det noe du ønsker hadde vært annerledes?
- > Hva har fungert bra?
- > Hva kan vi gjøre bedre?
- > Hvordan opplevde du å være ny frivillig?
Fikk du den informasjonen du trengte?

Relasjoner

- > Hvordan synes du samarbeidet med de ansatte har fungert?
- > Hvordan synes du samarbeidet med de andre frivillige har fungert?
- > Hvordan har kontakten med beboer(ne)/ deltakerne fungert?

Avslutning og veien videre

- > Hvorfor ønsker du å avslutte som frivillig hos oss?
- > Kunne du tenke deg å fortsette som frivillig hvis du fikk andre oppgaver?
- > Har du noen andre synspunkter eller tips til oss?
- > Takk for innsatsen!

Mal for avtale med den frivillige

Klikk her for å laste ned en mal tilpasset Microsoft Word >

Eller besøk våre hjemmesider www.verdighetsenteret.no/handbok

Avtale mellom

- > virksomheten og den frivillige

Taushetsløfte

- > beskrivelse av oppgaven som ønskes utført

Forsikringer

- > beskrivelse av den frivilliges ansvar og forventet tidsinnsats
- > beskrivelse av virksomhetens verdigrunnlag og den frivilliges ansvar for å opptre i henhold til dette
- > beskrivelse av obligatorisk opplæring, hvis relevant

Taushetsplikten

- > bekreftelse på at den frivillige vet hva taushetsplikten innebærer, og hvilke konsekvenser man kan forvente ved et brudd på denne. Under følger et eksempel utarbeidet av kommuneadvokat:

Som frivillig forstår jeg at jeg kan få kjennskap til informasjon om brukere/pasienters personlige forhold.

Som frivillig forplikter jeg meg derfor til å bevare taushet overfor uvedkommende om slik personlig informasjon. Personlig informasjon er for eksempel opplysninger om helse- og sykdomsforhold, livssyn og religion, legning og familieforhold.

Jeg forplikter meg også til å vise aktsomhet i omtale av andre forhold som jeg blir kjent med eller erfarer under min innsats som frivillig. Jeg forstår at hvis jeg med vilje bryter løftet, så kan dette føre til at vervet som frivillig blir avsluttet.

Forsikringsansvar

- > bekreftelse på at den frivillige vet om eventuelle forsikringsavtaler og hva avtalen innebærer

Utgiftserstatning

- > bekreftelse på at den frivillige vet om eventuell praksis for utgiftserstatning

Oppfølging

- > informasjon om oppfølgingstiltak og bekreftelse på at den frivillige vet om disse
- > beskrivelse av rutiner for utviklingssamtale med den frivillige

Rutiner for fravær, avslutning av den frivillige innsatsen

- > beskrivelse av rutiner for avslutningssamtale
- > beskrivelse av rutiner for diplom/attest ved avsluttet oppdrag
- > bekreftelse på at den frivillige vet
 - > hvordan han/hun melder ifra ved fravær
 - > konsekvenser ved uteblivelse, mislighold av det avtalte ansvar

Kontaktperson

- > navn på frivillighetskoordinator eller den som har ansvaret for den frivillige

Kontaktperson

Jeg er kjent med og godkjenner at de personopplysningene jeg har gitt, oppbevares av virksomheten. Dette kan ikke brukes til andre formål enn til en intern oversikt over de frivillige i virksomheten.

Dato/sted:

Frivillig

Frivillighetskoordinator

Eksempel på taushetserklæring

Klikk her for å laste ned en mal
tilpasset Microsoft Word >

Eller besøk våre hjemmesider
www.verdighetsenteret.no/handbok

Erklæring om taushet i forbindelse med frivillig innsats

EKSEMPEL

Som frivillig forstår jeg at jeg kan få kjennskap til informasjon om andre personer (personlige forhold) som jeg ellers ikke ville fått vite om.

Som frivillig forplikter jeg meg herved til å bevare taushet overfor uvedkommende om personlig informasjon som jeg blir kjent med gjennom min innsats som frivillig. Dette gjelder opplysninger om pasienter og brukere som gjelder helse- og sykdomsforhold, følelsesliv, livssyn og religion, familieforhold og slektskap, utdanning, holdninger, arbeid og økonomi, fødested, personnummer, statsborgerskap, yrke, bosted og arbeidsted, andre forhold som må anses som personlige for pasient/bruker, og opplysninger som kan medføre skadevirkning for pasient/bruker ved videreformidling.

Jeg forplikter meg også til å vise aktsomhet i omtale av andre forhold som jeg blir kjent med eller erfarer under min innsats som frivillig.

Jeg er klar over at taushetserklæringen gjelder både i den tiden jeg yter frivillig innsats, og etter at innsatsen er avsluttet.

Sted og dato:

Signatur

Navn gjentas med blokkbokstaver



Referanser

1. Meld. St. 15 (2017–2018). *Leve hele livet*. Oslo: Helse og omsorgsdepartementet; 2018.
2. *Nasjonal strategi for frivillig innsats på helse- og omsorgsfeltet* (2015–2020). Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet. 2015.
3. Lorentzen H, Skinner MS. *Frivillige i omsorgssektoren – muligheter og barrierer*. Tidsskrift for velferdsforskning. 2019; Vol 22, Utg. 1: s 4–24. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2019-01-01>
4. Strand, BH et al. *Folkehelse rapporten*. Oslo: Folkehelseinstituttet 2014 (Oppdatert 2022). Tilgjengelig fra <https://www.fhi.no/nettpub/hin/ikke-smittsomme/demens/>
5. Christiansen STG, Kravdal Ø, Bævre K. *Folkehelse rapporten*. Oslo: Folkehelseinstituttet 2014 (Oppdatert 2022). Tilgjengelig fra <https://www.fhi.no/nettpub/hin/befolkning/befolkningen/#andelen-eldre-oeker>.
6. Sivesind, KH. *Seniors deltakelse i frivillig arbeid. Betydningen av alder og livssituasjon*. Dokumentasjonsrapport. AR 2005:11. Oslo: Institutt for samfunnsforskning.
7. Eines T. et al. *Trivselsvenn i sykehjem – fra idé til suksess*. Kristiansund kommune; 2015. Tilgjengelig fra: https://ogbedreskalvibli.files.wordpress.com/2015/02/digi_slides_inspirasjonshefte.pdf
8. Wollebæk D, Selle P, Lorentzen H. *Frivillig innsats: Sosial integrasjon, demokrati og økonomi*. Bergen: Fagbokforlaget. 2000.
9. Wilson J. *Volunteerism Research: A Review Essay*. Nonprofit and Voluntary Quarterly 41(2):176–212. 2012. DOI: 10.1177/0899764011434558
10. Lillemoen L, Gjerberg E, Nortvedt P. Refleksjon over klinisk-etisk dilemma. I: Magelssen M, Førde R, Lillemoen Log Pedersen R, red. *Etikk i helsetjenesten*; 1. utg. Gyldendal norsk forlag; 2020. s. 221–233.

Kolofon og kontakt

Boken er et samarbeid mellom:

Verdighetsenteret
www.verdighetsenteret.no

Utviklingssenter for sykehjem og
hjemmetjenester Trøndelag sør.
www.utviklingssenter.no

Utgitt: 2022

Innhold utviklet av:

Julie Tessem og Beate Magerholm
(Verdighetsenteret) i samarbeid med
Kaja Hovde Bye (Utviklingssenter for
sykehjem og hjemmetjenester Trøndelag sør)
og advokat Dag-Heine Bjørndal.

Design: PART

Forsidefoto:

Silje Robinson. Bildet er fra prosjektet
Årringer – et samarbeidsprosjekt
mellom Nasjonalt senter for aldring og
helse og Verdighetsenteret.

Foto:

Silje Robinson (s. 2, 6, 12, 36, 54, 62, 65, 83)
Herman Dreyer (s. 8, 26)
Cottonbro Studio (s. 13, 58)
Ketil Blom (s. 40, 68)
Johnny Vaet Nordskog (s. 43, 44, 53, 61)
Alex Green (s. 46)
Andrea Piacquadio (s. 63)



Verdighetsenteret
KOMPETANSE FOR EN VERDIG ALDERDOM

Stiftelsen Verdighetsenteret
www.verdighetsenteret.no



**Utviklingssenter for
sykehjem og hjemmetjenester**
TRØNDELAG (Sør)

Utviklingssenter for sykehjem
og hjemmetjenester Trøndelag sør
www.utviklingssenter.no