



Godt samarbeid med frivillige i eldreomsorgen

Et arbeidshefte til
inspirasjon og refleksjon

Forord

Fagforbundet og Verdighetsenteret har siden 2008 hatt en samarbeidsavtale. Kjernen i samarbeidet har vært opplæringstilbud til pleie- og omsorgspersonell knyttet til temaet *Omsorg ved livets slutt*.

I de senere år har samhandling mellom ansatte og frivillige fått økt aktualitet. Verdighetsenteret har utviklet en egen opplæring for frivillighetskoordinatorer *Frivillighetskoordinering – eldreomsorg*. Det er nå utdannet over 350 frivillighetskoordinatorer i hele Norge. Fagforbundet og Verdighetsenteret har ved flere anledninger arrangert konferanser sammen, senest i 2017.

Frivillige er viktige samarbeidspartnere i helse- og omsorgssektoren. Hver dag, landet over, gjøres en fantastisk innsats for å skape gode øyeblikk sammen med dem som har behov for en håndsrekning.

Hvordan kan man tilrettelegge for at samarbeidet med frivillige i omsorgssektoren blir en god opplevelse både for den frivillige, de ansatte og ikke minst innbyggeren som har et hjelpebehov?

Vi spurte deltakerne på *Verdighetskonferansen – Kreativ Omsorg 2017* om hvordan de opplever samarbeidet med frivillige i sin hverdag: Hvilke utfordringer opplever de? Hvilke suksessfaktorer ser de?

I en workshop under konferansen ble rundt 140 deltakere fordelt på 20 bord. 10 temaoppgaver utarbeidet av kaospilot Silje Grastveit ble fordelt. Hver deltaker fikk plass ved to ulike bord i løpet av prosessen. Deltakerne var i hovedsak ansatte i omsorgssektoren, men også noen frivillige deltok.

I dette heftet presenteres hver av temaoppgavene som et eget kapittel, med en innledende tekst av Verdighetsenteret. Utvalgte eksempler fra gruppearbeidet presenteres og en oppgave som kan være utgangspunkt for refleksjon i kollegagruppen eller sammen med frivillige. Her er også en huskeliste til leder og koordinator knyttet til kapitlets tema. I begynnelsen av hvert kapittel ligger oppgaven som deltakerne arbeidet med under konferansen. Forhåpentligvis kan dette inspirere til å lage liknende workshops der egne utfordringer og muligheter blir identifisert, så man kan komme frem til gode og lokalt tilpassede løsninger?

Dette heftet skal ikke ses som en fasit. Vi inviterer til egen refleksjon basert på innspill og eksempler fra praksis.

Lykke til med å tilrettelegge for godt samarbeid med frivillige i omsorgssektoren!



Iren Mari Luther, leder
Fagforbundet – Yrkesseksjon helse og sosial



Odd Jordheim, leder
Verdighetsenteret – Omsorg for gamle



FAGFORBUNDET



Verdighetsenteret
OMSORG FOR GAMLE

Innhold

	Innledning	5
Kapittel 1	Hvordan invitere frivillige til samarbeid?	7
Kapittel 2	God oppfølging av frivillige	13
Kapittel 3	En god kultur for samarbeid med frivillige – på arbeidsplassen og blant ansatte	21
Kapittel 4	Å styrke den frivillige i sin rolle	27
Kapittel 5	Rolle- og forventningsavklaring	33
Kapittel 6	Kompetanseheving og oppfølging av frivillige og ansatte	39
Kapittel 7	Samarbeid med kommunen – hvem har ansvar hvis noe skjer?	45
Kapittel 8	Frivillighetskoordinatoren	51
Kapittel 9	Gjensidighet i samarbeidet: «vinn – vinn»	57
Kapittel 10	Gråsoner	63
	Litteraturliste	67

Redaktører: Beate Magerholm og Julie Tessem

Utgitt: Høst 2018

Oppdragsgiver: Fagforbundet og Verdighetsenteret

Design og trykk: Studio Boi / Bodoni

Alle foto: Silje Katrine Robinson, unntatt foto s. 62: Herman Dreyer

Takk til våre samarbeidspartnere fra *Verdighetskonferansen – Kreativ Omsorg 2017*



Pensjonistforbundet



LHL



Helsedirektoratet



Innledning

Hawaiidans på aktivitetssenteret. Guidede bilturer i nærmiljøet for beboere på sykehjemmet. Gode opplevelser sammen med en aktivitetsvenn fra Nasjonalforeningen. Samarbeid med idrettslaget om en klubb for menn med kognitiv svikt.

Bare fantasien setter grenser for mulighetene som finnes i samarbeidet med frivillige i omsorgssektoren. Frivillige kommer inn i samarbeidet med sine livserfaringer og ressurser, og bidrar til å skape aktiviteter som ikke ville vært mulig uten dem.

Frivillige er viktige samarbeidspartnere i arbeidet med en helhetlig omsorg hvor både fysiske, psykiske, sosiale og åndelige behov ivaretas. Når mennesker kommer i en sårbar livssituasjon kan det sosiale nettverket bli redusert. Resultatet kan være at det blir vanskelig å opprettholde de interessene og de aktivitetene som tidligere fylte dagene. Frivillige kan bidra til at den enkelte kan fortsette å ha en aktiv hverdag også etter at de får et hjelpebehov. Helse- og omsorgsdepartementet vil øke den frivillige innsatsen på feltet og har i samarbeid med Frivillighet Norge og KS gitt ut en nasjonal strategi for å nå dette målet [Nasjonal strategi for frivillig innsats på helse- og omsorgsfeltet (2015–2020)].

Som i alle samarbeid er det noen forutsetninger som må ligge til grunn for at dette skal være en positiv opplevelse for alle parter. Samarbeidspartnere må ha kunnskap om hverandre.

Hvordan skal vi innlede et samarbeid? Og når vi er i gang med et felles prosjekt, hva vil motivere begge parter til å fortsette samarbeidet over tid? Hvilke oppgaver skal ansatte ha, og hva kan frivillige bidra med uten at de trår over grensene for det som er lovpålagte oppgaver? Er det nødvendig med opplæring for å være frivillig i omsorgssektoren? Og hva med de ansatte, bør de få kunnskap om frivillig sektor og hva som karakteriserer frivillig innsats? Hvem sitter med ansvaret dersom uheldet skulle være ute? Plikter kommunen å forsikre frivillige, eller er det den frivillige selv gjennom sin organisasjon som har forsikringsansvaret?

Ved å sette samarbeidet med frivillige i system vil kommunen kunne tilnærme seg disse spørsmålene, og finne gode løsninger som passer lokalmiljøet. I sin nasjonale koordinatorutdanning anbefaler Verdighetsenteret at det i virksomhetene som skal samarbeide med frivillige finnes noen med et særlig ansvar for selve organiseringen. Forskning og erfaring viser at det er behov for en ansatt som koordinerer og ivaretar samarbeidet [Abrahamsen 2010, Brodtkorb 2011, Meld. St. 29 (2012–2013), Hillestad og Tessem 2015].

Hvordan kan du tilrettelegge for et godt samarbeid?

Vi håper at dere ved å se på ideene som kom fram under vår workshop og ved å selv reflektere rundt spørsmål vil kunne komme frem til gode svar på dette.



1 Hvordan invitere frivillige til samarbeid?

Hvordan kommunisere et ønske om samarbeid med frivillige på en god måte? Hvem tar vi kontakt med, og hvordan tar vi kontakt? Kommer man med en «bestillingsliste» for oppgaver som ønskes løst? Eller inviteres frivillige til dialog hvor vi er åpne for å høre hvilke ideer de har til aktiviteter og til samarbeidet?

Kommunene oppfordres til å tenke samarbeid med lokale frivillige aktører heller enn å fokusere på mobilisering av enkeltfrivillige. Se derfor først til det lokale organisasjonslivet for å finne gode samarbeidspartnere. Likevel er det ikke alle som ønsker å være en del av en organisasjon eller en forening, men heller knytte seg som frivillig til et kommunalt tilbud som de har en relasjon til. Det er viktig at også enkeltpersoner som ønsker å gjøre en innsats på eget initiativ blir fulgt opp og ivaretatt.

Et samarbeid handler om å gi og ta. Når dere skal tenke samarbeid er det derfor viktig å se på hva dere kan gi tilbake til de frivillige. Mulighetene er mange, og det kan vokse frem gode samarbeid hvor begge parter får noe konkret tilbake, også utover gleden over å skape aktivitet. Se mer om dette i kapittel 9.

? Oppgave til workshop

Gå sammen i grupper.

Svar på disse tre spørsmålene.

I spørsmål 3 kan dere gjerne være kreative – tegn og forklar på eget ark.

Gruppene presenterer så sine resultater i plenum.

1. Hva er de frivillige opptatt av?

2. Hva bør vektlegges i kommunikasjonen med de frivillige for å vekke deres interesse?

3. Nevn eksempler på gode kommunikasjonskampanjer.



Innspill fra workshop

1.

Hva er frivillige opptatt av?

Deltakerne på workshopen mente at frivillige er opptatt av sosialt samvær og sosialt nettverk. De vil gjerne dele sine interesser med andre som har samme interesse. Det er viktig for de frivillige å vite at de kan få oppfølging og veiledning, og at de kan føle en tilhørighet. De frivillige ønsker å være til nytte, og bidra ved å skape gode øyeblikk for andre. Det betyr noe at den frivillige kan knytte gode relasjoner til de som benytter tjenesten, og når disse oppstår kan de etterhvert også fungere som besøksvenn. Den frivillige må kunne være sosial med pasienten, og det er av betydning at de opplever at han eller hun har det godt.

Deltakerne på workshopen mente at det også ville være viktig for den frivillige at de kan gjøre noe de trives med, og noe de er interessert i.

Det må videre finnes et godt innarbeidet system for deltakelse for å gjøre det enkelt å melde seg som frivillig. Det skal være lett å hente inn nødvendig informasjon om stedet man skal være frivillig, og det skal oppleves som fleksibelt.

De som skal engasjere seg må oppleve trygghet, og at det er en god dialog mellom pasient, frivillig og organisasjon. Det er viktig for de frivillige å vise hvor grensen går – hva som er deres oppgaver, og hva som ikke er det. Et tilstrekkelig antall utdannede frivillighetskoordinatorer er nødvendig.

Det må kommuniseres at det å være frivillig er en vinn-vinn situasjon for alle parter i samarbeidet. Det å få bruke sine egne ressurser inn i oppgavene som frivillig er vesentlig, og å kunne oppleve selvutvikling / selvrealisering.

2.

Hva bør vektlegges i kommunikasjonen med frivillige for å vekke deres interesse?

De frivillige må bli spurt om hva de er interessert i, og hva de ønsker å bidra med. Det er viktig at vi er åpne for muligheter. For eksempel kan den som ønsker å være frivillig gi en oversikt over interesser og ferdigheter når de registrerer seg. På den annen side kan det også være nyttig med konkrete eksempler på oppdrag det er behov for.

Det er et sentralt poeng at den frivillige innsatsen kan være av stor betydning for andre – og at det samtidig kan forhindre isolasjon for den frivillige. En av fordelene med denne typen innsats er at man blir en del av et sosialt felles-

skap. Vi må snakke opp det å være frivillig, og vise den nytteverdien man kan ha av dette i sin egen livssituasjon. Det er en god strategi å fremme at man kan få en attest som kan legges ved CV og skolesøknader.

Kommunikasjonen rundt det å bli frivillig må være tilgjengelig for målgruppen. En mulighet er å invitere til et åpent informasjonsmøte. Det å ha gode ambassadører er også viktig. Godt samarbeid internt i kommunen og med organisasjonslivet er stikkord her.

Det er viktig å skape gode møteplasser for de frivillige, og å ta sikte på å åpne omsorgstilbudet for nærmiljøet. Det må også formidles ut at man har tilgang på kurs og at det å være frivillig ikke er bindende.

3. Eksempler på gode kommunikasjonskampanjer

- Har du tid til overs? (Bilde av glade mennesker, ung og gammel hånd)
- Har du en hobby eller interesse du vil dele med andre?
[For eksempel tur, musikk, håndarbeid, litteratur, lokalhistorie]
- Hans liker å mekke motor! Vil du hjelpe ham? – Ta kontakt
- Gi noe tilbake til noen som har gitt mye tidligere i livet
- Kampanje med mange ulike plakater: Liker du å gå tur?
Liker du å synge? Liker du å lese?
- Egne plakater på institusjoner med informasjon om hvor man kan henvende seg
- Filmsnutter som viser alt man kan gjøre som frivillig
- TV-reklame, sosiale medier, venteromsreklame
- Kampanjer på sykehjemmenes egne nettsider
- Intervju med frivillige i lokalavisen
- Pårørende kan formidle behov for samarbeid med frivillige i sitt nettverk
- Frivillighetskoordinator kan reise rundt å snakke om behovet på skoler, universiteter etc.
- Innføre poenggivning for frivillighetsarbeid og høyere utdanninger
- Oppslagstavler på butikker og skoler
- Frivilligsentralen kan ha infostands på treffsteder i kommunen
- Direkte samtale som rekrutteringsmetode
- Åpne – ikke bindende – informasjonsmøter
- Uformelle generasjonsmøter

Refleksjonsoppgave

Jo tydeligere man kan kommunisere hvem man selv er som samarbeidspart, jo enklere vil det være å vekke interessen hos potensielle frivillige.

Spørsmål den enkelte kan stille seg:

- Hvorfor ønsker vi å samarbeide med frivillige?
- Hva kan vi gi tilbake til de frivillige?
- Hvilke rammer har vi for samarbeidet?
- Hvem ønsker vi å nå?
- Hvilke ressurser har vi i vårt nærmiljø? [Gjør en kartlegging av ressurser]
- Hvilke kommunikasjonskanaler har vi tilgjengelig?

Huskeliste

- Støtt opp om det lokale organisasjonslivet. Finnes det noen frivillige organisasjoner vi kan samarbeide med?
- Sett av tid og ressurser til å lage en informasjonskampanje.
- Samarbeid med andre instanser innad i kommunen. Kan kommunen møte frivillig sektor samlet?
- Gjør det enkelt for frivillige å komme i kontakt.
- Avklar rammer for samarbeidet. Da blir det lettere å kommunisere tydelige ønsker for samarbeid.
- Vær åpne for andres ideer heller enn å komme med en bestillingsliste. Inviter samarbeidspartnere inn i dialog, og fokuser på at dere sammen kan nå spennende resultater.



2 God oppfølging av frivillige

For å bevare et inspirerende samarbeid over tid må den frivillige ivaretas på en god måte. Det innebærer tett oppfølging av de frivillige på de ulike stegene av samarbeidet. Jo mer sårbare grupper de frivillige retter seg mot, jo viktigere er det med en kompetent organisering av den frivillige innsatsen [Hillestad og Tessem, 2015, s. 180]

Noen bør ha ansvar for å følge opp de frivillige. Frivillighetskoordinatoren er en nøkkelperson i dette arbeidet. Verdighetsenteret har sammen med to kommuner, Drammen og Fjell, utviklet en modell for et godt samarbeid mellom frivillig sektor og kommunens helse- og omsorgstjeneste. I arbeidet med modellen kom det tydelig fram at frivillighetskoordinatorene ønsket et arbeidsverktøy. En håndbok ble utviklet. Håndboken gir råd og tips til hvordan koordinatoren skal møte den frivillige i de ulike stegene av samarbeidet – fra innledning til avslutning. Vi kan se det som et *ivaretakingshjul*. Den følgende oppgaven tar utgangspunkt i frivillighetskoordinatorenes arbeidsverktøy slik det er utformet i Drammen kommune [Magerholm 2017].

? Oppgave til workshop

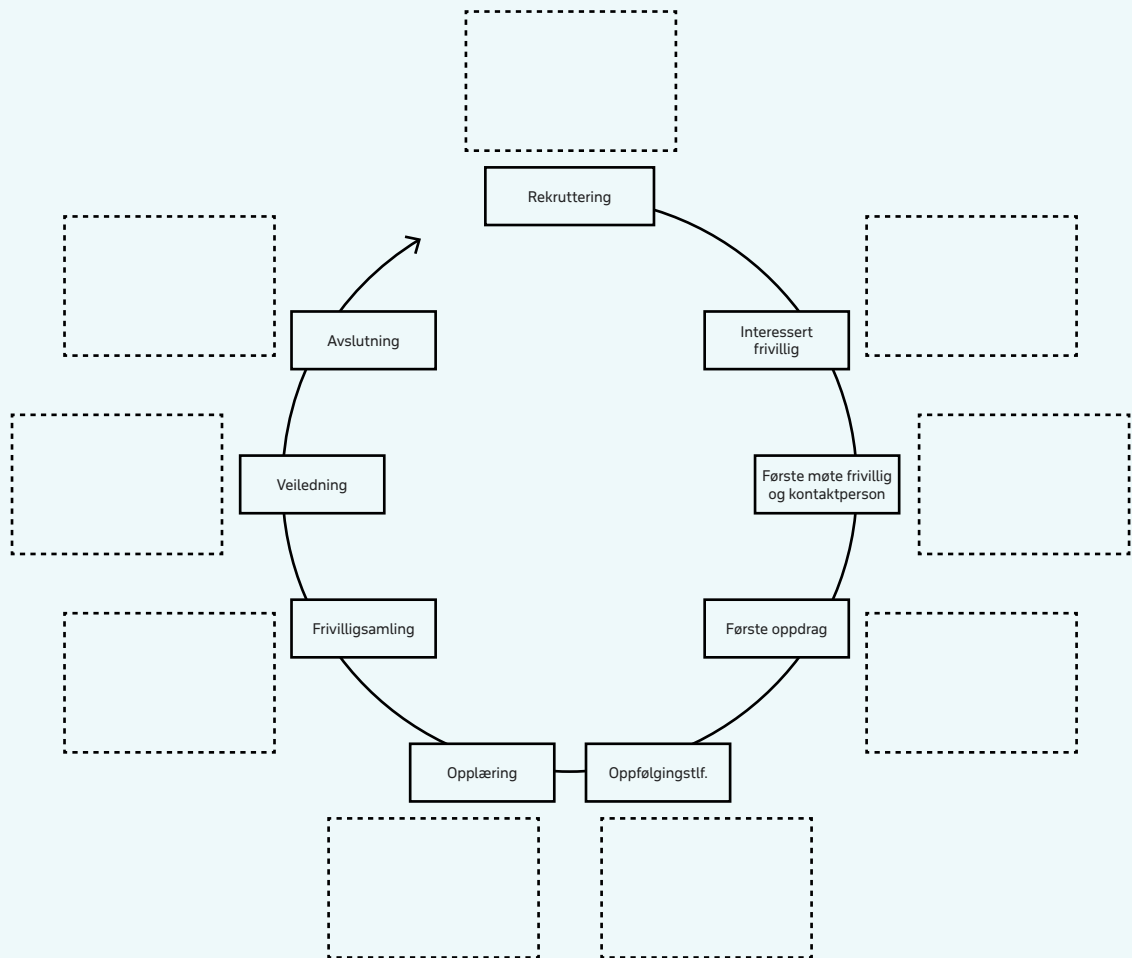
Gå sammen i grupper.

Hva skal til for å beholde frivillig engasjement? Hvilken oppfølging eller kompetanseheving trengs?

Tenk dere inn i situasjonen til den frivillige: Hvilken informasjon eller tiltak vil han/hun ha behov for i de ulike stegene fra innledning til avslutning av samarbeidet?

Konkretiser hva som bør skje i de ulike stegene. Hvordan tilrettelegge for at dere klarer å følge opp dette i virksomheten? Skriv på post-it-lapper.

Gruppene presenterer så sine resultater i plenum.





Innspill fra workshop

1.

Rekruttering

Det er viktig med en intern struktur som ikke er personavhengig og sårbar. Det må være avklart hvem som gjør hva, og hvem som har ansvar for å følge opp de frivillige. Stillingsressurser bør være tilgjengelig for å systematisere og planlegge samarbeidet. Det er hensiktsmessig at alle i kommunen vet hvem som jobber med frivillighet, slik at de kan henvise de interesserte til rett person. Den som ønsker å gjøre en frivillig innsats må enkelt kunne finne informasjon.

Tilbudet kan promoveres i nærmiljøet for mulig samarbeid. Dette kan blant annet skje gjennom informasjonsfoldere og plakater lett tilgjengelig på sykehjem og på møtepunkter i nærmiljøet. Infostand på kjøpesenteret er en annen mulighet. Potensielle samarbeidspartnere kan også nås gjennom media, sosiale medier eller frivillig.no.

Når det annonseres etter samarbeidspartnere, bør denne være fristende, men realistisk. Frivilligsentralen vil være en ressurssterk samarbeidspartner. Det må synliggjøres hva frivillige kan bidra med i kommunen, og det er avgjørende at det er en tydelig kommunikasjon av egne verdier.

Det kan være nyttig å oppsøke frivillige organisasjoner for å kartlegge interesse og innlede samarbeid.

2.

Interessert frivillig

Det må finnes rutiner for å ta imot henvendelser fra interesserte frivillige. De bør få raskt svar, og det er viktig å vise fleksibilitet med tanke på møtested og tidspunkt.

En aktivitetsmeny bør være tilgjengelig når den frivillige melder seg. Det er også viktig å lytte til deres ønsker og interesser og følge opp den enkeltes motivasjon. Deretter kan den frivillige kobles til riktig oppgave.

Når dere tar imot den første henvendelsen er det viktig å vise interesse for den frivilliges bakgrunn og motivasjon for innsats. Det må raskt inviteres til et uforpliktende første møte.

3. Første møte mellom frivillig og frivillighetskoordinator

Når koordinatoren skal møte den frivillige for første gang må det settes av tid til samtalen, som bør foregå i et eget rom. Dette er et møte hvor koordinatoren lytter til den frivillige og er imøtekomende.

Det er nødvendig med en forventningsavklaring. Vær tydelig på hvilke muligheter det finnes for frivillige hos dere, og avklar hva den frivillige ønsker å gjøre og hva de har behov for. Dersom dere har egne innføringskurs, kan den frivillige allerede i første møte få tilbud om dette. I en slik forventningsavklaring blir det tydelig om et samarbeid kan fungere for begge parter. Det første møtet kan avsluttes med at det avtales et videre samarbeid, eller man konkluderer med at et samarbeid ikke er aktuelt. Kanskje var dette noe annet enn hva den frivillige først trodde? Der er bra om dette kan bli brakt på det rene i dette første møtet.

Den frivillige gis en oversikt over struktur og organisering i virksomheten og dens kjerneverdier. Den frivillige får vite hvem som er kontaktperson. Koordinator må være tydelig på hva oppgaven som frivillig innebærer og at det er en klar rolleavklaring. Hvilket ansvar har den frivillige? Informer om taushetsplikten, få den frivilliges signatur, og fyll ut registreringsskjema.

Den frivillige bør forberedes på noen situasjoner / dilemmaer som kan oppstå. For eksempel håndtering av økonomi, og regler rundt dette. Det bør også avklares hvilken begunstigelse den frivillige kan få – om det skulle komme tilbud om å motta gaver.

4. Første oppdrag

Det er viktig at koordinator eller en annen person er med den frivillige på første oppdrag, og det er ekstra gunstig om dette er en fellesaktivitet. En god idé er å ha en *fadderordning* hvor en frivillig gruppeleder har ansvar for å ta imot den nye den første dagen. Det gis en omvisning og informasjon om stedet/tilbudet/virksomheten. Det er nyttig å ha en kontaktperson ved hver avdeling med et identifiserbart emblem/button.

Den frivillige må presenteres, og det er vesentlig at det blir en positiv velkomst og et godt første møte med beboer. Både ansatte og andre frivillige vet at det kommer en ny frivillig, og de er kjent med hva han eller hun skal gjøre. Dette er tilpasset den frivilliges ønsker og behov. God opplæring og tydelige oppgaver gir trygghet.

5. Oppfølgingstelefon

Koordinatoren tar kontakt med den frivillige innen en uke etter første oppdrag, for å høre hvordan opplevelsen var. Koordinatoren har på forhånd snakket med den som fikk besøk av den frivillige og kan i samtalen videreformidle en positiv/konstruktiv tilbakemelding på innsatsen. Opplevde begge parter at kjemien stemte?

I løpet av samtalen avklares det om det er behov for endringer og tidspunkt for neste møte. For noen kan det være enklere dersom oppfølgingen skjer ansikt til ansikt, dette kan avklares med den enkelte.

6. Opplæring

En sentral komponent i opplæringen er et felles introduksjonskurs for flere frivillige, med informasjon og refleksjon rundt etiske føringer, rolleavklaringer, taushetsplikten, samhandlingsregler og grunnleggende kjøreregler. Andre viktige tema kan være: Hvordan lede en aktivitet, kommunikasjon, forhold til beboere og personale, grensesetting, etikk, demens, forflytning, diabetes. Forsikring og ansvarsavklaring er andre obligatoriske tema.

Opplæring må videre tilpasses til målgruppen den frivillige møter, og kan skje i form av både brosjyrer, kurs, inspirasjonsmøter og veiledning i praksis. Det kan være smart å samarbeide med frivillige organisasjoner om kursing.

7. Frivillighetssamling

Det å samle de frivillige skaper samhørighet og en følelse av å arbeide i fellesskap. Temamøter eller frivillighetsfester danner sosiale møteplasser. Disse bør arrangeres minst to ganger årlig, gjerne i en forutsigbar rytme.

På temamøtene kan de frivillige ta opp situasjoner som de er usikre på. De kan ta opp tema som gjelder alle, for eksempel kommunikasjon og demens. Spørsmål om rolleavklaring og taushetsplikt, etiske problemstillinger og refleksjoner rundt disse kan også tas opp til repetisjon med jevne mellomrom. Deltakerne utveksler erfaringer og de kan lære av hverandre, og de kan gi tilbakemeldinger til virksomheten.

Frivillighetsfesten er en gave tilbake til de frivillige. Her blir de sett og anerkjent, får servert middag, og mottar kanskje en blomst eller annen oppmerksomhet.

8. Veiledning

De frivillige trenger tilbud om veiledning ut fra egne behov. Dette avtaler de med sin kontaktperson. Veileder må være en som kjenner beboeren godt, som personale på avdelingen eller frivillighetskoordinator.

Dersom det har oppstått situasjoner hvor den frivillige er blitt usikker, er det fint om det er mulig å få en refleksjonssamtale med koordinator i etterkant. I veiledningen skal koordinatoren huske at ikke alt er svart-hvitt. La den frivillige få forklare situasjonen og still åpne spørsmål til hjelp.

Det må ikke skapes urealistiske forventninger om tilgang på veiledning eller oppfølging.

9. Avslutning

Det kan skje at en frivillig ønsker å avslutte samarbeidet, eller at koordinator ser at det er nødvendig å avslutte. Den frivillige må da få en takk for innsatsen, uavhengig av om han eller hun har bidratt i kort eller lang tid.

Som en del av denne samtalen bør den frivillige få et avsluttende brev, attest og en personlig gave som takk for innsatsen.

Refleksjonsoppgave

I dette kapitlet har vi sett på betydningen av å gi frivillige en god oppfølging, og hvordan dette kan gjøres på en god måte.

Aktuelle spørsmål:

- Hvorfor er det viktig å ivareta de frivillige?
- Hva kan konsekvensen være dersom det ikke er et system for oppfølging av frivillige?
- Hvilke av de 9 trinnene i *ivaretakingshjulet* er de viktigste?
- Hvordan hadde hverdagen som frivillig sett ut uten en plan for ivaretaking?

Huskeliste

- Se på mulighetene for at en ansatt kan få ansvar for å følge opp de frivillige.
- Frivillighetskoordinatoren bør få satt av en del av sin stilling til arbeidet. Dersom de 9 stegene i *ivaretakingshjulet* skal følges er det behov for tid til å utføre dette.
- En vellykket forventningsavklaring krever at virksomheten selv er tydelig på forventninger og ønsker for samarbeidet. Diskuter dette internt, og skriv ned noen punkt til etterfølgelse.
- Lag registreringsskjema og taushetspliktskjema som er tilpasset virksomheten.
- Finn et egnet sted hvor samtaler og veiledning av frivillige kan skje.



3 En god kultur for samarbeid med frivillige

– på arbeidsplassen og blant de ansatte

Hva kjennetegner en kultur som legger til rette for frivillighet på arbeidsplassen? Hvilke handlinger kreves for at man skal klare å stimulere til det gode samarbeidet mellom ansatte og frivillige innen omsorgssektoren?

Positive holdninger til frivillighet på arbeidsplassen er avgjørende for at frivillige skal bli godt mottatt og trives. I modellen for samarbeid mellom kommunen og frivillig sektor tidligere nevnt, så vi på konkrete tiltak for å skape et godt samarbeidsklima mellom frivillige og ansatte. Visjonen var at en god samarbeidskultur vil legge til rette for en aktiv hverdag og økt livskvalitet for innbyggere som mottar tjenester fra kommunen, og også for den enkelte frivillige [Magerholm, 2017, s.10].

Ansatte kan være skeptiske til å inkludere frivillige i et samarbeid. Dette kan blant annet henge sammen med en frykt for at frivillige skal overta ansattes arbeidsoppgaver [Kaasa, 2010, s. 77]. Det er essensielt at det defineres tydelig hvilke roller de ulike partene i samarbeidet skal ha. Det må skapes rom for frivilligheten på arbeidsplassen [Nøøregaard Gotthardsen, 2014, s.28] Du kan lese mer om rolle- og forventningsavklaring i kapittel 5.

? Oppgave til workshop

Gå sammen i grupper.

Diskuter dere frem til hvilke punkter dere tenker er viktige for å få til en god frivillighetskultur på arbeidsplassen. Hva må den ansatte ha på plass for å kunne tilrettelegge for et godt samarbeid med de frivillige? Og – hvordan kan de frivillige tilrettelegge for at samarbeidet blir bra? Ser dere utfordringene? Parker dem i P-feltet.

Punktene skriver dere ned på post-it lapper som limes på feltene de hører til.

Gruppene presenterer så sine resultater i plenum.

Svarene kan danne et godt grunnlag for en intern plan for hvordan man kan tilrettelegge for samarbeid med frivillige i virksomheten.

Sjekkliste:

Sunne prinsipper for god frivillighetskultur på arbeidsplassen.

Parkeringsplass for eventuelle utfordringer

P



Innspill fra workshop

Åpenhet og imøtekommenhet

Det er nødvendig med en åpenhet og en imøtekommenhet for nye personer, ideer og impulser, respekt for andre og for nye tilnærminger. De frivillige må tas imot på en inkluderende måte. De bør få god informasjon om virksomhetens målsetting. De ansatte må vise at den frivillige blir satt pris på.

Forankring i ledelse

Samarbeidet må være forankret hos ledelsen og det trengs en vurdering om hva virksomheten ønsker å få ut av den frivillige innsatsen. Målsettingen må være åpen, og romme en felles forståelse av utfordringene. Det er viktig med en inspirert ledelse som i handling og ord viser at det satses på frivillighet, og hvorfor det satses. Vi trenger en ledelse som forstår viktigheten av kultur og aktivitet.

Inkludering

De frivillige må inkluderes og få aktive muligheter for medvirkning. Det må skapes lagfølelse.

God tilrettelegging

De ansatte bør være på tilbudssiden overfor de frivillige. Det er behov for skriftlige retningslinjer for riktig organisering, og gode rutiner på avdelingen de dager da de frivillige kommer. De ansatte kan bidra til å legge til rette for at stunden den frivillige skal ha med beboer blir så god som mulig. Eksempelvis bør utstyr som den frivillige trenger for å utføre sine oppgaver være tilrettelagt. De ansatte må vite når den frivillige kommer, og hvilke aktiviteter som skal skje, og de må fremsnakke de frivillige som kommer.

Anerkjennelse

De frivillige trenger å bli sett, hørt og lyttet til. De må møtes med respekt og tillit. Slik kan man stimulere til en generell ros-kultur for både frivillige og ansatte.

Åpen kommunikasjon – god informasjonsflyt

Både beboere, ansatte og pårørende trenger tilrettelagt informasjon for at det skal kunne skapes tillit og trygghet. Når kunnskap deles skapes også god kommunikasjon mellom ansatte og frivillige. Disse må kjenne hverandre, og være innstilt på å hjelpe hverandre. For å styrke samarbeidet kan ansatte invitere de frivillige til fellesmøter.

Kunnskap

God opplæring er nøkkelen. De ansatte må få kunnskap om frivillighet, rolle-avklaring og rettigheter. De frivillige må forberedes på den rollen de vil få som frivillige.

Toleranse

Det er lov å gjøre feil. Det bør være gode refleksjonsarenaer og tiltak når grenser blir overskredet.

Tydelig rolleavklaring

Det bør defineres hvilke oppgaver ansatte har, og hvilke oppgaver frivillige har. Det må understrekes at man har ulike, men likeverdige roller i samarbeidet. Om ansatte og frivillige kjenner hverandres roller og oppgaver, og respekterer disse, kan profesjonsstrider forebygges og unngås. Frivillige må ikke få oppgaver som de ikke skal ha ansvar for.

Godt samspill

For at det skal bli en god kultur for samarbeid med frivillige på arbeidsplassen, er det viktig at det blir et godt samspill og kjemi mellom den som mottar og den som gir hjelp. Frivillige på sin side må respektere beboers standpunkt i forhold til åndelige behov. Frivillige må også være positive – de må like rollen sin, og ikke se på det som en plikt.

Frivillighetskoordinator

Det må være en frivillighetskoordinator som kan være en bro mellom frivillige og ansatte. Koordinatoren møter på avdelingsmøter og informerer/etterspør hva avdelingen ønsker av samarbeidet med frivillige.

Refleksjonsoppgave

1. Se for deg at du skal bli frivillig på det lokale sykehjemmet. Hva er viktig for at du skal føle deg godt mottatt her? Hva skal til for at du blir trygg i rollen som frivillig?

Bruk disse svarene i arbeidet med å lage gode rutiner og retningslinjer for hvordan dere tar imot og ivaretar de frivillige i deres virksomhet. Denne oppgaven kan også presenteres for de frivillige dere samarbeider med.

2. Dere skal ta imot en ny frivillig. Hva er viktig at den frivillige bringer med seg inn i samarbeidet? Er det noe som særlig fremmer samarbeid? Er det noe som kan skape vanskeligheter? Svarene dere får her tydeliggjør en forventningsavklaring hos den enkelte.
3. Se på egen virksomhet. Kan dere sette ord på noen uskrevne regler som eksisterer hos dere, som med hell kan settes ord på når dere skal inngå samarbeid med en frivillig?

Dette handler om «de usynlige lovene» i arbeidskulturen – allment aksepterte regler som man har lært etter hvert, men som ikke er skrevet ned. Dette er også nyttig å identifisere når dere skal ønske en nyansatt velkommen til virksomheten.

Huskeliste

- Samarbeidet med frivillige må være forankret i ledelsen. For at medarbeiderne skal tro på det, må også ledelsen tro på det.
- Det er viktig å tilrettelegge for samarbeidet. Hvorfor ønsker dere å samarbeide med frivillige, og hvordan kan dere tilrettelegge dette?
- En frivillighetskoordinator kan fungere som brobygger mellom ansatte og frivillige.
- Åpenhet for nye impulser og ideer gjør samarbeidet fruktbart. Hver enkelt frivillig kommer inn med ressurser som åpner for et enda mer allsidig aktivitetstilbud – dersom de får lov til å komme med sine innspill.
- Jo bedre avklarte rammer det er for samarbeidet, jo lettere er det for begge parter å tenke nytt innenfor disse rammene.



4 Å styrke den frivillige i sin rolle

Spørsmål til refleksjon

Frivillige som skal gjøre en innsats i omsorgssektoren, kan lett bli usikre på sin rolle. Har jeg nok kunnskap? Hva forventes av meg? Har jeg gjort de riktige valgene? Det er også viktig å finne frem til hvordan den ansatte kan gjøre det enklere for frivillige å finne seg til rette som frivillig.

I dette kapittelet trekkes det frem mulige utfordringer, med forslag til hvordan frivillige kan forberede seg på å møte disse. Det listes også opp noen forslag til temaer/spørsmål til refleksjon som gjerne kan samles i et refleksjonshefte som den frivillige kan få utdelt. Det er også mulig å lage refleksjonskort til bruk i samlinger hvor frivillige sammen kan drøfte ulike situasjoner.

? Oppgave til workshop

Gå sammen i grupper.

Diskuter dere frem til typiske utfordringer som den frivillige kan oppleve når de skal gjøre en innsats hos dere. Se videre på hvordan en frivillig kan forberede seg på å møte disse utfordringene, og hvordan dere kan tilrettelegge for at dilemmaer blir møtt på en konstruktiv måte. Skisser noen gode spørsmål til et refleksjonshefte/refleksjonskort.

Gruppene presenterer så sine resultater i plenum.

Svarene dere får vil både gjøre dere i bedre i stand til å identifisere potensielle utfordringer, finne nyttige løsninger og finne frem til gode spørsmål til refleksjon for frivillige.

1. Typiske utfordringer den frivillige kan oppleve?

2. Hvordan kan en frivillig forbedre seg på dette?

3. Utvalgte spørsmål/tema til refleksjonsheftet:

- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____
- ✓ _____



Innspill fra workshop

1.

Typiske utfordringer den frivillige kan oppleve

Forhold til pårørende: Den frivillige kan oppleve utfordringer i samarbeidet med pårørende, eller at det er en intern konflikt i familien som den frivillige kommer i mellom.

Utydelige grenser: Dersom det er utydelig hva den frivillige skal bidra med, kan det være vanskelig å sette grenser for oppgavene han/hun blir bedt om å gjøre. Hvilke oppgaver kommer inn under rammene for frivilligrollen, og hvilke oppgaver gjør det ikke? Hva når han/hun blir bedt om å utføre oppgaver som de vet at går på tvers av det de har ansvar for?

En god veiledning i forkant vil bevisstgjøre den frivillige om disse grensene, og gir trygghet i møte med denne type dilemmaer.

Rettigheter og plikter: Hvilke rettigheter og plikter har den frivillige, som ikke er ansatt?

Taushetsplikten: Det er restriksjoner for hva den frivillige kan få vite om den personen de skal møte. En følelse av at man ikke vet nok om situasjonen til den man skal hjelpe kan bidra til manglende trygghet i frivilligrollen.

Møtet med ansatte: Det å ikke bli godt mottatt av ansatte kan føre til usikkerhet. Noen frivillige kan oppleve å bli møtt med skepsis til om de vil klare oppgavene. Dette kan skape usikkerhet og følelsen av å ikke strekke til. Det kan også hende at ansatte gir uttrykk for at de ikke behøver hjelp.

Relasjon til ansatte og andre frivillige: Den frivillige kan oppleve at forholdet til ansatte og andre frivillige ikke fungerer.

Begrenset tid til å være frivillig: Det kan gi usikkerhet dersom den frivillige opplever at han/hun burde tatt på seg flere frivilligvakter enn det de klarer.

Når det skapes et avhengighetsforhold: Den frivillige opplever at den som får hjelp har utviklet et avhengighetsforhold. Hvordan møte dette?

Mottak av gaver/penger: Hva skal den frivillige gjøre dersom han/hun får penger eller gaver fra den de bistår?

Avslutning av forholdet: Hvordan avslutte et frivillig forhold på en god måte?

2. Hvordan kan den frivillige forberede seg på utfordringene de kan møte?

God opplæring: Den frivillige må få tilbud om god opplæring, ikke minst når det gjelder taushetsplikten. Det er også viktig at den frivillige får vite noe om den de skal møte; det nødvendige om sykdom, interesser og hobbyer. Opplæringen må tilpasses situasjon og sted for den frivillige innsatsen

Rolleavklaring: Det må være tydelig rolleavklaring. Hvem gjør hva?

Grensesetting: Den frivillige må våge å si nei, sette grenser for samarbeidet

Forventningsavklaring: Det bør være en forventningsavklaring i forkant. Den frivillige setter opp en plan/avtale både med frivillighetskoordinator og med beboer. Forventningsavklaringen kan også romme forventninger til samarbeid frivillige imellom – hvordan løse konflikter som oppstår?

Taushetsplikten: Den frivillige må skrive under et taushetsløfte.

Frivillighetskoordinator: Dersom det oppstår et problem trenger den frivillige en kontaktperson å snakke med. Konflikter kan unngås dersom den frivillige gir beskjed om de utfordringene de opplever. Frivillig og koordinator kan samtale om valg av aktiviteter. Koordinatoren er en viktig kontaktperson også om den frivillige ønsker å slutte.

Bygge kultur i virksomheten for samarbeid med frivillige: Det er viktig at de ansatte får informasjon om samarbeidet med frivillige. At det bygges en positiv holdning til å inkludere dem. Den frivillige bør få informasjon fra koordinator om eventuell ukultur som kan oppstå. Det kan være nyttig med informasjonsmøter hvor både frivillige og ansatte er tilstede.

Samlinger for frivillige – en møteplass: En arena hvor de frivillige kan utveksle erfaringer, og hvor de sammen kan gjennomføre øvelser på hvordan de skal kunne takle utfordringer de kan komme ut for. Slik opplæring/trening kan tilpasses lokalt.

3. Forslag til temaer/spørsmål til refleksjonshefte/refleksjonskort

- Er jeg som frivillig forsikret?
- Har jeg som frivillig nok kunnskap om den jeg skal hjelpe?
- Er jeg som frivillig ærlig om mine egne grenser for hva som er greit i rollen som frivillig?
- Hva trenger jeg for å opprettholde min motivasjon som frivillig?
- Hvilke oppgaver liker jeg / trives jeg med?
- Er jeg den rette personen for den jeg hjelper?
- Hva er jeg bekymret for kan skje når jeg er frivillig – og hvordan kan jeg møte det?

- Hva trenger jeg fra ansatte og andre frivillige for å gjøre en god innsats – og hvordan er dette i dag?
- Er jeg godt nok forberedt til oppdraget?
- Hva gir frivilligheten meg?
- Hva mener jeg er oppgaver som frivillige kan dekke?
- Hva vil min frivillige innsats bety for andre?
- Hva betyr taushetsplikten? I hverdagen og også på sosiale medier?
- Hva er mitt bidrag?
- Hvor mye må jeg bidra med for å være nyttig?
- Opplever jeg en tydelig rolleavklaring? Er jeg bevisst på ansvarsforholdet mellom ansatte og frivillige?
- Hvordan opplever jeg samarbeidet med pårørende?

Refleksjonsoppgave

Du har startet opp som frivillig på ett av kommunens dagsentre. Hva er viktig for deg for at du skal føle deg trygg i rollen som frivillig?

Hvilke utfordringer ser du for deg at du kan møte? Og hva tenker du kan gjøres for at disse skal løses?

Ofte oppstår problemer fordi vi glemmer å se situasjonen fra den andre partens synsvinkel. Ved å sette seg inn i den andres sted vil du kunne gjøre deg noen tanker om hvordan dere kan legge til rette for at alle parter blir trygg i sin rolle.

Huskeliste

- Den frivillige kommer inn i en etablert arbeidskultur som han/hun ikke kjenner. Det kan være utfordrende å finne sin rolle i samarbeidet.
- Det kan være nyttig å invitere frivillige til faste samlinger hvor de kan få reflektere over utfordringer og potensielle løsninger på utfordringene sammen med andre.
- En frivillighetskoordinator er en viktig kontaktperson for den frivillige, både for å forebygge at problemer oppstår, og for å bidra til å finne løsninger når utfordringer for den frivillige har oppstått.
- Et refleksjonshefte eller en samling refleksjonskort kan være et nyttig verktøy for den frivillige.



5 Rolle- og forventningsavklaring

En mal for den innledende samtalen

En rolle- og forventningsavklaring innebærer at det blir tydeliggjort hvilke oppgaver som forventes at de ansatte skal ha ansvar for, og hvilke oppgaver frivillige skal ha ansvar for. Hvilken rolle er de forventet å ha i omsorgstilbudet? Hvorfor er det viktig å avklare dette på forhånd? Og hvordan gjøre dette best mulig?

En innledende samtale gir en god start på samarbeid med en ny frivillig. Samtalen kan gjerne tas av en frivillighetskoordinator med ansvar for å følge opp den frivillige over tid. Begge parter i samarbeidet skal få komme med sine tanker rundt hva de forventer av hverandre. Den frivillige trenger et tydelig bilde av rammene for samarbeidet. Frivillighetskoordinatoren har behov for et tydelig bilde av hvilke ønsker og hvilken motivasjon den frivillige har for samarbeidet.

En tydelig rolle- og forventningsavklaring vil kunne rydde av veien potensielle misforståelser og usikkerhet. Det bidrar også til at de frivillige lettere kan beholde sin autonomi og impulsivitet. Dersom medarbeiderne er usikre på hvor grensene for samarbeidet går, kan resultatet være at de innskrenker handlingsrommet mer enn nødvendig.

Vi skal i dette kapitlet se på innholdet i samtalen. En annen viktig faktor er den sammenhengen samtalen foregår i. Det bør settes av god tid, være anledning til å trekke seg tilbake til et lukket rom, og det kan gjerne serveres litt kaffe/te. La det bli en hyggelig ramme rundt det første møtet – det er her dere skal bli kjent.

? Oppgave til workshop

Se for dere at dere skal ha en samtale med den frivillige som melder sin interesse.
Hvilke punkter er viktig i en rolle- og forventningsavklaring?

Skriv ned de punktene du mener er viktig. Tenk på at dere både skal få frem informasjon om dere selv og at dere skal kartlegge nødvendig informasjon om den frivillige.

Gjør oppgaven individuelt, eller gå sammen to og to. Ta deretter en oppsummering i plenum.
Målet for oppgaven er at dere sitter igjen med en mål for forventningssamtale med frivillige som ønsker å bidra hos dere.

For å ta oppgaven et steg lengre, kan dere gjerne trene på samtalen gjennom et rollespill, hvor den ene er koordinator og den andre er frivillig?

Lag punktene som bør være med i en standard
rolle- og forventningsavklaring i møte med den frivillige:

✓ _____	✓ _____
✓ _____	✓ _____
✓ _____	✓ _____
✓ _____	✓ _____
✓ _____	✓ _____
✓ _____	✓ _____
✓ _____	✓ _____
✓ _____	✓ _____
✓ _____	✓ _____
✓ _____	✓ _____
✓ _____	✓ _____
✓ _____	✓ _____
✓ _____	✓ _____
✓ _____	✓ _____
✓ _____	✓ _____



Innspill fra workshop

Viktige momenter i en rolle- og forventningsavklaring

Hvem er vi?

Hva vil det si å være frivillig her hos oss? Hva er virksomhetens mål og visjoner? I samtalen må holdninger være et tema, samt respekt for beboer. Det må være et fokus på den gjensidige respekten som forventes mellom frivillig, ansatt og beboer. Det skal informeres om de praktiske tingene; kjøregodtgjørelse, forsikring, bruk av egen/kommunal bil, hygiene. Det er også viktig å informere om virksomhetens aktivitetsplaner eller årshjul. Fortell om hvilke muligheter den frivillige har til å bli en del av et større miljø med møteplass for frivillige, sosiale tilstelninger, julebord etc. Finnes det en arena hvor den frivillige får anledning til å dele sine opplevelser med de ansatte – positivt og negativt? Et sted hvor de kan «blåse ut»?

Hvem er den frivillige?

Den frivillige skal i samtalen møtes «der han er», og det skal settes fokus på den frivillige som medmenneske. Koordinatoren kan spørre om hvilken motivasjon den frivillige har for å gjøre en innsats, og hva han/hun gjerne ønsker å bidra med. Det er sentralt å få en oversikt over interesser, erfaringer og ressurser. Hva brenner den frivillige for? Det er også viktig å få den nødvendige informasjonen om allergier, hobbyer, yrke, livssyn.

Motivasjon

Hvordan kan vi ta vare på deg som frivillig?

Avklaring av hva man kan møte som frivillig

Den frivillige må få informasjon om de aktuelle problemstillinger de vil kunne møte, og en avklaring av målgruppen for innsatsen. Opplever den frivillige et behov for økt kompetanse for å gå inn i et samarbeid?

Rolle- og grenseavklaring

Det er nyttig å ta opp eventuell informasjon rundt lovverk, hvor grensene går mellom frivillig innsats og lovpålagte oppgaver, hvordan man håndterer private anliggender – som for eksempel økonomi.

Oppgaveavklaring

En forventningssamtale kan gi et inntrykk av hvem den frivillige vil kunne gå godt overens med av beboerne. Og hvorvidt den frivillige er komfortabel med, og kompetent til å ta seg av alle pasienter. Den frivillige kan få tildelt tydelige oppgaver, som kan endres eller justeres etter hvert.

Praktisk

I møtet kan frivillighetskoordinatoren og den frivillige skrive en kontrakt, og eventuelt avtale en prøveperiode. Taushetsplikten skrives under, det informeres om hvem den frivillige har som kontaktperson og om mulighetene for gjensidig oppsigelse av avtalen.

Refleksjonsoppgave

Dersom du skulle melde din interesse for å være frivillig. Hva hadde vært viktig for deg når det kom til den første samtalen – ideelt sett?

- Hvor skulle samtalen ha funnet sted?
- Hvem skulle vært med?
- Hva hadde du hatt behov for av informasjon om virksomheten hvor du skulle gjøre en frivillig innsats?
 - Hva ville vært relevant å formidle i møtet?
 - Hva hadde vært viktig å få på plass av praktisk art?

Huskeliste:

- Finn et sted som er egnet for samtaler med den frivillige.
- Bestem hvem som skal ha ansvaret for å ta samtalen.
- Avgjør om dere skal sjekke referanser. I så fall må den frivillige få beskjed om å ta med seg informasjon om referanser på første møte.
- Sett opp gode spørsmål om den frivillige, og viktige punkt dere ønsker å formidle til den frivillige om dere selv.
- Lag maler for skjemaer som skal brukes i samtalen lett tilgjengelig; taushetsplikt, informasjon om virksomheten, registreringsskjema for frivillige, et eksempel på en aktivitetsplan.
- Avslutt samtalen med å sette opp en dato for oppstart.



6 Kompetanseheving og oppfølging av frivillige og ansatte

For å få til et godt samarbeid mellom frivillige og ansatte i helse- og omsorgssektoren er det viktig at partene har kunnskap om hverandre. De frivillige har behov for å forstå arbeidskulturen hvor de skal gjøre en innsats og vite noe om målgruppen de vil møte. Medarbeiderne bør kunne noe om frivillighetens natur, hva som motiverer til innsats, samt reflektere over rammene for samarbeidet.

I rapporten *Frivillige og lønnede på samme lag* [Rønning, 2011] fremheves det at alle frivillige bør få en grunnopplæring. Viktige temaer vil være verdier, rolleavklaring, grensesetting, taushetsplikt og oppgavespesifikk informasjon. En grunnopplæring til frivillige er et viktig element i modellen for samarbeid mellom frivillige og ansatte i kommunens helse- og omsorgstjeneste [Magerholm, 2017]. Tilbakemeldingen fra frivillige som har deltatt på kurs har vært positive. De har blant annet trukket frem at et slikt kurs gjør at de føler seg sett og at det oppleves som meningsfullt. I samarbeidsmodellen ligger det videre en anbefaling om at de frivillige får tilgang til målgruppespesifikk kompetanse [Magerholm, 2017]. Et eksempel er kompetanse på demens og kommunikasjon. Dette er viktig å kunne noe om dersom den frivillige skal gjøre en innsats innen demensomsorgen [Tretteteig, 2016].

? Oppgave til workshop

Gå sammen i grupper.

Diskuter fordeler og ulemper ved opplæring. Skisser så temaer som vil være viktig i et kurs. Tegn deretter en skisse for et ideelt opplæringsforløp.

Gjør dere også noen tanker om hva som vil fungere best – et kurs for frivillige og ansatte separat, et felles kurs hvor dere sammen kan få økt kompetanse, eller en kombinasjon av begge?

Dette vil kunne gi gode ideer til hvordan kompetanseheving best kan tilrettelegges hos dere.

Gruppene presenterer så sine resultater i plenum. Diskuter gruppenes forslag.

**Fordeler med opplæring
av frivillige.**

**Ulemper med opplæring
av frivillige.**

**Temaer som frivillige
bør kurses i.**

**Temaer som ansatte
bør kurses i.**





Innspill fra workshop

Fordeler med opplæring

Gjennom opplæring kan det tilrettelegges for at alle parter i samarbeidet forstår hverandre bedre. Dette vil kunne forebygge gnisninger i samarbeidet. Opplæring vil skape trygghet og forståelse av rollen man skal ha og det vil gjøre det lettere for den frivillige å stå i potensielt vanskelige situasjoner. Det vil lette arbeidet for de frivillige, og også for de ansatte. Forberedte og trygge frivillige vil komme pasienten til gode, og vil også bidra til en sikkerhet for kommunen mht. å forebygge skader/ulykker. Det at opplæringen settes i system fører til en kvalitetssikring ved at alle får samme kunnskapsgrunnlag.

Opplæring vil kunne gi samarbeidet mer struktur. Å få tilbud om kompetanseheving kan oppleves som en anerkjennelse, og gi frivilligrollen økt status.

Kurs skaper møteplasser hvor de frivillige kan bli kjent med hverandre, og hvor interesser kan kartlegges.

Ulemper med opplæring av frivillige

Kursing av frivillige kan føre med seg at fleksibilitet og impulsivitet hemmes. Man kan føle seg fanget i rammene som settes av virksomheten og presset inn i en bestemt form. Blir kursingen for omfattende og tidkrevende kan det blir vanskeligere å rekruttere frivillige. For mye ansvar kan bli lagt på den enkelte, og det kan være utfordrende for den som ønsker å bidra litt, men som er redd for å bli «oppspist».

Dersom det kreves at frivillige skal gjennomgå opplæring, kan det oppleves som for mye styring fra det offentlige. De opplever kanskje selv at de har den kompetansen de trenger. Med fokus på behov for kompetanseøkning kan den frivillige bli usikker på sin egen kompetanse og oppleve prestasjonsangst eller en frykt for ikke å strekke til. Det kan også virke fornærmende.

Her finnes i tillegg en økonomisk faktor som kan være problematisk. Opplæring av frivillige kan koste penger, og det krever tid. Det kan være ressurskrevende, noe som kan oppleves som bortkastet dersom det er en stor gjennomtrekk av frivillige.

Eksempler på opplæringstemaer for frivillige

- Taushetsplikt
- Brukermedvirkning
- Rolleavklaring
- Etikk
- Lover og regler
- Ansvar og forsikring
- Innsikt i pasientens helhetlige situasjon
- Respekt og grenser
- Sykdomslære
- Demens og kommunikasjon

- Nonverbal kommunikasjon
- Hvordan samarbeide med de ansatte?
- Forventningsavklaring
- Grenser for hva jeg som frivillige kan gjøre/ikke gjøre
- Metoder for å bli kjent med den som ønsker hjelp
- Opplæring i aktiviteten man skal delta i
- Se personen bak sykdommen
- Å kjenne sin besøkestid
- Hvordan åpne for den gode samtalen? Livshistorieskjema
- Opplysningsplikt
- Avvisning / tvang og det etiske rundt dette
- Holdninger og moral

Eksempler på opplæringstemaer for ansatte

- Kommunikasjon og samarbeid med de frivillige
- Forståelse
- Hvordan ta godt imot frivillige
- Forventinger til de frivillige
- Holdninger, etikk og moral
- Hvordan skape et miljø hvor de frivillige og de pårørende føler seg vel?
- Hvordan gi rom for nye ideer / måter å gjøre ting på – å utfordre det etablerte?
- Rolleavklaring som kan bidra til at de ansatte ikke er engstelige for at frivillige skal erstatte arbeidsplasser
- Gjensidig respekt for hverandres oppgaver og roller
- Kommunikasjon og opplæring / veiledning i det daglige
- Forståelse for frivillighet
- Hvordan bidra til å «matche» folk?
- Dialog og oppfølging av frivillige

Det finnes mange former for opplæring

- Informasjonsmøte
- Grunnopplæring med tema som holdning, moral, etikk og lovverk
- Tilpasset opplæring
- Målgruppekunnskap – f.eks. demens, etter at den frivillige har utført noen oppgaver
- Halvårlig møte for frivillige og ansatte
- Lage møteplasser for gjensidig kompetansebygging
- Refleksjonsgrupper for frivillige og ansatte

Noen viktige punkter i et opplæringsforløp for frivillige i samspill med ansatte

Det bør være en koordinator som har ansvar for opplæring og oppfølging. Etter målgruppe er definert og behov kartlagt, bør ansatte inkluderes i vurderingen av hvilke temaer som det skal undervises i. En må ta utgangspunkt i situasjoner fra egen praksis og erfaringer, men man kan også inkludere opplæringen som organisasjonene tilbyr. Opplæringen må tilpasses den frivillige innsatsen som

skal gjøres og de frivilliges behov. Den kan gjerne være på kveldstid. I tillegg til en grunnopplæring bør det være et tilbud om veiledning og oppfølging underveis. Opplæringen bør evalueres for å se om den treffer.

Dilemma: Hvordan lage en opplæring som inneholder alt, men som ikke er for tidkrevende og skremmende.

Refleksjonsoppgave

1. Du er frivillig, og du er for første gang på tjenestestedet. Hva har du behov for å kunne noe om for at du skal føle deg trygg i rollen som frivillig? Hvordan ønsker du å bli mottatt av de ansatte? Hvilke situasjoner kan oppstå som er vanskelig å takle, og hvilke løsninger kan du se – enten forebyggende eller i etterkant av at situasjonen oppstår?
2. Du er ansatt og skal ta imot en frivillig for første gang. Hva er viktig for deg at den frivillige kan noe om for at dere skal kunne få et godt utgangspunkt for samarbeid? Hvordan kan du som ansatt bidra til at den frivillige får den viktigste innføringen i hverdagen på tjenestestedet, for at samarbeidet skal kunne oppleves positivt for alle parter? Ser du noen utfordrende situasjoner som kan oppstå? Og hvilke løsninger vil du foreslå – enten forebyggende eller i etterkant av situasjonen?

Huskeliste

- Kompetanseheving er ikke bare for de frivillige, men også for de ansatte.
- At partene har kunnskap om hverandre og rammene tilrettelegger for et godt samarbeid.
- Dersom din kommune har flere enheter som skal samarbeide med frivillige, kan det være ressursbesparende å samkjøre kurset for nye frivillige.
- Gjør avtaler med interne ressurser om å holde kurs for frivillige og ansatte.
- Undersøk om frivillige kan delta på kurs og motivasjonstiltak som tilbys kommunens ansatte.
- Det er hyggelig å få et diplom for å ha gjennomført kurs – f.eks. en «ildsjeldiplom».
- Skap møteplasser hvor både frivillige kan møtes og bli kjent, og også felles møteplasser for frivillige og ansatte.
- La de frivillige og ansatte få mulighet til å spille inn ønsker og behov for kurs og kompetanse.



7 Samarbeid med kommunen – hvem har ansvar hvis noe skjer?

Hvilket ansvar foreligger dersom noe skjer når den frivillige gjør en innsats for kommunen? Hva hvis den frivillige skader seg, eller gjør skade på noe/noen? Og hvordan kommuniseres dette ansvaret til den frivillige eller den som skal ta imot bistand fra en frivillig formidlet gjennom kommunen? Denne type spørsmål er det nyttig å tenke igjennom.

Svaret dere kommer frem til vil ha betydning, blant annet i forhold til forsikringsordninger. Er den frivillige forsikret i den organisasjonen de tilhører, eller kommer de fra en forening/organisasjon som ikke forsikrer sine frivillige? Hva med enkeltpersoner som ikke er knyttet til en forening/organisasjon?

Det trengs gode retningslinjer for dette, helst utformet i dialog med kommuneadvokaten. Retningslinjene må kommuniseres tydelig til både frivillige og den som har behov for bistand.

? Oppgave til workshop

Gå sammen i grupper.

Finn frem til gode situasjonsbeskrivelser (case) som viser utfordring som kan oppstå knyttet til samarbeidet med frivillige som vil sette krav til juridisk ansvar.

Diskuter de situasjonene dere har skissert, og finn frem til viktige spørsmål som bør avklares for at dette skal kunne løses best mulig.

Basert på den refleksjonen dere gjør i trinn 1 og 2 vil dere kunne formulere spørsmål som kan tas opp med kommunens advokat. Dette vil kunne danne grunnlaget for rutiner som kan følges dersom noe skjer.

Gruppene presenterer så sine resultater i plenum.

1. Situasjonsbeskrivelse



2. Spørsmål som bør avklares



3. Spørsmål til advokat



Innspill fra workshop

1. Eksempler på situasjoner som kan innebære behov for en tydelig ansvarsavklaring:
 - Den frivillige krasjer sin private bil og skader seg når de gjør en frivillig innsats i regi av kommunens omsorgstjeneste.
 - Den frivillige blir skadet av den man skal hjelpe.
 - Arvestykker til en verdi av 50.000 kroner har blitt stjålet fra en kvinne som har en demensdiagnose. Den frivillige besøksvennen får skylden, og kommunen anklages fordi den frivillige er formidlet via kommunale tjenester. Hvilke rutiner har dere for å følge opp denne situasjonen?
 - Hva skjer om både frivillig og pasient blir skadet under aktivitet?
 - Den frivillige blir beskyldt for tyveri under en handlerunde.
 - Bilulykke når den frivillige er på biltur med en beboer på sykehjemmet.
 - Den frivillige har fått informasjon om at den de besøker har vært utsatt for et overgrep. Hva skal den frivillige gjøre i en slik situasjon?
 - Det blir kjent at den frivillige har brutt taushetsplikten. Hvem følger opp, og hva kan gjøres?

2. Spørsmål til avklaring:
 - Hvem er der for den frivillige dersom han eller hun anklages for tyveri, overgrep, vold, ødeleggelse? Finnes det et støtteapparat?
 - Finnes det retningslinjer som sier noe om hvorvidt den frivillige kan ta med beboer i en privat bil?
 - Har kommunen forsikring for frivillige? Hvilken forsikringsløsning vil være gunstig?
 - Hva dekker den enkelte frivillige sine forsikringer når han/hun utfører frivillig innsats?
 - Dersom kommunen ikke tilbyr forsikring – hvilken informasjon må gis, hvordan og til hvem?
 - Er det forskjell på ansatte og frivilliges taushetsplikt?
 - Bør det være tillitsvalgte for frivillige?
 - Har noen andre utarbeidet retningslinjer slik at en kan lære av hverandre? Dette kan gjelde: Taushetsplikt, skade/ulykke, beskyldninger om tyveri, bilkjøring, utgiftsdekning osv.
 - Eksempler på hvem som bør være med på å utarbeide retningslinjene: Kommunen, frivillige organisasjoner, tillitsvalgte, frivillighetskoordinator, juridisk kompetanse.
 - Er det lang vei fra hendelse til kommuneadvokat? Har kommunen retningslinjer for dette?

- Hvilket ansvar har kommunen når de samarbeider med frivillige i institusjon vs hjemmeboende?
- Hvem kontakter den frivillige om noe skjer, og hvordan formidle denne informasjonen?

3. Eksempler på spørsmål til kommunens advokat:

- Hvem har ansvar for tyveri dersom kommunen har formidlet kontakt med den frivillige som anklages?
- Hvem forsikrer dersom pasienten volder skade på en frivillig?
- Må den frivillige anmelde eventuell skade?
- Kan den frivillige benytte seg av egen reiseforsikring eller annen privatforsikring når han/hun er på oppdrag?
- Uorganiserte frivillige - hvem har ansvar for forsikring?
- Hva vil være gjeldende? Sivilrett eller arbeidsrett?
- Hvordan kan det tilrettelegges for nærmere dialog med kommuneadvokaten?
- Avklaring rundt taushetsplikten

Refleksjonsoppgave

- Hvilke situasjoner kan du som frivillighetskoordinator komme opp i som gjør at du må ha en juridisk avklaring?
- Har du oversikt over hvordan du går frem for å melde fra om situasjonen, og tar du direkte kontakt med kommuneadvokat, eller melder du fra til nærmeste leder?
- Dersom den frivillige kommer i en situasjon som krever juridisk avklaring, hvilke rutiner har dere for hvordan den frivillige skal ivaretas?

Situasjonseksempel:

- Frivillighetskoordinator på sykehjemmet blir kalt inn til sin leder. Det har forsvunnet eiendeler fra rommet til en av beboerne. Pårørende har sett en sammenheng mellom tingene som har forsvunnet og de ukentlige besøkene fra en frivillig besøksvenn.
- Hva er veien videre nå? Hvordan presenterer du dette for den frivillige? Er det du som koordinator som skal ta møte med de pårørende og beboer alene, skal din leder være med eller skal både leder og den frivillige være med?
- Hvordan finne en god løsning på situasjonen, og samtidig ivareta alle berørte parter?

Huskeliste

- Hvis det oppstår en utfordrende situasjon med behov for juridisk avklaring, vil gode retningslinjer gjøre det enklere å håndtere dette på en god måte.
- I en kommune hvor flere virksomheter skal samarbeide er overordnede retningslinjer gjeldende for alle virksomhetene en smart løsning.
- Dialog med kommuneadvokaten vil kunne bidra til at kommunen kan utvikle sine egne retningslinjer og prosedyrer, samt avklare kommunens ansvar i forhold til frivillige.
- Se til andre kommuner som har forsikret frivillige for å finne gunstige forsikringsløsninger. Hva fungerer best: Personlige forsikringer som følger den enkelte frivillige, eller gruppeforsikringer som til enhver til har et visst antall frivillige forsikret uten at det er knyttet til enkeltpersoner?
- Gå i dialog med organisasjonene dere samarbeider med og frivilligsentralen for å kartlegge hvilke forsikringer de tilbyr de frivillige.



8 Frivillighetskoordinatoren

Frivillighetskoordinatoren kan ses på som en brobygger som tilrettelegger for gode relasjoner mellom frivillige, medarbeidere og tjenestemottakere/pårørende [Magerholm, 2017]. I Meld. St. 15 [2017–2018] *Leve hele livet* inngår funksjonen som frivillighetskoordinator i det de omtaler som «samfunnskontakt». Det understrekes i meldingen at helse- og omsorgstjenestene bør vurdere å opprette en slik funksjon [Helse- og omsorgsdepartementet, 2018].

Det er ulikt hvordan ordningen med frivillighetskoordinator er organisert. Noen er ansatt i en 100 % stilling som frivillighetskoordinator. Andre er ansatt som eksempelvis hjelpepleier, aktivitør eller sykepleier og har fått ansvaret for koordinering av samarbeidet med frivillige som en fastsatt prosentdel av sin stilling. Det finns også ansatte som får ansvar for frivillighetskoordinering uten at det følger med avsatt tid til å gjøre oppgavene, ressurser eller en arbeidsbeskrivelse som klargjør hva som ligger innenfor koordinatorens ansvarsområde.

På Verdighetscenterets frivillighetskoordinatorutdanning er ansatte fra alle disse kategoriene representert. Koordinatorer som ikke har fastsatt tid til å jobbe med oppgaver knyttet til aktivitet og frivillighet rapporterer at det kan være vanskelig å prioritere frivillighetsarbeidet i en allerede hektisk arbeidshverdag. Verdighetscenteret anbefaler at det settes av en fast prosent av stillingen til å ivareta oppgaver knyttet til frivillighetskoordinering. Et anbefalt utgangspunkt er at minimum 40 % av stillingen er avsatt til dette arbeidet, men dette må ses i sammenheng med tjenestestedets størrelse, behov og ambisjonsnivå for den frivillige innsatsen. I erfaringsrapporten *Frivillig innsats i sykehjem* anbefales det at det settes av minimum 50 % av stillingen [Brodtkorb, 2001]

? Oppgave til workshop

Gå sammen i grupper.

Jobb frem gode argumenter for hvorfor det er viktig å ansette en frivillighetskoordinator på arbeidsplassen.

Diskuter også hvilket ansvar dere tenker at frivillighetskoordinatoren skal ha, hvilke oppgaver koordinatoren vil ha og hva som må være på plass for at han/hun kan utføre arbeidet.

Gruppene presenterer så sine resultater i plenum.

Svarene dere kommer frem til kan danne et godt grunnlag for funksjonsbeskrivelsen for koordinatorrollen.

Hvorfor skal ledelsen
sette av ressurser til en
frivillighetskoordinator?

Skriv en appell
til ledelsen.

Frivillighetskoordinatorens rolle

Frivillighetskoordinatorens ansvar

Frivillighetskoordinatorens oppgaver

Dette må på plass for å kunne
gjøre en god jobb



Innspill fra workshop

Hvorfor skal ledelsen sette av ressurser til en frivillighetskoordinator?

Samarbeidet med frivillige må koordineres, og det er viktig å sette av ressurser til å ansette en frivillighetskoordinator. Det tar tid, ressurser og planlegging å ivareta samarbeid med frivillige, men en slik prioritering vil kunne resultere i flere aktiviteter for beboerne, noe som vil gi trivsel og opplevelse av verdighet. Det vil også legge til rette for mer kontakt med nærmiljøet. En frivillighetskoordinator vil gi frivillige honnør for innsatsen og bidra til at de frivillige trives.

I workshopen kom det fram forslag om å sette opp et regnskap over hvor lønnsomt det faktisk er å tilrettelegge for samarbeid med frivillige for å få politikere og ledelse til å lytte. Det ble samtidig påpekt at frivillighet skaper bedre liv og bidrar til folkehelsen og at dette ikke kan måles i kroner og øre. Uansett kan man poengtere at frivillig innsats i helse- og omsorg utgjør flere årsverk. Frivillighet skaper en sosial arena og et rausere samfunn. For å synliggjøre viktigheten av å ha en frivillighetskoordinator kan det være nyttig å gjennomføre et prosjekt i en virksomhet hvor samarbeidet med frivillige er satt i system, for så å se hvilke endringer som skjer når samarbeidet koordineres.

Frivillighetskoordinatorens rolle

Frivillighetskoordinatoren er kontaktperson for de frivillige, og bindeleddet mellom institusjonene og de ansatte og frivillige. Koordinatoren sørger for god informasjonsflyt og kartlegger de frivilliges og tjenestemottakernes interesser, behov, ressurser, tid, kunnskap og erfaringer. Frivillighetskoordinator har også ansvar for å følge opp de frivillige i forhold til behov for kursing.

Frivillighetskoordinatorens ansvar

Frivillighetskoordinatoren skal øke fokus på frivillighet. Koordinatoren har ansvar for frivillig innsats til eldre i hjemmet og på institusjon, og skal bidra til at samspillet mellom frivillig og beboeren blir godt. Behovet kartlegges, og samarbeid innledes med frivillige med utgangspunkt i det.

Frivillighetskoordinatorens oppgaver

- Sørge for god oppfølging av de frivillige
- Matche frivillige og beboere.
- Kartlegge frivilliges interesser, ønsker og muligheter

- Tilrettelegge for kurs, blant annet innen retningslinjer og lovgivning
- Lage rollebeskrivelse og opplæringsplan for de frivillige
- Synliggjøre kulturlivet som kan bidra
- Innlede samarbeid med frivillige
- Gi informasjon om arbeidsstedet og taushetsplikten
- Tilrettelegge for det praktiske, blant annet forsikring av frivillige
- Økonomisk ansvar og rapportering
- Utforming av frivillighetsplaner
- Oppfølging av enkeltbrukere
- Se muligheter og definere arbeidsområder
- Skape trygge rammer for de frivillige
- Skape et fellesskap for frivillige
- Arbeide for å skape en god kultur for samarbeid med frivillige på arbeidsplassen

Dette må på plass for at frivillighetskoordinator skal kunne gjøre en god jobb:

For at frivillighetskoordinatoren skal kunne gjøre en god jobb må frivillighets-satsningen være godt forankret i ledelse og hos ansatte. Det er også viktig at det er en dialog med fagforeningene.

Koordinatoren må være tett på de frivillige, spesielt i starten av samarbeidet. Det er viktig å etablere en god relasjon, å se dem og å motivere. Det er også viktig å få en god oversikt over organisasjonslivet lokalt. I arbeidet med å innlede samarbeid med frivillige vil sosiale medier være en god kommunikasjonskanal.

Det må lages en oversikt over mulige oppgaver frivillige kan utføre, og rammen for samarbeidet må tydeliggjøres.

For å få til dette er det viktig at det settes av tid og ressurser til å gjøre oppgavene knyttet til samarbeid med frivillige.

Refleksjonsoppgave

I hvilke situasjoner tenker du at det vil være viktig at det finnes en frivillighetskoordinator som kan ivareta samarbeidet med frivillige? Og hva kan konsekvensen bli dersom de frivillige ikke har en kontaktperson der hvor han eller hun skal gjøre en frivillig innsats?

Forsøk å se det fra både den frivillige og den ansatte sitt ståsted.

Har du videre noen tanker om hva som vil være viktig for at frivillighetskoordinatoren skal kunne oppleve mestring i sin rolle?

Huskeliste

- Dersom frivillighetskoordinering skal være en del av en annen stilling, anbefales det at koordinatoren får avsatt en viss prosentdel av stillingen til å arbeide med oppgaver knyttet til frivillighet.
- En tydelig funksjonsbeskrivelse skaper forutsigbarhet for frivillighetskoordinatoren, og det er enklere å formidle til de øvrige ansatte hva denne rollen innebærer.
- Det å koordinere samarbeidet med frivillige krever kompetanse, og må ikke ses som «venstrehåndsarbeid». Det er viktig å anerkjenne den kompleksiteten som ligger i rollen som frivillighetskoordinator.
- Det å være frivillighetskoordinator kan oppleves som en ensom rolle fordi koordinatoren ofte jobber med oppgaver som skiller seg fra det kollegaene arbeider med. Det å få tilgang på et faglig nettverk hvor frivillighetskoordinatorer kan møte hverandre vil kunne skape motivasjon og faglig forankring av arbeidet.
- Frivillighetskoordinatoren bør få en synlig rolle, og være tilstede på avdelingsmøter og andre steder hvor viktig informasjon gis. Her kan koordinatoren informere om aktiviteter som skal skje, og frivillige som skal delta. Dette tilrettelegger for god informasjonsflyt, og et engasjement for frivillighetssatsingen også hos øvrige ansatte.



9 Gjensidighet i samarbeidet – «vinn-vinn»

Frivillige bidrar til å skape en dynamisk eldreomsorg, med muligheter for et fleksibelt aktivitetstilbud. Ønsket om å samarbeide med frivillige springer ofte ut fra en rekke oppgaver som kommunen gjerne vil ha hjelp til å løse.

Det er naturlig at det settes fokus på behov og at det søkes etter ulike muligheter for å dekke behovet. En annen ting å tenke over er hva de frivillige kan få tilbake for sin innsats. Hva har den frivillige organisasjonen eller foreningen behov for som kommunen kan hjelpe dem med å dekke? Har foreningen som bidrar på den månedlige festen på sykehjemmet et behov for møtelokaler? Er det mulig for koret å få holde sine øvinger i lokalene til aktivitetstilbudet som takk for konsertene de holder? Kan dere holde et foredrag på foreningens fagkveld?

Det er mange muligheter til kreative samarbeid, men det er ikke alltid enkelt å få øye på de mulighetene som finnes. Å kartlegge ressurser i nærmiljøet som kan være aktuelle samarbeidspartnere er bra. Samtidig er det viktig å gjøre en kartlegging av egne ressurser – hva har dere som kan være til nytte for dem dere skal invitere inn i et samarbeid?

Det er også positivt å åpne opp for at frivillige selv kan komme med forslag om aktiviteter som de gjerne vil bidra til. Eller forslag til hva dere kan bidra med tilbake. Ved å invitere til workshop hvor frivillige og ansatte sammen kan komme frem til gode aktiviteter vil det tilrettelegges for et allsidig aktivitetstilbud. Dersom virksomheten har en frivillighetskoordinator / kontaktperson kan de frivillige lett ta kontakt dersom de ønsker samarbeid.

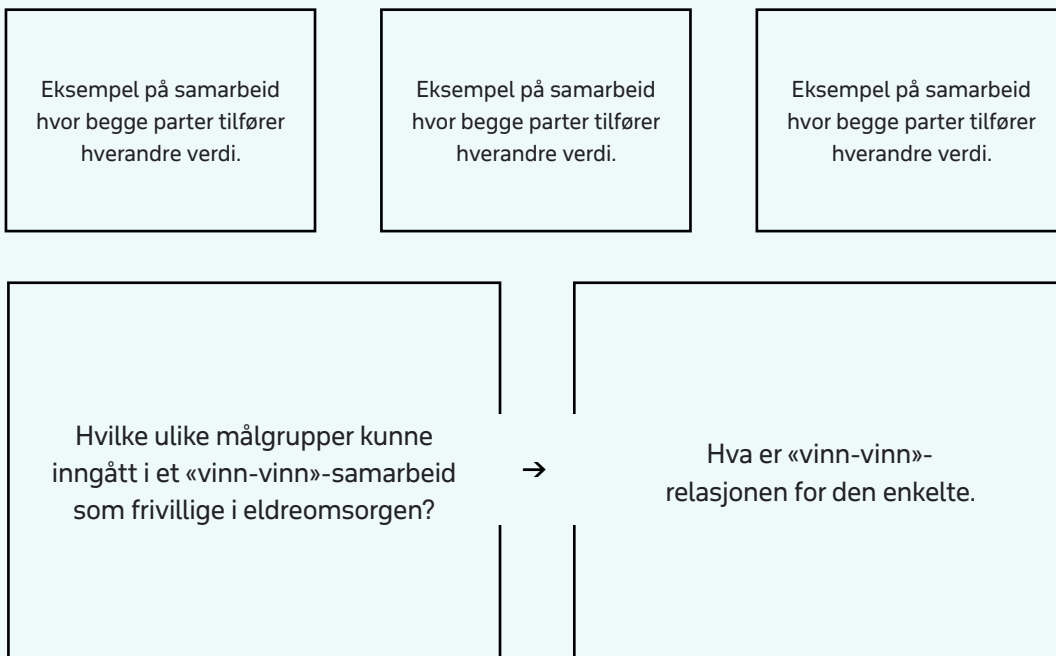
? Oppgave til Workshop

Gå sammen i grupper.

Kjenner dere til noen gode eksempler på vellykket samarbeid med frivillige hvor begge parter i samarbeidet tilfører hverandre verdi? Del dette i gruppen, og skriv ned et utvalg gode eksempler.

Kast frem ideer i gruppen til hvilke målgrupper som kunne inngått i et «vinn-vinn»-samarbeid som frivillige innen eldreomsorg, og kom med eksempler på hva som ville bli «vinn-vinn»-relasjonen for den enkelte.

Gruppene presenterer så sine resultater i plenum.





Innspill fra workshop

Eksempler på samarbeid der begge parter tilfører hverandre verdi:

- En ektefelle til en yngre kvinne med demens engasjerte seg i demenskafeen på stedet da hans kone døde. Han hadde mye kunnskap om demens, og ble en stor ressurs i miljøet.
- Barn er til stor glede på sykehjemmet. Et samarbeid med skolen i nærmiljøet er en mulighet. Et eksempel viser hvordan barn fra 4. klasse kom til sykehjemmet og lærte håndarbeid. Barna og beboerne har knyttet bånd, og er til stor glede for hverandre. Et annet eksempel er samarbeid med barnehagen i nærmiljøet. Faste besøk ved høytider og bagedager ellers i året. Gjennom et slikt samarbeid var det et barn som opplevde møtet med en beboer som å ha fått «en ny bestemor»
- Praksiseleven i kokkefag kan få erfaring gjennom å holde bagedag på sykehjemmet, og tilbake får beboerne nybakst (også glutenallergikere).
- Frivillige som har en erfaring med en bestemt sykdom, og som deltar i likemannsarbeid. De kan bidra med sin kunnskap og kan få veiledning i å skille sitt og andres.
- En dagavdeling samarbeidet med det lokale museet hvor de hjalp til med å gjenkjenne gamle bilder fra kommunen. Historisk verdi for museet som fikk en bredere kjennskap til hva bildene viste.
- Frivillige jurister som gir råd og veiledning til pasienter/pårørende. De opplever selv at de får viktig kontakt med mennesker som trenger det, og at de får en faglig utvikling.
- Frivillig innsats som et ledd i språktrening. Et eksempel er en ungarsk kvinne som bidrar med å lage ungarske middager, og tilbake får språktrening. Det kan også være situasjoner hvor de møter personer som kommer fra deres hjemland, og de kan da være en stor ressurs i forhold til kommunikasjon. Eksempel: En tamilsk frivillig som hjalp en tamilsk familie til å oppsøke rettshjelp.
- Bedrifter som gir ansatte tid til frivillig arbeid i arbeidstiden vil skape en god sosial profil for bedriften. Det oppleves også godt for ansatte som ønsker å bidra. Det er bra for beboerne som mottar frivillig hjelp, og det er til inspirasjon for de ansatte.

Ulike målgrupper som kunne fått en «vinn-vinn»-kopling

- Kunstnere som kan stille ut sine bilder
- Sangkor/ korps/ musikkgruppe som legger øvingen til avdeling på sykehjemmet
- Studenter – samvær på tvers av generasjoner, læring og erfaringsutveksling

- Innvandrere – språktrening, kulturutveksling, integrering, bygge ned fordommer
- Nybakte mødre/fedre - barseltreff på sykehjemmet kan gi mødre et lokalt hvor de kan møtes og beboerne får glede av barna
- Det lokale NAV-kontoret: Det vil kunne ha en vinn-vinn effekt å etablere kontakt mellom pasient og en person som står utenfor arbeidslivet
- Studenter som ønsker praksiserfaring (helsefag, ernæring, psykologi/samtale)
- Reumatikerforeninger – begge parter i bevegelse, bedre folkehelse
- Sykkelklubber, idrettslag – felles naturopplevelse og trim
- Barn – barnehage og skoler – gode møter på tvers av generasjoner, livsglede og respekt
- Dyr på sykehjem – for eksempel katter som adopteres av sykehjemmet. Kattene får et hjem og mye kos, beboerne får gleden av å ha et husdyr
- Militæret - Invitere militæret til middag med dans. De unge fra militæret fikk god mat og etterpå var det hyggelig samvær med dans.
- Lions og andre foreninger som jobber for allmennyttinge formål
- Kulturskolen/teaterlag/historielag/historiefortellere som ønsker et publikum

Refleksjonsoppgave

Det kan være lett å overse ressurser i nærmiljøet – og hvilken ressurs man kan være tilbake.

Nettverkskart:

Tegn et nettverkskart med deres virksomhet i midten, og alle aktuelle samarbeidspartnere rundt. Tenk kreativt. Ikke begrens det til dem dere vanligvis pleier å samarbeide med. Skriv også en liten kommentar om hva dere kan samarbeide om.

Kartlegging av egne ressurser:

Kartlegg de ressursene dere har i virksomheten som kan komme andre til nytte. Også her kan dere tenke kreativt. Dere har kanskje noen lokaler som kan lånes ut til foreninger med behov? Kan dere tilby å holde foredrag om relevante temaer? Det er mange muligheter.

De svarene dere her får kan dere bruke videre når dere skal tenke samarbeid med nærmiljøet. Dere kan jobbe videre på nettverkskartet, for eksempel ved å hente inn oversikt over kontaktpersoner og kontaktinformasjon. Da vil dere ha en «ressursbank» som dere kan kontakte dersom dere har ønske om å starte en aktivitet hvor dere tenker at de kan være aktuelle å samarbeide med. Dere kan også invitere inn til idémyldring hvor de som ønsker å bidra selv kan definere aktuelle samarbeidsoppgaver.

Huskeliste

- I et samarbeid må begge parter i samarbeidet investere noe.
- Ved å identifisere hva dere kan gi tilbake til de som bidrar med frivillig innsats kan dere få til et samarbeid som oppleves som vinn-vinn for begge parter.
- Det finnes mange muligheter til kreative samarbeid med aktører i nærmiljøet. Det å identifisere dem, gjør det lettere å innlede samarbeid.
- Dersom dere åpner for at potensielle samarbeidspartnere kan komme med sine ideer til samarbeid åpner det både for en større bredde i aktivitetstilbudet. Det kan også skape et større engasjement og eierskap blant de frivillige. Det er for eksempel mulig å invitere til en workshop eller idémyldring hvor dere sammen kommer frem til nye aktiviteter.



10 Gråsoner

Frivillig sektor skal supplere offentlige tjenester, ikke erstatte dem [Frivillighet Norge og KS, 2015]. Men hva innebærer egentlig det? Noen oppgaver er tydelig avgrenset til helsepersonell, som pleieoppgaver og behandling av sykdom. Men det er en rekke oppgaver som befinner seg i en gråsoner, hvor det ikke fremstår som så entydig hvorvidt frivillige kan bidra til å løse dem, eller ikke. Disse gråsonene skaper et behov for en dialog om de tvilstilfeller som kan forekomme [Nørregaard Gotthardsen, 2014].

Det anbefales at virksomhetene i en kommune går sammen om å definere rammene for samarbeidet med frivillige. Tydeliggjør hvilke oppgaver frivillige kan bidra til å løse, og hvilke oppgaver som må løses av ansatte. Klare retningslinjer for egen praksis kan forhindre usikkerhet knyttet til de frivilliges oppgaver [Magerholm, 2017]. Det vil være nyttig å gjøre dette arbeidet sammen med kommuneadvokaten. Dialog med fagforeningene og de frivillige organisasjonene er også viktig. Når grensene for samarbeidet er tydelig avklart er det mindre sjanse for at rollene til frivillige og profesjonelle sammenblandes [Solbjør m.fl. 2012]. Tydelige rammer for samarbeidet kan også synliggjøre de muligheter for samarbeid som faktisk finnes.

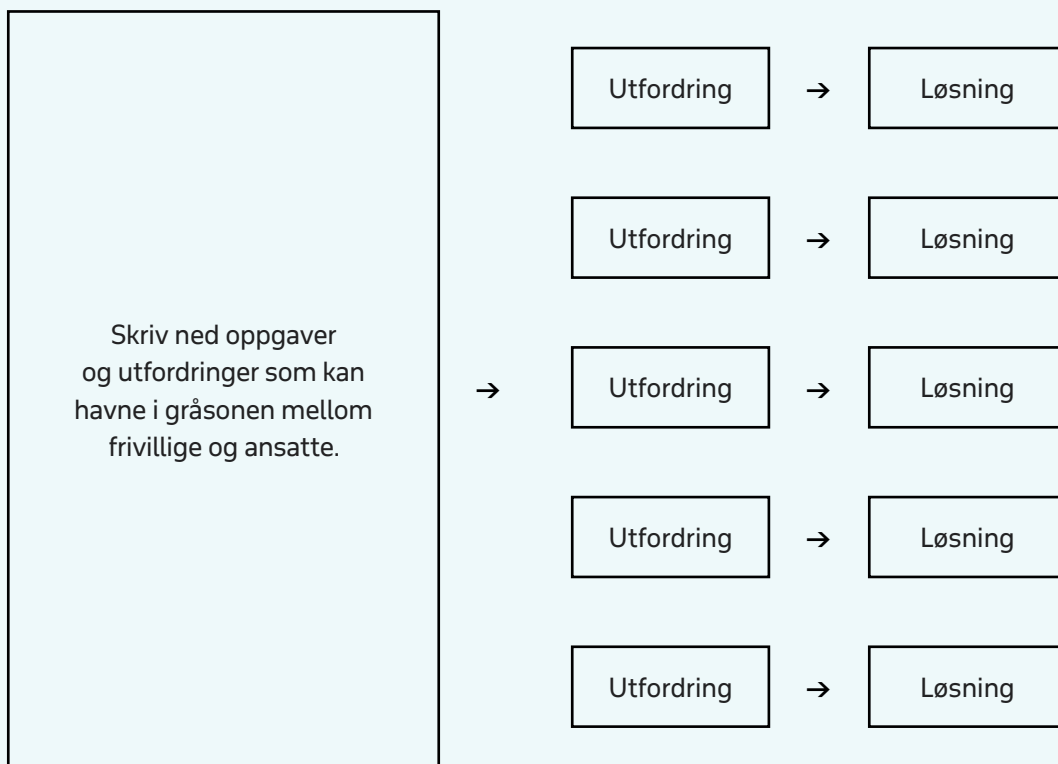
? Oppgave til workshop

Gå sammen i grupper og svar på disse spørsmålene:

- Hvilke oppgaver og utfordringer kan havne i gråsonene mellom frivilliges og ansattes ansvarsområder?
- Hvilke utfordringer kan dette skape, og hvem er det en utfordring for?
- Hvordan håndtere utfordringene [løsning]?

Gruppene presenterer så sine resultater i plenum.

Ved å slik definere utfordringene man kan møte i samarbeidet, beskrive hvilken konsekvenser utfordringen vil kunne få og komme med forslag til løsninger er dere godt på vei til å lage gode rammer for samarbeidet med frivillige i deres virksomhet.





Innspill fra workshop

Oppgaver og utfordringer som havner i gråsonen mellom ansvarsområdet til frivillig og ansatt:

- Følgetjeneste: Skal den frivillige følge med inn til lege, eller vente på venterommet?
- Under måltidet: Kan den frivillige gi bistand til mating?
- Informasjon om den man skal hjelpe – hva med taushetsplikten?
- Hvilket ansvar har den ansatte hvis frivillige gir uttrykk for personlig religiøs tro og «evangeliserer» overfor beboere?
- Frivillig har med pasient i bil: Hvem har ansvaret dersom ulykke/personskade skjer?
- Hva skal den frivillige gjøre dersom de ser et behov som ikke er dekket av helsepersonell?
- Den frivillige kan gi helsepersonell følelsen av at de ikke «tar nok tak»
- Ansatte kan få følelsen av at hyggelige oppgaver blir tatt fra dem – noe som kan skape frustrasjon.

De viktigste utfordringene dette skaper:

Utydelig rolleavklaring kan skape problemer for ansatte fordi de mister oversikt. Dersom rollene ikke er tydelig avklart vil det være vanskelig for den frivillige å vite hvor grensene for den frivillige innsatsen går. Hvor går grensen mellom ansatte- og frivilligoppgaver? For eksempel følge til toalettet, bistand under måltidene i form av mating, hjelpe med medisiner? Eller hva med rengjøring, handling, kjøring til avtaler? Konsekvensene for pasienten dersom frivillige utfører oppgaver som skulle lagt under ansvarsområdet til helsepersonell, kan for eksempel være at de faller eller at de får feil mat.

Taushetsplikten setter begrensninger for hvor mye informasjon den frivillige kan få om den de hjelper. Hvor mye informasjon om diagnoser og symptomer kan den frivillige få? Og hvordan tilpasse informasjonen?

I noen tilfeller kan de ansatte oppleve at de frivillige forsøker å påvirke hvordan de utfører oppgavene, noe som kan bli en utfordring i samarbeidet. De ansatte på sin side kan gjøre det samme, ved at de for eksempel ønsker at den frivillige skal hjelpe med noe som ikke opprinnelig var avtalt. [Eksempel: Ta med to beboere ut på tur, når avtalen er en-til-en].

Når rollene til ansatte og frivillige ikke er definert kan det også resultere i at noen (for eksempel pårørende) kan se den frivilliges innsats som en del av tjenestetilbudet.

Måter en kan møte disse utfordringene på arbeidsplassen

Det er et behov for overordnede og konkrete nasjonale retningslinjer i forhold til organisering av frivillige. En tydelig avklaring av de frivilliges og de ansattes roller i samarbeidet er viktig. Hvilke oppgaver skal løses av ansatte, og hvilke oppgaver kan frivillige ha ansvar for?

Ansatte trenger informasjon og kunnskap om samarbeid med frivillige. Det er viktig at dette er forankret i ledelse. Frivillighetskoordinatoren bør være med på avdelingsmøter. Det å skape kultur for samarbeid mellom frivillige og ansatte er en kontinuerlig prosess.

De frivillige bør følges opp tett og de må få tydelig informasjon om sin rolle, samt om retningslinjer for gaver, grenser i forhold til tidsbruk, kostnader (for eksempel ved bilkjøring) med mer. En avtale med den frivillige er nyttig.

Dersom frivillige skal gjøre en innsats i hjemmet må det være i tett dialog med pårørende og ansatte.

Refleksjonsoppgave

To eksempler på oppgaver som kan være såkalte «gråsonetilfeller» er hjelp til toalettbesøk og bistand under måltidet i form av hjelp til å spise. Noen definerer dette tydelig under oppgaver som skal utføres av helsepersonell, andre er mer usikre og definerer det som en oppgave som frivillige kan hjelpe med.

Se for dere to scenarier:

- En frivillig besøksvenn går jevnlig på tur med en beboer på sykehjemmet. Ved flere anledninger har det vært behov for å bistå beboer med toalettbesøk underveis på turen.
- To frivillige hjelper til på sykehjemmet med å forberede søndagslunsj. De deltar også i måltidet, og bistår de beboerne som har behov for hjelp til å spise.

Diskuter disse to scenariene. Tenker dere at dette er klare ansatteoppgaver eller er det oppgaver frivillige kan utføre? Hvorfor/hvorfor ikke? Hvilke konsekvenser (positive eller negative) kan det få for beboer, den frivillige og de ansatte dersom frivillige får ansvar for disse oppgavene?

Dersom dere tar for dere oppgaver som dere mener er gråsonepoppgaver, lager et scenario hvor oppgaven utføres av en frivillig og deretter diskuterer dere frem til positive eller negative konsekvenser, vil dere lettere kunne lage retningslinjer for hvordan dere skal forstå gråsonetilfellene i deres virksomhet.

Huskeliste

- Hva er ansatteoppgaver, og hva er frivilligoppgaver? Det er det ikke alltid like lett å svare på. Her vil det være gråsoner som det er nyttig å reflektere over.
- Ved å sette samarbeidet med frivillige i system kan virksomheten skape retningslinjer for hvem som skal ha ansvar for hvilke oppgaver i samarbeidet.
- Tydelig rolleavklaring gjør samarbeidet enklere både for de frivillige og de ansatte. Når det er klarhet rundt rammene for samarbeidet er det både lettere for begge parter å sette grenser, samtidig som det skaper et rom hvor den frivillige kan få være mer selvstendig innenfor det området de har ansvar for.
- Ved å liste opp det dere opplever som gråsoneoppgaver og reflektere rundt disse vil dere kunne komme frem til tydelige retningslinjer for deres virksomhet.
- Det anbefales å ta kontakt med kommuneadvokat som kan bistå dere i arbeidet med å skape retningslinjer og en tydelig rolleavklaring i virksomheten.
- I en kommune hvor flere virksomheter innen helse og omsorgssektoren skal samarbeide med frivillige er det nyttig at dette arbeidet gjøres i fellesskap.

Litteraturliste

ABRAHAMSEN J F. [2010] *Undersøkelse om frivillige tjenester på norske sykehjem*. Nordisk tidsskrift for palliativ medisin, OMSORG. 2010 [1]: s. 7–9.

BRODTKORB, E. [2001] *Frivillig innsats i sykehjem: forsøksprosjekt i Oslo kommune 1999–2000*. Erfaringsrapport. Oslo: Diakonhjemmet høyskole.

GOTTHARSEN, D. N [2014] *Frivillige skaper livskvalitet. Inspiration til samarbeidet mellom den frivillige verden og det offentlige*. København: Ældresagen.

HILLESTAD E, TESSEM J. *Frivillighet i eldreomsorgen – hvorfor og hvordan?* I: Holm MS, Husebø S, red. *En verdig alderdom. Omsorg ved livets slutt*. 1. utg. Bergen: Fagbokforlaget; 2015. s. 173–185.

JENSEN, L [red.] [2015] *Frivillighet i omsorgssektoren*. Tønsberg: Aldring og helse; 2015.

KAASA, A. [2010] *Sosialt arbeid – i samarbeid med frivillige*. Kompendium. Oslo: Diakonhjemmet høyskole.

MAGERHOLM, B [2017]. *Kommunen og frivillig sektor i samspill – en modell for godt samarbeid*, Hovedrapport, 2017.

MELD. ST. 29 [2012–2013] *Morgendagens omsorg*. Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet, 2013.

NASJONAL STRATEGI FOR FRIVILLIG INNSATS PÅ HELSE- OG OMSORGSFELTET (2015–2020). Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet. 2015.

RØNNING, R [2011] *Frivillige og lønnede på samme lag*. Om styrking av den frivillige innsatsen i omsorgsarbeidet – i samspill med offentlig sektor. Rapport 18. Lillehammer: Østlandsforskning.

SOLBJØR, M, JOHANSEN, B OG KLEIVEN, H. H. [2012] *Samarbeid mellom kommuner og frivillig sektor på pleie- og omsorgsfeltet – en kartlegging*. Rapport. Steinkjer: Trøndelag Forsking og Utvikling.

ST. MELD. NR. 15 [2017–2018] *Leve hele livet – en kvalitetsreform for eldre*. Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet.

TRETTETEIG, S [red.] [2016] *Demensboka*. Tønsberg: Aldring og helse; 2016.



FAGFORBUNDET



Verdighetsenteret
OMSORG FOR GAMLE

