



DRAMMEN
KOMMUNE



Verdighetsenteret
OMSORG FOR GAMLE



HOVEDRAPPORT

Kommunen og frivillig sektor i samspill – en modell for godt samarbeid

Skap gode dager

Kommunen og frivillig sektor i samspill – en modell for godt samarbeid

Tittel: Kommunen og frivillig sektor i samspill – en modell for godt samarbeid

Forfatter: Beate Magerholm, rådgiver frivillighet, Verdighetsenteret – omsorg for gamle

Prosjektnavn: Utvikling og implementering av en modell for forsterkende samspill mellom kommunens helse-, sosial og omsorgstjeneste og frivillig sektor

Utgitt: våren 2017

Oppdragsgiver: Verdighetsenteret og Drammen kommune

Prosjektleder: Beate Magerholm

Faglig veileder: Eirin Hillestad, leder for avdeling for frivillighet og kultur ved Verdighetsenteret

Faglig dialogpartner og organisasjonskontakt: Silje Bjørge, frivillighetskoordinator i Drammen kommune

Design og trykk: Grafisk senter, Drammen kommune

Forsidefoto: Silje Katrine Robinson

Illustrasjoner side 50 og 51: Silje Bjørge, Drammen kommune

For nærmere informasjon:

Kontaktperson for Verdighetsenteret:

Beate Magerholm, rådgiver frivillighet

E-post: bm@verdighetsenteret.no

Kontaktperson for Drammen kommune:

Sandra Assink Hansen, nettverkskoordinator

E-post: Sandra.Assink.Hansen@drmk.no

Innhold

Forord	5
Sammen om framtida	5
Sammendrag	7
Innledning	9
1.1 Sammendrag av målsettingen	10
1.2 Samarbeid med Verdighetsenteret	11
1.3 Avgrensing av prosjektet	12
1.4 Definisjon av frivillig innsats	12
Metode	13
2.1 Innspill fra frivillig sektor	13
2.2 Forankring i kommunens ledelse	14
2.3 Forankring hos kommunens medarbeidere	14
2.4 Forankring hos frivillighetskontaktene	14
2.5 Faglig samarbeid	15
2.6 Samarbeid med frivillighetskoordinatoren på rådhuset	15
Bakgrunn	17
3.1 Nasjonale føringer	17
3.2 Frivillige som viktige samarbeidspartnere	18
3.3 Drammen kommune og frivillig sektor	23
3.4 Frivillighet i Drammen kommunes HSO	24
3.5 Samarbeid med lokale frivillige aktører	25
3.6 Behov for systematisering av frivillig innsats.....	26
Modellen.....	29
4.1 Nettverkskoordinator – frivillighet	31
4.2 Frivillighetskontakter i virksomhetene	31
4.3 Digital håndbok – frivillighetskontaktens arbeidsverktøy	34
4.4 Forum for frivillighetskontakter	34
4.5 Introduksjonskurs og kompetansetiltak for frivillige	36
4.6 Kulturbygging i virksomhetene	39
4.7 Frivillighet på tvers	41
Resultater	43
5.1 Status for modellen ved utgangen av prosjektperioden	43
5.2 Videre arbeid med implementering av modellen	44

Utfordringer	45
6.1 Taushetsplikten	45
6.2 Avklaring av grenser og roller	47
6.3 Forsikringsansvar	47
6.4 Frivillighet rettet mot hjemmeboende	48
6.5 Politattest	48
Suksesskriterier	49
7.1 Forankring	49
7.3 God kultur for samarbeid i virksomhetene	52
7.4 Kunnskap om hverandre	52
Oppsummering	53
Litteraturliste	56

Forord

Sammen om framtida

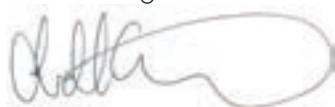
Drammen skal være en trygg, inkluderende og helsefremmende by, der den enkelte opplever mestring, kan leve og bo selvstendig og klare seg selv. Dette er hovedmålet for helse-, sosial- og omsorgstjenestene i Drammen kommune. Vi skal også møte nasjonale mål og føringer og innbyggernes helseutfordringer nå og i framtiden på en bærekraftig måte. Gjennom temaplanen for helse, sosial og omsorg, som ble vedtatt i Bystyret 16. juni 2015, foretok politikerne viktige veivalg for hvordan kommunen skal jobbe med utviklingen av våre helse- og omsorgstjenester. Disse er samlet i fire strategier:

- *Lengst mulig i eget liv*
- *Trygg og aktiv hverdag*
- *Sjef i eget liv*
- *Hjelp når du trenger det*

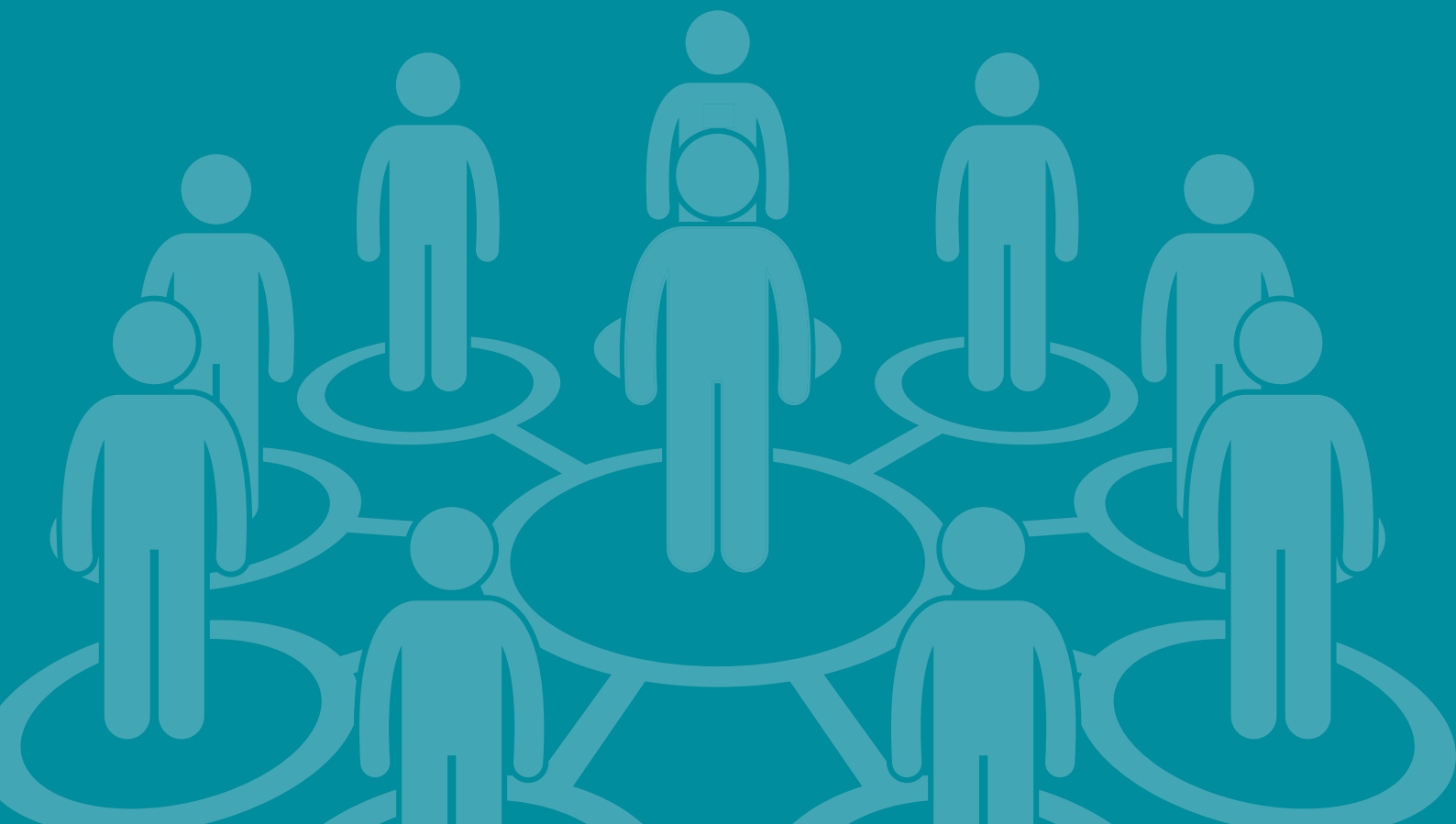
Kommunen gir god støtte og hjelp til mange innbyggere hver eneste dag. Vi har mange dyktige medarbeidere som skaper gode dager sammen med innbyggere med behov for helsetjenester. Samtidig har vi gjennom årene sett mange gode eksempler på at vi får til mer i samspill med frivilligheten i kommunen. Først og fremst er frivillige med på å fylle dagene med liv, slik at medmennesker som har fått funksjonshemninger eller helseplager likevel får delta i eller oppleve meningsfulle aktiviteter. Derne ser vi at samarbeid med frivilligheten gir kommunen verdifull ny innsikt og slik bidrar i utviklingen av tjenestene. Vi har også en grunnleggende tanke om at det å være frivillig i seg selv kan være helsefremmende. Det å få være til nytte, ta del i hyggelige fellesskap og ha en aktiv hverdag er viktige verdier for alle mennesker. Det er vi med på å legge til rette for, gjennom mer og bedre samarbeid med frivillige og organisasjonslivet i kommunen.

Gjennom tett og godt samarbeid med Verdighetsenteret, har vi nå fått på plass en modell som setter samspillet med frivilligheten i bedre system. Den faglige styrken og engasjementet som Verdighetsenteret har bidratt med, har vært til stor hjelp og inspirasjon for store deler av kommunens helse- og omsorgstjenester. Tusen takk for godt samarbeid så langt!

Med vennlig hilsen



Eva Milde
Helse- og sosialdirektør
Drammen kommune



Sammendrag

Frivillige er viktige samarbeidspartnere i arbeidet for en helhetlig omsorg. Når mennesker kommer i en sårbar livssituasjon, får de mindre muligheter til sosial kontakt. De frivillige kan være med og bygge opp det sosiale nettverket rundt noen som opplever ensomhet og tap av sosial kontakt. Nye relasjoner oppstår, og gode øyeblikk skapes. De frivillige kommer inn med sine interesser og sine livshistorier og bidrar til et mer dynamisk og levende omsorgstilbud. Vi kan se dem som fargestiftene som fargelegger omsorgsbildet; hver dag ser bildet litt annerledes ut, alt etter hvilke frivillige som er til stede.

Hvordan kan en kommune jobbe frem en god kultur for samarbeid med frivillige i kommunens helse-, sosial og omsorgstjeneste (HSO)? Hva er viktige elementer for at samarbeidet skal oppleves som positivt for både frivillige, medarbeidere og tjenestemottakere? Hvilke utfordringer kan man møte i samarbeidet, og hva kan man gjøre for å møte disse?

I et samarbeid mellom Drammen kommune og det nasjonale kompetansesenteret Verdighetsenteret – omsorg for gamle har det blitt utviklet en modell for samarbeid som består av syv elementer. I denne rapporten blir modellen presentert nærmere. De syv elementene er:

- *nettverkskoordinator – frivillighet med ansvar for implementering og videreutvikling av modellen samt koordinering av frivillighetskontaktene*
- *frivillighetskontakter i virksomhetene med ansvar for å følge opp de frivillige lokalt i virksomheten*
- *forum for frivillighetskontakter, en faglig møteplass for frivillighetskontaktene*
- *digital håndbok for frivillighetskontakter, frivillighetskontaktenes arbeidsverktøy*
- *introduksjonskurs og kompetansetiltak for frivillige*
- *retningslinjer for å skape en god kultur for samarbeid med frivillige i virksomhetene*
- *arbeidsgruppen Frivillighet på tvers, som samarbeider om å finne gode løsninger på oppgaver knyttet til frivillighet på tvers av kommunens ulike sektorer*

Disse syv elementene er pilarer som bærer modellen. Hvis en av dem rives bort, mener vi at det er mindre sjanse for å lykkes. Rundt disse pilarene ser vi noen viktige suksesskriterier eller forutsetninger: forankring i alle ledd, styrket kompetanse på samhandling med frivillig sektor, god kultur for samarbeid med frivillige i virksomhetene, kunnskap om hverandre og avklaring av utfordringer. Tiltakene som presenteres i modellen, er med på å oppfylle disse forutsetningene.

Modellen som presenteres i denne rapporten, legger til rette for at suksesskriteriene for et godt samarbeid mellom medarbeidere i kommunens HSO og frivillige blir oppfylt. Dersom kommunen implementerer denne modellen, og forankrer den på alle nivåer i sin HSO, kan resultatet bli et enda bedre samarbeid mellom medarbeidere og frivillige.

Hvordan skal den enkelte frivillige forholde seg, og hvordan skal arbeidet med frivillige organiseres? Det var spørsmål vi trengte svar på.

Anniken Blichfeldt Muren, helsesjef i Drammen kommune





Innledning

Samarbeidet mellom Drammen kommune og det nasjonale kompetansesenteret Verdighetsenteret – omsorg for gamle startet høsten 2015. Målet for samarbeidet har vært å utvikle og implementere en modell for forsterkende samspill mellom kommunens helse-, sosial- og omsorgstjeneste (HSO) og frivillig sektor.

Prognoser viser at det blir flere eldre, og at Norge mest sannsynlig ikke vil se en kompenserende økning i antallet helsepersonell eller andelen som utøver familieomsorg. Kommunene er lovpålagt å bidra til at mennesker som er helt avhengig av praktisk eller personlig hjelp får muligheten til å ha en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre (Hillestad og Tessem 2015, s. 174).

Frivillige kan spille en viktig rolle som samarbeidspartnere i arbeidet med en helhetlig omsorg hvor både fysiske, psykiske, sosiale og åndelige behov ivaretas. Hva er viktig for at frivillige og kommunens medarbeidere skal kunne samarbeide på en god måte om å skape gode øyeblikk og aktive hverdager for kommunens tjenestemottakere?

Denne rapporten belyser arbeidet med prosjektet og de resultatene det har skapt.

1.1 Sammendrag av målsettingen

Hovedmål:

Utvikling og implementering av en modell for samspill mellom Drammen kommunes helse-, sosial- og omsorgstjenester og frivillig sektor, som styrker alle parter.

Visjon:

Å skape en god samarbeidskultur mellom medarbeidere og frivillige som vil legge til rette for en aktiv hverdag og økt livskvalitet for innbyggerne som mottar tjenester fra kommunen, og også for den enkelte frivillige.

Ved å sette den frivillige innsatsen i system, er målet at både frivillige, medarbeidere og innbyggere som mottar tjenester skal få en positiv opplevelse av samarbeidet.

For at det skal være mulig å nå målene, er det er noen viktige prinsipper som vi mener må ligge til grunn for arbeidet:

Viktige grunnprinsipper for å nå målene:

- *Samarbeidet med frivillige er forankret i alle ledd i kommunen – fra ledelsen til den enkelte medarbeider.*
- *Det er avklart hvilke oppgaver man skal samarbeide om.*
- *Medarbeidere og frivillige har god forståelse av hverandres oppgaver.*
- *De frivillige blir møtt på en god måte både av nøkkelpersoner med kompetanse på frivillighet og av andre medarbeidere.*
- *De frivillige ivaretas på en god måte. Frivillig innsats settes i system slik at det ikke er tilfeldig hvordan de frivillige blir møtt.*
- *De frivillige får den kunnskapen de behøver for å føle seg trygge i rollen som frivillig overfor en sårbar gruppe. Medarbeiderne får kunnskap om de frivilliges ståsted.*

*Det er hyggelig å være til nytte, og jeg har overskudd og tid.
Man gir noe av seg selv – og får dobbelt tilbake.*

Frivillig ved Villa Fredrikke aktivitetshus, Drammen kommune / Drammen Sanitetsforening



▲ *Frivillighet skaper sosiale nettverk, også for de frivillige selv. Dersom de frivillige opplever at det frivillige arbeidet gir dem mening i hverdagen, kan det ha en folkehelseeffekt også for dem. Foto: Silje Katrine Robinson.*

1.2 Samarbeid med Verdighetsenteret

Verdighetsenteret – omsorg for gamle er et nasjonalt kompetansesenter som jobber for at alle sårbare gamle i Norge skal få en verdig alderdom. Verdighetsenterets viktigste verktøy er opplæring, fagutvikling, informasjonsarbeid og forskningsformidling. Senteret er en ideell stiftelse og jobber for å utvikle og implementere ny kunnskap med ønske om å engasjere pårørende og pasienter, helsepersonell, frivillighetskoordinatorer, frivillige, politikere, beslutningstakere og medier. Kompetanseutvikling innen frivillighet er et av Verdighetsenterets satsingsområder. Drammen kommune ønsket å knytte til seg stiftelsens kompetanse i arbeidet med å skape en modell for samarbeid mellom frivillige og medarbeidere i kommunens HSO. Stortingsmeldingen Morgendagens omsorg (Meld. St. 29 2012–2013, s. 22) trekker frem Verdighetsenterets videreutdanning *Frivillighetskoordinering – eldreomsorg* som ett av fem elementer i en nasjonal strategi for frivillig arbeid på helse- og omsorgsfeltet. Verdighetsenteret har fått mandat til å utdanne frivillighetskoordinatorer i alle landets kommuner som skal bidra til å mobilisere, organisere og koordinere frivillighetsarbeidet. Erfaringer fra denne utdanningen har vært viktig å ta med inn i prosjektet.

En medarbeider fra Verdighetsenteret har fungert som faglig rådgiver i Drammen kommune i en 40 prosents stilling. Stillingen har vært samfinansiert av Drammen kommune og Verdighetsenteret og har vært tilknyttet kommunehelsetjenesten, avdeling for folkehelse. Rådgiveren har jobbet frem modellen i teori og praksis i samarbeid med ledelse og medarbeidere i kommunens HSO og Verdighetsenteret, med innspill fra frivillige foreninger og organisasjoner.

1.3 Avgrensing av prosjektet

Arbeidet med modellen har tatt utgangspunkt i virksomheter tilhørende kommunens åtte helse- og omsorgsdistrikt samt Drammen helsehus. På sikt er det et mål å videreføre modellen til de andre virksomhetene innenfor HSO.

Prosjektet har først og fremst vært rettet mot virksomheter hvor frivillige og medarbeidere kan samarbeide tett, som på institusjoner og aktivitetstilbud/dagsenter.

Vi mener at modellens syv elementer er overførbare til andre virksomheter innen HSO og også andre sektorer. Elementene skaper et system for kompetanseheving, tiltak for å fremme god kultur for samarbeid mellom medarbeidere og frivillige i en kommune og et faglig nettverk for medarbeidere som har frivillighet som arbeidsfelt.

Det å innlede et samarbeid med frivillige om tiltak rettet mot hjemmeboende eldre, kan medføre noen særlige utfordringer. Det kan være nyttig å videreutvikle dette området i nært samspill med frivillige organisasjoner som har lengre erfaring med tilrettelegging for besøkstjenester i hjemmet.

Vi har i prosjektet ikke jobbet med å koble innbyggere som mottar tjenester fra helse-, sosial- og omsorgstjenesten, til aktivitet i frivillige lag og foreninger. Det kunne være et utviklingsområde for eksempel overfor innbyggere med psykiske helseutfordringer eller forskjellige former for funksjonshemninger.

1.4 Definisjon av frivillig innsats

I denne sammenheng bruker vi de definisjonene for frivillig sektor og frivillig innsats som vi finner i grunnlagsdokumentet til kommunens frivillighetspolitiske plattform (Frivillighetsutvalgets grunnlagsdokument, 2014, s. 6):

Begrepet *frivillig sektor* brukes for å skille frivillig innsats og virksomhet fra de tre andre store sektorene i samfunnet – det offentlige, næringslivet og privatlivet (familie, nettverk).

Begrepet *frivillig innsats* omfatter alle typer bidrag som kan gis innenfor frivillig sektor i form av aktivitet eller tilknytning. Det favner ikke økonomiske bidrag.

Vi kan slik si at frivillig innsats er ulønnet arbeid som noen gjør i en organisert eller uorganisert sammenheng. Innsatsen gjøres overfor personer utenfor egen husholdning og familie (Førland 2015, s. 21).



Metode

Rådgiveren fra Verdighetsenteret har jobbet for å styrke kompetansen på samhandling med frivillig sektor innenfor kommunens HSO. For å kunne oppnå prosjektets hovedmål på makronivå (forsterkende samspill mellom kommunens helse-, sosial- og omsorgstjeneste og frivillig sektor) måtte vi jobbe på mikronivå (samarbeid mellom medarbeidere og frivillige innad i den enkelte virksomhet med forankring i ledelsen og hos medarbeiderne). Vi har vært opptatt av å skape en god kultur for samarbeid lokalt i HSO-virksomhetene, med en god forankring i alle ledd i organisasjonen. Modellen skisserer derfor hvilket ansvar som ligger i hvert ledd fra den øverste ledelsen til den enkelte medarbeider.

2.1 Innspill fra frivillig sektor

Drammen kommune har en egen frivillighetspolitisk plattform. En frivillighetskoordinator på rådmannsnivå jobber for å følge opp og støtte hele kommunen i arbeidet med å realisere aktiviteter innenfor den frivillighetspolitiske plattformen. Arbeidet med denne modellen har dreid seg om hvordan kommunen skal tilrettelegge i sine virksomheter for at de frivillige skal bli møtt og ivaretatt på en god måte.

Det ble sendt ut en henvendelse til de foreninger og organisasjoner som var oppført i Brønnøysund-registrene med aktivitet innen HSO. Dette utvalget var et utgangspunkt for arbeidet, og kommunen oppfordres til å «tenke bredde» når den skal samarbeide med frivillige lag og foreninger fremover. I henvendelsen informerte rådgiveren fra Verdighetsenteret om arbeidet som skulle settes i gang. Det ble også formidlet et ønske om å kunne besøke de ulike foreningene og organisasjonene. Rådgiveren deltok på møter med flere foreninger og organisasjoner i den innledende fasen av arbeidet og fikk nyttige innspill til arbeidet videre. Hun deltok også på en dialogkonferanse som ble arrangert av frivilligsentralene i Drammen i samarbeid med Frivillighet Norge. Der fikk hun nyttig informasjon om hva som er viktig for de frivillige i et samarbeid med kommunen.



I forbindelse med et introduksjonskurs for frivillige har deltakerne evaluert kursets form og innhold, noe som har gitt viktige tilbakemeldinger til arbeidet med å utvikle et kurs som de frivillige opplever som relevant.

2.2 Forankring i kommunens ledelse

En suksessfaktor er at frivillighetssatsingen er forankret både politisk og administrativt i kommunen. Det må være en forståelse av nytten med å samarbeide med frivillige innen HSO, og det må settes av ressurser til koordinering og ledelse av den frivillige innsatsen (RO, 2015, s. 50).

I Drammen er frivillighetssatsingen i HSO forankret gjennom kommunens frivillighetspolitiske plattform og Temaplan for helse, sosial og omsorg (2015–2018).

Rådgiveren fra Verdighetsenteret deltok i arbeidets innledende fase på ledermøter i alle virksomhetene for å orientere om arbeidet som skulle gjøres, og for å få en forståelse av lokale behov. Rådgiveren har også ved flere anledninger møtt alle virksomhetslederne i HSO samlet i virksomhetsledermøter for å gi informasjon og få tilbakemeldinger underveis i arbeidet.

2.3 Forankring hos kommunens medarbeidere

Det er viktig med ledelsesforankring. En utfordring kan være en at ledelsen ikke alltid samarbeider direkte med de frivillige (Solbjør mfl., 2012, s. 70).

Skal det bli en god kultur for samarbeid med frivillige i kommunens HSO, må frivillighetssatsingen også forankres hos den enkelte medarbeider. Det er nødvendig at medarbeiderne har kunnskap om frivillighetssatsingen, og at de er motivert til å samarbeide med de frivillige. Samarbeid med frivillige i Drammen kommunes HSO har vært fremhevet av ledelsen som et prioritert satsingsområde. Blant annet ble det løftet frem under et todagers kick-off-arrangement i forbindelse med implementeringen av den nye temaplanen for helse, sosial og omsorg (Drammen kommune, 2015). I en egen parallellsesjon informerte rådgiveren fra Verdighetsenteret om frivillige som viktige samarbeidspartnere i en helhetlig omsorg og om behovet for å sette den frivillige innsatsen i system. Rundt 900 medarbeiderne deltok på denne parallellsesjonen. Det at tematikken ble løftet frem på kick-off-arrangementet, ga et viktig signal om at et samarbeid med frivillige vektlegges i Drammen kommunes HSO. Det ligger i denne modellen en anbefaling om ulike tiltak for å bygge en god kultur for samarbeid med frivillige i virksomhetene.

2.4 Forankring hos frivillighetskontaktene

Frivillighetskontaktene er nøkkelpersoner i arbeidet med å skape en god kultur for samarbeid med frivillige i kommunens HSO. Rådgiveren fra Verdighetsenteret har arbeidet tett med frivillighetskontaktene. De har førstehåndskunnskap om hva som fungerer, og hvilke utfordringer de opplever lokalt i virksomhetene. Med dette som utgangspunkt for arbeidet med samarbeidsmodellen har vi kunnet utvikle løsninger som vi mener kan fungere i virksomhetene over tid.

Et av innspillene fra frivillighetskontaktene var at de ønsket et felles arbeidsverktøy. Resultatet ble utviklingen av en digital håndbok for frivillighetskontakter. Videre har de ytret ønske om å kunne møtes jevnlig i et faglig nettverk, og de har selv kommet med innspill til hvordan et faglig forum for frivillighetskontakter bør utformes.

Det er frivillighetskontaktene som samarbeider tettest med de frivillige i virksomhetene. De har derfor bidratt i planleggingen av et felles introduksjonskurs for frivillige. Frivillighetskontaktene vil ha ansvar for lokal kursing av frivillige spisset inn mot de ulike målgruppene i virksomhetene. De har også en oversikt over hvordan samarbeidet mellom frivillige og medarbeidere fungerer i dag, og hvilke tiltak som vil

være viktige for at det skal kunne bygges en best mulig kultur for samarbeid fremover. Modellen er altså utarbeidet i dialog med frivillighetskontaktene, og de har dermed et eierskap til elementene i modellen. Dette vil være nyttig når den skal implementeres i kommunens HSO på sikt.

2.5 Faglig samarbeid

En viktig del av arbeidet har vært å legge til rette for at frivillige og medarbeidere skal få kunnskap om hverandre. Medarbeiderne må møte de frivillige på en god måte. Samtidig er det viktig at de frivillige anerkjenner medarbeidernes fagkunnskap og det ansvaret de har (Nørregaard Gotthardsen, 2014, s. 72). Når samarbeidspartnerne forstår hverandres utgangspunkt, kan det være enklere å finne oppgaver å samarbeide om.

Introduksjonskurset for frivillige har blitt utarbeidet i tett samarbeid med utviklingsenheten *Skap gode dager* i Drammen kommune. De har kommet med innspill til kursets form og innhold, og kurset holdes i *Skap gode dager* lokaler. Introduksjonskurset skal holdes med jevne mellomrom og forankres i kommunens strategi for kompetanseheving.

Også når det gjelder kulturbyggende tiltak i virksomhetene, har *Skap gode dager* vært en viktig samarbeidspartner, i likhet med fagrådgiverne i kommunens HSO. I utgangspunktet var tanken å holde et kurs for medarbeidere på samme måte som for frivillige. Men etter arbeidsmøtet med utviklingsenheten og fagrådgiverne ble det bestemt at et slikt kurs ikke var det mest hensiktsmessige for å skape en vedvarende effekt. Man besluttet at det var mer hensiktsmessig å finne frem til tiltak som man kan arbeide med lokalt i virksomhetene.

2.6 Samarbeid med frivillighetskoordinatoren på rådhuset

Det er vesentlig at det arbeidet som gjøres med frivillighetssatsingen i kommunens HSO, forankres i det overordnede arbeidet som gjøres med frivillig sektor på rådmannsnivå.

Rådgiveren fra Verdighetsenteret har arbeidet tett med frivillighetskoordinatoren på rådhuset for å sørge for at modellen i HSO er i samsvar med den overordnede frivillighetspolitiske plattformen i kommunen. Frivillighetskoordinatoren skal i fremtiden arbeide tett med nettverkskoordinatoren for frivillighet i HSO, og sammen vil de finne frem til løsninger som gjør at samarbeidsmodellen i HSO og den frivillighetspolitiske plattformen utfyller hverandre til beste for alle parter i et samarbeid.



Bakgrunn

3.1 Nasjonale føringer

Offentlige myndigheter og frivillige organisasjoner har lang tradisjon for å samarbeide om folkehelsearbeidet (Meld. St. 34, 2013, s. 9). Likevel foregår under ti prosent av det ubetalte arbeidet i Norge innenfor omsorgssektoren. Det understrekes et behov for økt frivillig innsats på helse- og omsorgsfeltet (Helse- og omsorgsdepartementet, *Omsorg 2020*, 2015, s. 17). Beregninger viser at det blir flere eldre, og at Norge mest sannsynlig ikke vil se en kompenserende økning i antallet helsepersonell eller personer som utøver familieomsorg (Hillestad og Tessem, 2015, s. 174).

Kommunene oppfordres til å legge til rette for samarbeid med frivillig sektor i arbeidet for å møte fremtidens omsorgsutfordringer. Det å engasjere frivillige i samarbeid innen helse, sosial og omsorg krever at det settes av ressurser til systematisk oppfølging med rekruttering, organisering, koordinering, opplæring, motivasjon og veiledning. Det understrekes at det er viktig å samarbeide med ideelle og frivillige organisasjoner og å sette av fagpersonell til å følge opp arbeidet med frivillige (Meld. St. 29 2013, *Morgendagens omsorg*, s. 66).

En gjennomtenkt og kompetent organisering er en av suksessfaktorene for å sikre økt frivillighet i omsorgstjenesten. Frivillig og offentlig sektor har komplementære, men ulike roller. Som utgangspunkt for samarbeidet ligger prinsippet om at frivillig sektor skal supplere offentlige tjenester, ikke erstatte dem (Frivillighet Norge og KS, 2015, s. 2). Vi må se de frivillige som betydningsfulle samarbeidspartnere med en viktig rolle i eldreomsorgen. De har en annen rolle enn de ansatte, men de er ikke mindre viktige.

Nasjonal strategi for frivillig arbeid på helse- og omsorgsfeltet, utviklet av Helse- og omsorgsdepartementet, Frivillighet Norge og KS, formulerer mål og tiltak for det fremtidige samspillet mellom offentlig og frivillig sektor på helse- og omsorgsfeltet. Strategien omfatter innsatsen til både de frivillige organisasjonene og enkeltpersoner som ikke er medlem av en frivillig organisasjon (Helse og omsorgsdepartementet, 2015 s. 5). Det vises i strategien til folkehelseloven § 4, som fastslår at kommunene har et ansvar for folkehelsearbeid, og at kommunen samarbeider med frivillig sektor i dette arbeidet (Helse- og omsorgsdepartementet, 2015, s. 9).

Elementene i modellen som er utviklet i Drammen kommunes HSO, er forslag til løsninger for å få til den systematiske oppfølgingen av frivillige innenfor de områdene som spesifiseres i Melding til Stortinget nr. 29, Morgendagens omsorg.

3.2 Frivillige som viktige samarbeidspartnere

Frivillige er viktige samarbeidspartnere for en helhetlig omsorg. Verdighetsenteret ser frivillighet som en verdifull del av en helhetlig omsorg hvor hele mennesket skal sees med sine fysiske, psykiske, sosiale og åndelige behov (Hillestad og Tessem, 2015, s. 178).

Det er en gjensidighet i relasjonen, og mennesker skaper noe sammen som er til glede for hverandre. Også de frivilliges egne behov kan dekkes når de engasjerer seg i frivillighet i omsorgssektoren (Jensen, 2015, s. 15).

Et godt sosialt nettverk er helsefremmende. Det å ha relasjoner til andre gir tilværelsen mening. Ved kronisk sykdom, og særlig i tilfeller med sykdom som reduserer kognitiv funksjon, kan det sosiale nettverket svekkes (Nordin, 2013, s. 53). De frivillige kan være med og bygge opp det sosiale nettverket rundt noen som opplever ensomhet og tap av sosial kontakt. Nye relasjoner oppstår, og gode øyeblikk skapes for begge parter i relasjonen. De frivillige kommer inn med sine interesser og livshistorier, og bidrar til et mer dynamisk og levende omsorgstilbud. Vi kan se dem som fargestiftene som fargelegger omsorgsbildet; hver dag ser bildet litt annerledes ut, alt etter hvilke frivillige som er til stede. Det kan ha en betydning at de frivillige går inn i relasjonen bare som medmennesker og ikke som profesjonelle. De ser tjenestemottakeren med «friske» øyne og fokuserer ikke på sykdommen (Nørregaard Gotthardsen, 2014, s. 11).

Livskvalitet for eldre i sykehjem handler om ikke å bli oversett eller overhørt i hverdagen og om å føle seg respektert. Dette konkluderer den danske antropologen Jorún Christophersen med i undersøkelsen *Livskvalitet hos de svageste eldre* (Christophersen, 1999). Frivillige kan bidra til å øke de eldres livskvalitet ved å delta med medmenneskelig omsorg, tid og ressurser (Hillestad og Tessem, 2015, s. 178).

Når frivillige og medarbeidere jobber sammen for å skape aktiviteter, legges det til rette for et mer fleksibelt aktivitetstilbud med rom for å se de individuelle behovene. Det må anerkjennes at de frivillige tilfører samarbeidet noe viktig. De er ikke bare frivillige som skal gjøre en innsats for å dekke et behov, de er samarbeidspartnere, men med en annen rolle i samarbeidet.

Eksempler på oppgaver man kan samarbeide om

- *det gode måltidet – å gjøre noe ekstra ut av måltidet og å spise sammen*
- *ut på tur – samarbeid med frivillige turvenner gir gode turopplevelser til flere*
- *samtalepartner – å lytte til historien om et levd liv*
- *sykkelpilot – sykkelturer med rickshaw-sykkel*
- *levende lydbok – litteraturinteresserte som ønsker å lese for en liten gruppe*
- *fellesarrangementer – konserter, teater o.l.*

Se flere eksempler på Drammen kommunes nettsider:



www.drammen.kommune.no/frivillig-i-kommunen



Se også mange gode eksempler i idéhåndboken Frivillighet i omsorgssektoren, Nasjonal kompetansetjeneste for aldring og helse.

Mandagsfest hver mandag, høstfest og vårfest, manikyr og geriade, den gylne frokost. De frivillige gjør virkelig en forskjell for mange mennesker!

Wenche Mondal, frivillighetskontakt, Fjell



▲ De frivillige utgjør en forskjell for mange mennesker. En stund på velværerommet med manikyr kan åpne opp for den gode samtalen. Foto: Silje Katrine Robinson.

For beboerne betyr samarbeideidet med de frivillige at de får muligheten til å fortsette livet mest mulig likt det livet de hadde før de fikk et hjelpebehov.

Lena Nilsen, frivillighetskontakt, Filten, Hamborgstrøm

Frivillige kan også delta i ulike prosjekter. Et eksempel fra Drammen er Senioregamer. Senioregamer startet som et nasjonalt biblioteksprosjekt, og var støttet av Nasjonalbiblioteket. Biblioteket samarbeidet med Drammen kommune med mål om å skape et tilbud for seniorer i bibliotek basert på dataspill og moderne teknologi. En hovedsatsing var digital bowling, som ble tatt i bruk på byens institusjoner og innført som fast arrangement ved byens bibliotek. De frivillige som knyttet seg til dette prosjektet, gjorde en viktig innsats. Som seniorer selv kunne de komme med råd til løsninger, og de stilte opp under spilldemonstrasjoner, spilte inn reklamefilm og ble intervjuet av både radio, tv og aviser. De frivillige er i dag viktige bidragsytere i arrangementer. Ikke bare lager de kaffe og legger til rette for at teknologi gjøres tilgjengelig for seniorer, de bidrar også til trivsel og et godt sosialt miljø. Dette er noe som de frivillige uttrykker at de har stor glede av, og det er av stor betydning for Senioregamer.



<https://www.facebook.com/senioregamer/>



De frivillige er av uvurderlig betydning! Uten deres innsats og stå-på-vilje, hadde ikke Senioregamerprosjektet og bibliotekets andre tilbud for seniorer, blitt så bra som de er. De ser det vi arbeider med på en annen måte enn vi ansatte gjør og de har ofte bedre tid. Det er også viktig for målgruppa at det er frivillige som ønsker å være med på aktivitetene. De bidrar både med kompetanse og til et godt, sosialt samvær.

Lena Hillestad, Prosjektleder Senioregamer

Villa Fredrikke aktivitetshus er et tilbud til personer med demens i tidlig fase og pårørende til personer med demens i alle faser av sykdommen i Drammen kommune. Villa Fredrikke er startet opp i samarbeid mellom Drammen kommune og Drammen Sanitetsforening. Frivillige har her vært viktige samarbeidspartnere i arbeidet med å spre informasjon om demens til byens innbyggere. Slik har de gjort en innsats for å bryte ned fordommer omkring sykdommen. De har formidlet informasjon om demens og om Villa Fredrikke i sitt sosiale nettverk. Videre har de bidratt på informasjonsstander, deltatt på tv-aksjonen til inntekt for Nasjonalforeningen og blitt intervjuet i aviser. Takket være denne innsatsen er det flere som har fått informasjon om tilbudet ved Villa Fredrikke, og flere som har kunnet ta tilbudet i bruk.

Det er viktig å spørre de frivillige om hva de ønsker å bidra med. Det kan være mange gode ideer til ny aktivitet som springer ut av de frivilliges erfaringer og kunnskaper. I Drammen har frivillighetskontaktene tett kontakt med de frivillige, noe som tilrettelegger for at de frivillige kan bidra med det de selv ønsker. Dersom vi bare er opptatt av å dekke kommunens behov, går vi glipp av nye perspektiver som kan gi spennende nye aktiviteter. Vi anerkjenner heller ikke frivillighetens egenverdi:

Samtidig kan det være nyttig å være helt konkret og gi eksempler på hva slags aktiviteter en frivillig kan delta i. En slik «aktivitetsmeny» kan spesielt være nyttig når det gjelder samarbeid med nye frivillige. For noen er det kanskje lettere å melde sin interesse for en konkret aktivitet enn å komme med et mer diffust ønske om å bidra.

I et godt samarbeid oppleves frivilligheten som berikende for både tjenestemottakerne, de frivillige og medarbeiderne i kommunen. Frivillige og medarbeidere blir et team, men med ulike roller overfor tjenestemottakerne.

Frivillige er frie og villige – til å gjøre det de vil. Det må de få lov til å være, ellers dør frivilligheten ut.

Frivillighetens 10 bud, Frivillighet Norge



▲ I et godt samarbeid oppleves frivillig innsats som berikende for både tjenestemottakerne, de frivillige og medarbeiderne. Ved Filten i Drammen kommune samarbeider man om å skape gode stunder for beboerne. Foto: Silje Katrine Robinson.

Samarbeidet med de frivillige er helt fantastisk. Det er viktig at vi er et team, og det er vi her. Å ha frivillige på arbeidsplassen gir nye muligheter. Jeg har merket en enorm endring etter at vi startet samarbeid med frivillige her for to år siden. Det gjør at vi for eksempel kan realisere en velværesalong.

Lise Lislelid, helsefagarbeider, Filten

Det å samarbeide med frivillige betyr at man får flere muligheter til å bygge gode relasjoner. De frivillige kommer med sine livserfaringer og sin kompetanse, og det er stor sjanse for at interessene matcher og de gode møtene oppstår.



Vi ser at gjestene våre og de frivillige kommer veldig godt overens. Jeg husker en gang da det ble snakk om en måneformørkelse som hadde skjedd på 50-tallet en gang. Frivillige og gjester mimret i vei. Vi medarbeiderne som var født på 70-tallet, hadde ingenting å stille opp med.

Camilla Dragseth Berg, teamleder, Villa Fredrikke aktivitetshus



3.3 Drammen kommune og frivillig sektor

Det er en omfattende og blomstrende frivillig sektor i Drammen, og hele 880 organisasjoner med adresse i Drammen er registrert i Brønnøysundregistrene per mars 2017 (Brønnøysundregistrene, 2017).

Drammen kommune har en tydelig og godt forankret frivillighetspolitikk, utviklet av den politiske ledelsen i nær dialog med frivilligheten og vedtatt i bystyret i juni 2014. I 2016 ble Drammen kåret til årets frivillighetskommune av Frivillighet Norge og KS. Tilretteleggingen av frivillig innsats i kommunale tjenester var noe av det som ble trukket frem i begrunnelsen. Satsingen innenfor inkludering, folkehelse og omsorg ble spesielt fremhevet.

I kommunens frivillighetspolitiske plattform understrekes det blant annet at frivillig innsats i kommunale tjenester gir en merverdi i tilbudet til brukerne. Kommunale virksomheter som yter brukerrettede tjenester, skal tilrettelegge for økt samarbeid med frivillig sektor, med sikte på økt livskvalitet for brukere og beboere. Arbeidet med å skape en god modell for samarbeid mellom frivillig og kommunal sektor i helse-, sosial- og omsorgstjenestene er et av tiltakene for en slik tilrettelegging.

Gjennom en rekke dialogmøter i forbindelse med utviklingen av den frivillighetspolitiske plattformen kartla kommunen frivillige organisasjoners tilbakemeldinger om samarbeid og samhandling med kommunen, i dag og i fremtiden (Frivillighetsutvalget, 2014, s. 21). Mange organisasjoner var villige til å yte frivillige bidrag innenfor kommunale institusjoner og til å samarbeide med kommunale tjenester om tiltak for bedre folkehelse. Ett av de tiltakene de etterlyste fra kommunens side for å få dette til, var å få noen tydelige kontaktpersoner å forholde seg til. I modellen er frivillighetskontaktene nøkkelpersoner i arbeidet for å skape det gode samarbeidet mellom kommunen og frivillig sektor.

3.4 Frivillighet i Drammen kommunes HSO

Det har vært gjort mye frivillig innsats i kommunens helse-, sosial- og omsorgstjeneste. Ved institusjoner og dagtilbud har frivillige gjennom mange år arrangert ulike aktiviteter for beboere og brukere. Det har likevel manglet en kartlegging av den frivillige aktiviteten. Det har ikke eksistert et overordnet system for hvordan virksomhetene skulle ta imot og følge opp de frivillige, og det har vært stor variasjon på dette området.

Til nå har det vært slik at den enkelte frivillige kan bli møtt på veldig ulik måte fra sted til sted i kommunen. Vi ønsket å systematisere hvordan vi tar imot frivillige i kommunen.

Anniken Blichfeldt Muren, helsesjef i Drammen kommune

Det har vært episoder hvor frivillige har følt at de ikke har blitt møtt på en god måte når de har kommet for å gjøre en innsats. Medarbeiderne har ikke visst at de skulle komme, og de har følt seg mer i veien enn til nytte. Dette viser hvor sårbar man er når frivillighetstjenesten ikke er satt i system og det ikke er klare retningslinjer for hvordan de frivillige skal bli møtt og ivaretatt. En konsekvens kan være at de frivillige ikke ønsker å fortsette sitt engasjement. Dermed kan det bli hyppige utskiftninger i frivilliggruppen som gjør det vanskelig å bygge relasjoner over tid. I noen virksomheter har utvalgte medarbeidere hatt et særlig ansvar for å følge opp de frivillige. Frivillige i disse virksomhetene har engasjert seg over lang tid.

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 har 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 Sørstahl, leder for Drammen frivilligsentral

Et eksempel på et omsorgstilbud hvor det har vært et systematisk samarbeid med frivillige, er Villa Fredrikke aktivitetshus. Ved dette lavterskeltilbudet for personer med demens i tidlig til moderat fase og deres pårørende samarbeider 3 medarbeidere med 19 frivillige. Hver dag er 2–3 frivillige til stede. Erfaringene man har gjort ved Villa Fredrikke, har vært viktige å ha med seg inn i dette prosjektet. En god grunnbemanning av helsepersonell og en tydelig satsing på samarbeidet med de frivillige kan sies å være en av suksessfaktorene bak Villa Fredrikke.

Satsingen på frivillighet i HSO har også sammenheng med arbeidet for å sertifisere kommunens ni sykehjem til såkalte Livsgledehem gjennom organisasjonen Livsglede for eldre.



<http://livsgledeforeldre.no/vart-arbeid/sykehjem/>



I februar 2017 var alle sykehjemmene sertifisert. Flere av sertifiseringskriteriene handler om å legge til rette for samarbeid med frivillige personer og med lag og foreninger.

Ønsket om mer samarbeid med frivillige er tydelig beskrevet i temaplanen for helse, sosial og omsorg for perioden 2015–2018 (Drammen kommune, 2015). I flere av hovedstrategiene i planen er nettopp dette samspillet trukket frem som en viktig del av en større helhet:

Temaplan for helse, sosial og omsorg (2015–2018)

- *Lengst mulig i eget liv: Helse- og omsorgsdistriktene utvikles til helseknutepunkt, noe som bl.a. innebærer at de i større grad blir en arena for brukerstyrte aktiviteter, aktiviteter i samarbeid med frivillige og i regi av frivillige i virksomhetenes lokaler.*
- *Trygg og aktiv hverdag: Ved å legge til rette for flere boformer i «mellomrommet» mellom opprinnelig bolig og sykehjem vil samarbeid med frivilligheten i nærmiljøet, sammen med flere andre tiltak, bidra til at flere kan bo selvstendig, trygt, sosialt og aktivt i egen bolig.*
- *Sjef i eget liv: Samspillet mellom innbyggere og tjenesteytere dreies fra et klient- og pasientperspektiv til et medborgerperspektiv. For å forebygge ensomhet og mangel på aktivitet er det nødvendig med lett tilgjengelige sosiale arenaer. Det å være frivillig, bidra med sine ressurser og erfaringer er i seg selv helsefremmende.*

3.5 Samarbeid med lokale frivillige aktører

Det oppfordres i modellen til å samarbeide med lokale frivillige foreninger og organisasjoner. Ifølge den amerikanske statsviteren Robert D. Putnam skapes og vedlikeholdes sosial kapital gjennom deltakelse i frivillig organisasjonsliv. Sosial kapital blir definert som noe som knytter folk sammen. Det forklares som normer for toleranse, nettverk, tillit til andre mennesker og til institusjoner (Vaagen, 2005, s. 21). Håkon Lorentzen viser til en endring hvor deltakelse i foreningslivet i økende grad blir supplert med frivillig, individuell innsats. Denne innsatsen er «fristilt» fra foreningene (Lorentzen, 2014, s. 4). En konsekvens av dette kan være at foreninger og organisasjoner har vansker med å knytte til seg nye medlemmer. Det er viktig at kommunen er med på å tilrettelegge for et blomstrende lokalt frivillig organisasjonsliv heller enn å ha fokus på rekruttering av enkeltfrivillige. Ved å hjelpe organisasjonene med å synliggjøre den innsatsen de gjør, vil man kunne legge til rette for rekruttering av medlemmer. Det at det er gode livsvilkår for organisasjonene lokalt, vil også kunne bety flere samarbeidspartnere for kommunen i et gjensidig berikende samarbeid.

Men ikke alle ønsker å bli en del av en organisasjon eller en forening. Noen vil heller engasjere seg direkte i et kommunalt tilbud som de har et forhold til. Det bør derfor også være åpent for å knytte seg til en virksomhet som frivillig enkeltperson. Vi har valgt å bruke begrepet *enkeltfrivillig* om enkeltpersoner som kommer direkte til tjenestene med et ønske om å gjøre en frivillig innsats.

3.6 Behov for systematisering av frivillig innsats

Jo mer sårbare målgrupper de frivillige retter seg mot, desto større krav stilles det til en kompetent organisering og et godt system rundt den frivillige innsatsen (Hillestad og Tessem, 2015, s. 180). Noen må ha ansvar for å innlede samarbeidet, organisere, følge opp og lede de frivillige. Kaasa peker på at det er viktig å følge opp frivillige med råd, veiledning og oppmuntring. Dette anses for å være en forutsetning for at samarbeidet med frivillige skal lykkes (Kaasa, 2010).

En kartlegging av samarbeidet mellom kommuner og frivillige organisasjoner på pleie- og omsorgsfeltet gjort i 2012, viser at et bevisst forhold innad i kommunen med hensyn til å koordinere samarbeidet med frivillig sektor, har betydning for hvor mye frivillig innsats det er på feltet (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2015, s. 12).

Der den frivillige innsatsen er satt i system, er den forankret både i ledelse og hos medarbeidere. Medarbeiderne og de frivillige har kunnskap om hverandre, og grensene er tydelig avklart. Når den frivillige innsatsen er godt organisert, er det mindre fare for rolleblanding mellom de frivillige og de profesjonelle (Solbjør mfl. 2012, s. 64). Håkon Lorentzen snakker om fristilt frivillighet. Dette er personer som gjør en frivillig innsats uten tilhørighet i en organisasjon. Denne typen frivillighet krever at det finnes en aktiv tilrettelegger som tar imot og følger opp de frivillige (Lorentzen, 2008, s. 23). I de tilfeller hvor kommunen samarbeider med enkeltfrivillige, er det særlig viktig å ha en koordinator som tilrettelegger, men det anbefales også dersom det utelukkende samarbeides med organisasjonene.

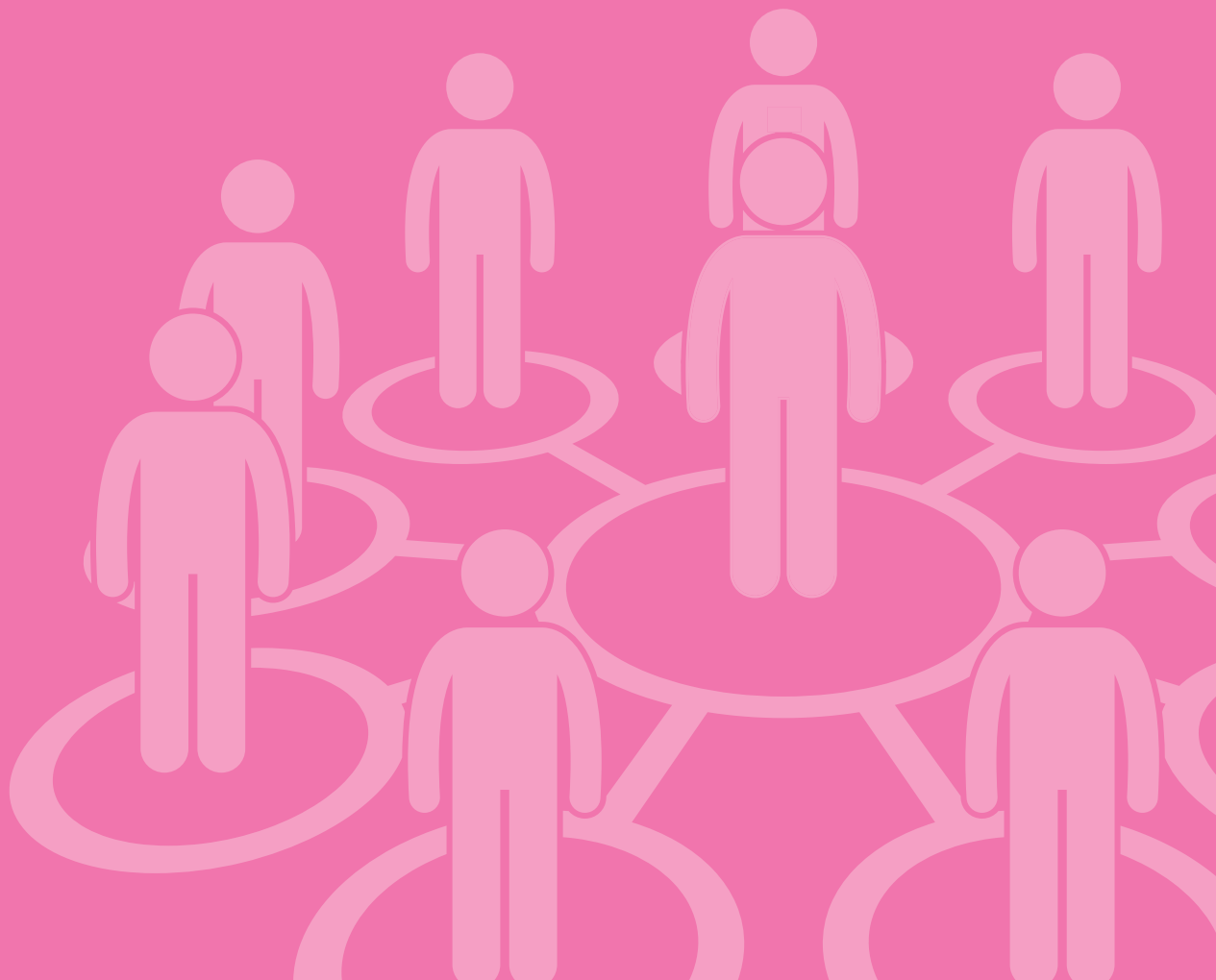
Ved å sette frivillighetstjenesten i system i kommunens HSO legger man til rette for lik praksis på tvers av virksomhetene, med rom for lokal tilpasning. En god modell for samarbeid mellom frivillige og medarbeidere kan bidra til at samarbeidet oppleves som positivt for både tjenestemottakerne, de frivillige selv og medarbeiderne i kommunen. Et samarbeid som fungerer godt, legger til rette for at frivillige ønsker å engasjere seg over lang tid. Da blir det en kontinuitet i samarbeidet til glede for alle parter.

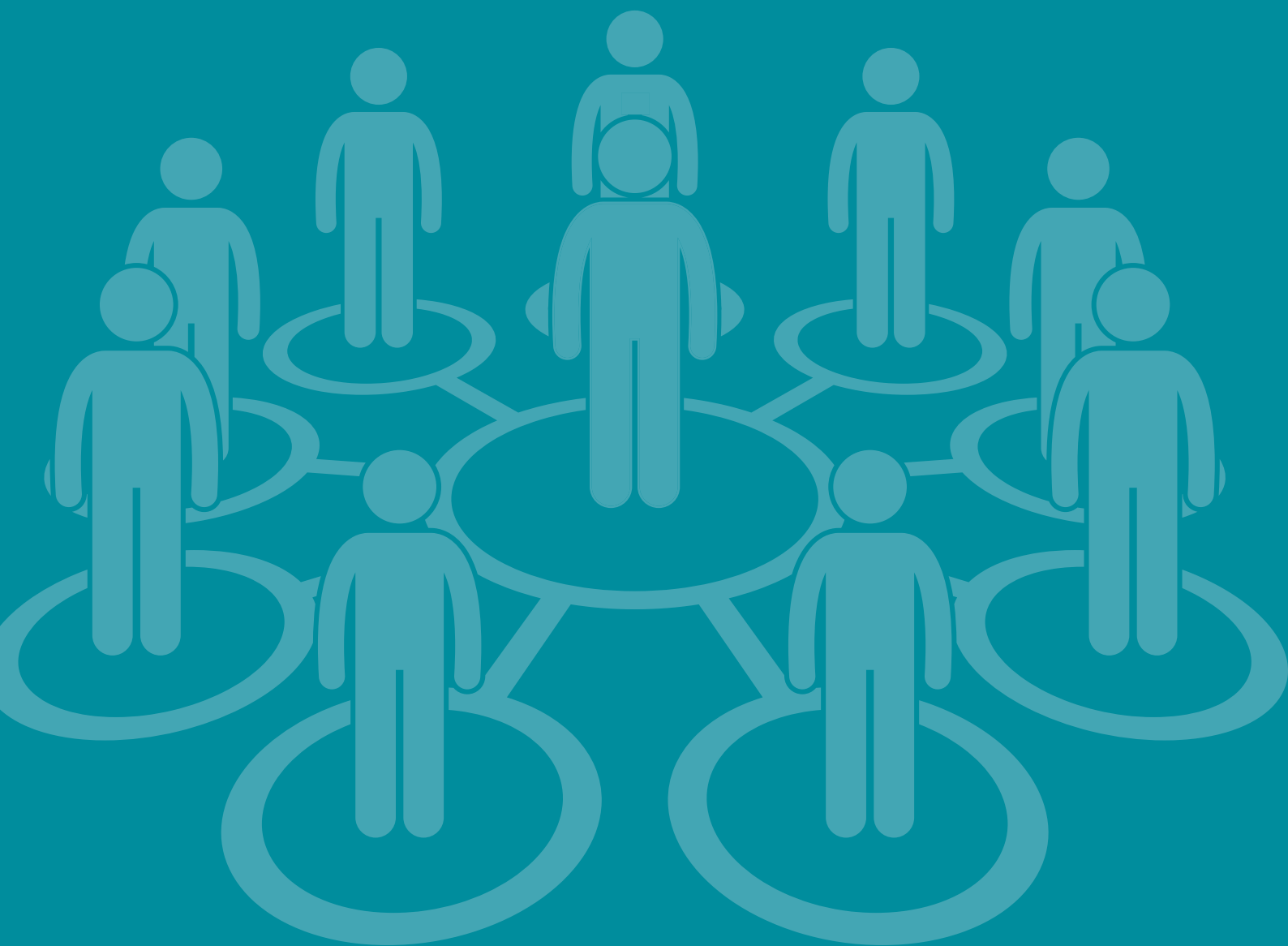
Grunnlag for godt samspill

- *forankring hos ledelse og medarbeidere*
- *kunnskap om hverandre*
- *tydelig rolle- og ansvarsfordeling*
- *definerte samarbeidsoppgaver*
- *Fokus på taushetsplikt*
- *et godt system for å ta imot og ivareta frivillige*
- *god samarbeidskultur og god informasjonsflyt*
- *en medarbeider som har en tydelig definert funksjon som bindeledd mellom frivillige, medarbeidere og tjenestemottakere*

Det er viktig for frivillige å ha en kontaktperson. Det gir trygghet i forhold til oppgavene de skal utføre. Det at noen kan veilede og gi informasjon ved behov. Ikke minst må de frivillige sees og tas godt vare på. Vi har sett et godt eksempel på dette ved en av kommunens bo- og servicesentre. De har i alle år hatt en Frivillighetskontakt. Dette bindeleddet mellom Drammen Frivilligsentral, de frivillige og institusjonen har vært en viktig faktor for å få til dette gode samarbeidet.

Irene Sand Sørsdahl, leder for Drammen frivilligsentral







Modellen

De enkelte elementene i modellen, presentert over, er pilarer for å nå målet om godt samarbeid. Hvis vi river bort én av dem, har vi mindre sjanse for å lykkes. Dette er konkrete tiltak som er iverksatt, og arbeidet med implementeringen er i gang. Rundt disse pilarene er det noen viktige suksesskriterier eller forutsetninger: forankring i alle ledd, styrket kompetanse på samhandling med frivillig sektor, god kultur for samarbeid med frivillige i virksomhetene, kunnskap om hverandre, avklaring av utfordringer.

Modellens elementer er med på å oppfylle disse forutsetningene. Eksempelvis er den digitale håndboken for frivillighetskontaktene et hjelpemiddel for å avklare utfordringer. Netverkskoordinatoren bidrar til styrket kompetanse på samhandling med frivillig sektor ved at frivillighetskontakter og ledelse får tilgang til veiledning og kunnskap om arbeidet med frivillighet.

Tiltak	Forklaring av tiltak
Nettverkskoordinator frivillighet	Nettverkskoordinatoren • koordinerer frivillighetskontaktene • har ansvar for forum for frivillighetskontaktene og introduksjonskurs for frivillige • veileder ledere og frivillighetskontaktene ved behov • er en drivkraft i videreutvikling og implementering av modellen og for oppdatering av digital håndbok • er ansatt i helsetjenesten, avdeling for folkehelse
Frivillighetskontakter i virksomhetene	En frivillighetskontakt i hver virksomhet har ansvaret for organiseringen av den lokale frivillighetstjenesten i virksomheten.
Forum for frivillighetskontakter	Forumet • fungerer som faglig nettverk for frivillighetskontaktene • sikrer faglig påfyll og erfaringsutveksling • er en møteplass for frivillighetskontaktene • legger til rette for lik praksis på tvers av virksomhetene
Digital håndbok for frivillighetskontakter	Den digitale håndboken er frivillighetskontaktens arbeidsverktøy. Den gir en oversikt over hvordan de kan møte de frivillige på en god måte i de ulike stegene fra et samarbeid innledes, til det avsluttes. Håndboken inneholder også en samling av utskriftsklare rutinemaler.
Introduksjonskurs og kompetansetiltak for frivillige	Introduksjonskurset er felles for alle frivillige som ønsker å gjøre en innsats i kommunens helse-, sosial- og omsorgstjeneste. Kurset går i jevne intervaller og har som mål å gi frivillige på tvers av virksomhetene en felles plattform og kunnskap om rammer for samarbeidet. Introduksjonskurset er også åpent for frivillige fra foreninger og organisasjoner som ikke ennå samarbeider med kommunen. Frivillighetskontaktene har ansvar for kompetansetiltak lokalt i virksomhetene.
Kulturbygging i virksomhetene	Dette er en beskrivelse av tiltak som skal legge til rette for at medarbeiderne får kunnskap om – og engasjement for – frivillighetssatsingen i virksomheten. Det dreier seg om tiltak for å sikre god informasjonsflyt og en god samarbeidskultur. Det er utarbeidet en egen tiltaksplan som er godkjent av virksomhetslederne.
Frivillighet på tvers	Det er opprettet en egen arbeidsgruppe som jobber med oppgaver knyttet til frivillighet på tvers av kommunens sektorer. Gruppen ledes av frivillighetskoordinatoren på rådhuset.

Her følger en nærmere presentasjon av hvert enkelt element i modellen.

4.1 Nettverkskoordinator – frivillighet

Det er viktig at kommuner som ønsker å samarbeide med frivillige, har kapasitet og kompetanse til å etablere, utvikle og følge opp et samarbeid. Nettverkskoordinatoren for frivillighet er en ressursperson som skal jobbe for å styrke kommunens kompetanse på samhandling med frivillig sektor innen HSO.

Erfaringer fra prosjektet viser at både ledelsen og frivillighetskontaktene i virksomhetene har behov for en kontaktperson og veileder i spørsmål som gjelder organiseringen av frivillig innsats. Nettverkskoordinatoren vil kunne gi råd og vil ha et overblikk over frivillighetssatsingen i HSO. Nettverkskoordinatoren har ansvar for å implementere og videreutvikle modellen og vil bidra til at frivillighetskontaktene i de enkelte virksomhetene klarer å jobbe etter anbefalingene som ligger i modellen.

Funksjonsbeskrivelse for nettverkskoordinator – frivillighet

- styrker kommunens kompetanse på samhandling med frivillig sektor innen HSO
- veileder frivillighetskontakter i virksomhetene og ledere
- er kontaktperson for frivillige organisasjoner
- implementerer, følger opp og videreutvikler modellen
- er ansvarlig for forum for frivillighetskontakter og introduksjonskurs for frivillige
- er ansvarlig for digital håndbok for frivillighetskontakter
- fungerer som HSOs representant i samarbeidsgruppen Frivillighet på tvers og et bindeledd til frivillighetskoordinatoren på rådhuset

Anbefalt stillingsprosent: 60 % +

4.2 Frivillighetskontakter i virksomhetene

Frivillighetskontaktene er nøkkelpersoner for å få til det gode samarbeidet med frivillige lokalt i virksomhetene. Uten en forankring hos en leder av den frivillige innsatsen er det vanskelig å danne og opprettholde en kontinuerlig tjeneste. Når frivillighetskontakten har ansvar for frivillige som møter en sårbar gruppe, stilles det større krav til frivillighetskontakten (Hillestad og Tessem, 2015, s. 180).

Drammen kommune har i dag 14 frivillighetskontakter fordelt på 11 virksomheter i HSO. Noen av dem har erfaring som hjelpepleiere, andre som pleieassistenter, aktivitører, fagkonsulenter eller enhetssekretærer. Felles for dem alle er at de har funksjonen som frivillighetskontakt som en del av sin stilling. Med få unntak har alle frivillighetskontaktene tatt Verdighetsenterets videreutdanning *Frivillighetskoordinering – eldreomsorg*. Det anses som et viktig poeng at frivillighetskontaktene har samme kunnskapsplattform.



Vi tenker det er viktig at alle har et likt utgangspunkt og får viktig innsikt i og kunnskap på feltet. Dette er en viktig del av det å heve frivillighetskompetansen i kommunen

Anniken Blichfeldt Muren, helsesjef i Drammen kommune



Det at hver virksomhet har en frivillighetskontakt, skal gjøre det enklere for de frivillige å ta kontakt med kommunen.

Frivillighetskontakten har en brobyggerfunksjon mellom frivillige, medarbeidere og tjenestemottakere/pårørende. Dersom kommunikasjonen blir mangelfull, kan det på sikt føre til at de frivillige ikke ønsker å fortsette (Sørensen og Torfing, 2012, s. 18).

Frivillighetskontakten innleder et samarbeid med frivillige lokalt i virksomheten og samler de frivillige jevnlig. Lorentzen peker på at hver enkelt frivillig i moderne, koordinert frivillighet primært forholder seg til koordinatoren. Dette kan føre til at tilhørighetsbåndene mellom de som deltar, svekkes (Lorentzen, 2008, s. 24). En viktig del av funksjonen frivillighetskontakten har i Drammen, er å legge til rette for møteplasser for de frivillige. Frivillighetskontakten er også tilgjengelig for samtale og ivaretar behovet for opplæring knyttet til virksomhetens målgruppe.

Selv om det oppnevnes en koordinator for samarbeidet, kan en for liten stillingsprosent være et hinder (Solbjør mfl., 2012, s. 70). I erfaringsrapporten *Frivillig innsats i sykehjem* anbefales det at frivillighetskoordinatorene får satt av minimum 50 prosent av stillingen sin til å arbeide med frivillighetsoppgaver. Dette ses som nødvendig for å sikre kontinuitet i arbeidet og tilgjengelighet (Brodtkorb, 2001, s. 44).

I modellen vi har utarbeidet, ligger det en anbefaling om at alle frivillighetskontakter får satt av minimum 40 prosent av stillingen sin til å jobbe med tilrettelegging av frivillighet og aktivitet. Stillingsbrøken henger sammen med virksomhetens størrelse og omfanget av samarbeidet med frivillige. . Det er videre anbefalt at funksjonen som frivillighetskontakt blir spesifisert i arbeidsbeskrivelsen. I Drammen har alle frivillighetskontaktene avsatt fra 40 til 100 prosent av stillingen sin til funksjonen som frivillighetskontakt, og det er utarbeidet en funksjonsbeskrivelse som er godtatt av virksomhetslederne. Det vil kunne bidra til at funksjonen som frivillighetskontakt oppleves som mer forutsigbar, og at frivillighetskontaktene får en mer tydelig rolle.

Nettverkskoordinatoren for frivillighet vil være en viktig støttespiller for frivillighetskontaktene i arbeidet. Det faglige nettverket frivillighetskontaktene har på tvers av virksomhetene, vil også være en ressurs og støtte.



Det må være enkelt for frivillige å komme i kontakt med tjenestene, og de må ønskes velkommen av ledelse og medarbeidere.

Frivillighetsutvalgets grunnlagsdokument til Drammen kommunes frivillighetspolitiske plattform, 2014, s. 40





▲ Frivillighetskontaktene er nøkkelpersoner for å få til det gode samarbeidet med frivillige lokalt i virksomhetene. I Drammen satser man på frivillighetskontakter med kompetanse innenfor frivillighet i alle HSO-virksomhetene. Foto: Silje Katrine Robinson.

Funksjonsbeskrivelse for frivillighetskontakt

- kartlegger frivilligheten i nærmiljøet
- knytter frivillige lag og foreninger til aktiviteter lokalt i virksomheten
- tilrettelegger møteplasser for de frivillige i virksomheten
- lærer opp og følger opp frivillige internt i virksomheten, individuelt eller i grupper
- bidrar under introduksjonskurs for frivillige
- er en brobygger mellom frivillige, medarbeidere og tjenestemottakere
- arbeider med å bygge en god kultur for samarbeid med frivillige lokalt i virksomheten

Anbefalt stillingsprosent: 40 % +

Det er viktig å understreke at kommunale frivillighetskontakter/frivillighetskoordinatorer ikke skal være en erstatning for koordinatorene i de frivillige organisasjonene. Den kommunale frivillighetskontakten skal være en samarbeidspartner for organisasjonslivet. Frivillighetskontakten i kommunen vil legge til rette for at de frivillige som gjør en innsats i virksomhetene, blir møtt på en god måte – uavhengig av om det dreier seg om enkeltfrivillige eller frivillige fra en organisasjon eller forening. Slik blir de frivillige ikke bare godt ivaretatt i sin egen organisasjon, men også der hvor de bidrar med sin innsats. Det at frivillighetskontakten i kommunen er en del av kollegagruppen og slik kjenner både medarbeiderne og de frivillige / den frivillige organisasjonen, gjør at de kan klare å være en brobygger mellom partene i samarbeidet.

4.3 Digital håndbok – frivillighetskontaktens arbeidsverktøy

Den digitale håndboken er frivillighetskontaktens felles arbeidsverktøy. Håndboken er utviklet i samarbeid mellom Verdighetsenteret og frivillighetskontaktene. Den er digital fordi det skal være enkelt å få tilgang til og oppdatere informasjonen. Håndboken er delt inn i ulike trinn for oppfølging av de frivillige – fra samarbeidet innledes, til det avsluttes. Den inneholder praktisk informasjon, råd og tips, eksempler fra praksis i kommunen og lenker til alle dokumenter som frivillighetskontaktene skal benytte i kontakt med de frivillige.

Eksempler på slike dokumenter er registreringsskjema for frivillige, skjema for taushetsløfte, informasjon om kommunens frivillighetstjeneste, veiledningssamtale, avslutningssamtale og attest. Håndboken skal også inneholde en lokal frivillighetsstrategi hvor hver virksomhet skal tenke gjennom og dokumentere skriftlig hvorfor og hvordan virksomheten ønsker å samarbeide med frivillige. Slik er håndboken med på å forankre frivillig innsats i virksomhetene.

Håndboken skal legge til rette for en felles praksis på tvers av virksomhetene, slik at alle frivillige blir fulgt opp på tilnærmet lik måte uavhengig av hvilken virksomhet innen HSO de gjør en innsats i.



4.4 Forum for frivillighetskontakter

Forum for frivillighetskontakter er et møtested for faglig påfyll og erfaringsutveksling. Forumet er startet opp etter inspirasjon fra sykehjemsetaten i Oslo, som har hatt god erfaring med et slikt samarbeidsforum gjennom flere år (Utviklingssenter for sykehjem Oslo, 2012, s. 6).

Frivillighetskoordinatorer treffer mange mennesker i sitt arbeid, men kan likevel føle seg alene i rollen. Det er viktig at de får tilgang til et kollegafellesskap og et faglig nettverk som andre yrkesgrupper i sektoren har (Hillestad og Tessem, 2015, s. 183).

Det at frivillighetskontaktene kan møtes i et faglig nettverk, gjør at de står sterkere og tilrettelegger for lik praksis på tvers av virksomhetene. Gjennom erfaringsutveksling kan frivillighetskontaktene gi hverandre nyttige tips og samarbeide om å finne gode løsninger på utfordringer.

Frivilligsentralene er med i forumet, og vi ser at det er nyttig for å skape en felles plattform og god dialog.



▲ Det er viktig å tilrettelegge for at frivillighetskontaktene kan komme sammen i et nettverk for faglig påfyll og erfaringsutveksling.
Foto: Silje Katrine Robinson.

Det å ha et forum som dette har hjulpet meg i gang med å innlede samarbeid med frivillige, og jeg har fått utveksle erfaringer med de andre når det gjelder å starte opp aktiviteter. Det er nyttig å høre hvor langt de andre er i sine prosjekter, og hva som fungerer og ikke fungerer så godt. Det er fint med en samarbeidsgruppe som jobber mot de samme målene, og at nettverkskoordinatoren leder gruppen.

Ellen Hagen, frivillighetskontakt, Åskollen

Forumet er organisert som et halvdagsseminar lagt til siste halvdel av dagen for å unngå den hektiske formiddagen med mange aktiviteter. Det starter alltid med lunsj og fortsetter med et faglig innslag, gruppeoppgaver og tid til diskusjon i plenum. Temaer for forumene har blitt bestemt ut fra frivillighetskontaktens innspill. Det bidrar også til at forumet blir et verktøy de kan bruke til å løse de utfordringene de står overfor.



▲ Gjennom faglig påfyll og erfaringsutveksling får frivillighetskontaktene støtte til å utføre sine oppgaver. Et faglig nettverk er viktig for å oppleve mestring, og det legger til rette for lik praksis på tvers av virksomhetene.
Foto: Silje Katrine Robinson.

Dersom frivillighetskontaktene ikke har mulighet til å møte hverandre i et faglig nettverk, kan konsekvensen bli at de opplever at de står alene om oppgavene. Det at koordinatørrollen kan oppleves som ensom, har vært et tilbakevendende tema i erfaringsutvekslinger ved Verdighetscenterets videreutdanning *Frivillighetskoordinering – eldreomsorg*. Jevnlige møter for frivillighetskontaktene kan være med på å opprettholde motivasjonen deres i arbeidet.

4.5 Introduksjonskurs og kompetansetiltak for frivillige

Opplæring er en måte å inkludere og følge opp den frivillige på. Gjennom kurs og andre læringsarenaer kan man alminneliggjøre utfordringer, synliggjøre grenser og roller samt skape nettverk og samhold (Hillestad og Tessem, 2015, s. 182). Veiledning og opplæring av frivillige er viktig, sier Kaasa (2010, s. 123). Det er viktig at de får en oversikt over hva de skal gjøre, og i mange tilfeller hvordan de skal gjøre en oppgave. Opplæring og veiledning kan også ses som en motivasjon for at frivillige skal ønske å fortsette i arbeidet (Kaasa, 2010, s. 123). Det at frivillige har fått opplæring, skal også gjøre tjenestemottakeren trygg på at de frivillige er godt forberedt, og at frivillighetstjenesten er kvalitetssikret. Det er viktig å være bevisst på at ikke kursingen av frivillige skal bli en profesjonalisering som svekker det individuelle og spontane som kjennetegner frivillig innsats (Hillestad, 2015, s. 115).

Vi har sett at det er vanskelig å gi frivillige omfattende kursing lokalt i en virksomhet, da det er begrenset hvor mange nye frivillige det innledes samarbeid med. Kommunen har derfor startet opp et felles kurs for alle virksomhetene som skal holdes med jevne mellomrom.

Påmelding skjer via kommunens nettsider. Kurset retter seg mot frivillige fra lag og organisasjoner som både er aktive og ikke aktive i HSO, og mot innbyggere som ønsker å engasjere seg som enkeltfrivillige.

Temaene på introduksjonskurset skal være generelle nok til at de er nyttige for alle frivillige som gjør en innsats i kommunens HSO, uavhengig av hvilken virksomhet de bidrar i. Etter kurset har frivillighetskontakten i den enkelte virksomheten ansvaret for å gi de frivillige mer spesifikk informasjon rettet mot den målgruppen de frivillige vil møte.

Hvorfor et felles introduksjonskurs?

- *Det skal motivere og inspirere til frivillig innsats.*
- *Det sikrer god opplæring for alle frivillige.*
- *Det legger til rette for en felles praksis på tvers av virksomhetene.*
- *Det understreker at frivillig engasjement er høyt verdsatt.*
- *Det trygger de frivillige i møtet med en sårbar gruppe.*
- *Det gjør de frivillige tryggere når det gjelder å sette egne grenser i møtet med både medarbeidere og tjenestemottakere.*
- *Det gir de frivillige et overblikk over den frivillige innsatsen i HSO.*
- *Det legger til rette for at de frivillige kan bygge nettverk og fellesskap på tvers av virksomhetene.*

Vi har hatt to kurs i løpet av denne perioden, med til sammen 80 frivillige, og kursene har blitt evaluert. Evalueringen viser blant annet at et slikt kurs gjør at de frivillige føler seg sett, og at de får viktig kunnskap.

Dette var svært matnyttige temaer som ga meg inspirasjon til å fortsette som frivillig

Deltaker på introduksjonskurs for frivillige

Evalueringen viser videre at de frivillige syntes form og innhold var godt. Noen etterlyste mer tid til innspill og diskusjon.

Form og innhold

Form

- forelesninger i plenum med rom for innspill og diskusjon fra salen
- god tid til å bli kjent
- servering av lunsj

Lokale

Skap gode dagers auditorium

Kapasitet

50 deltakere

Innhold

- motivasjonsforedrag om frivilligheten i Drammens HSO
- kommunikasjon med personer i en sårbar situasjon
- grenser, taushetsplikt og utfordringer

Forelesere

Interne ressurser

Målgruppe

Personer som gjør en frivillig innsats eller ønsker å gjøre en frivillig innsats i HSO, frivillige tilknyttet en organisasjon og enkeltfrivillige

Påmelding

Via frivillighetskontakt og lenke til påmelding på kommunens nettsider

Vi vil i det videre arbeidet se på om det er et behov for kveldskurs, og om det vil være aktuelt å utvide med noe mer gruppearbeid. Det er planlagt å holde ett kurs i halvåret, og hyppigheten samt omfanget på kurset vil justeres etter behov.

4.6 Kulturbygging i virksomhetene

For at samarbeidet skal bli godt, må også medarbeidere få kunnskap om hva som motiverer de frivillige, og hvilke rammer samarbeidet skal ha.

Frivillig innsats i kommunale tjenester krever utvikling av holdninger og kunnskaper om hverandre, både i kommunale tjenester og innenfor frivillig sektor. Frivillighetsutvalgets grunnlagsdokument, 2014, s. 39

Frivillige og medarbeidere jobber mot samme mål. Likevel har de ulike forutsetninger og ulikt ståsted (Jensen, 2015, s. 103). Dette kan føre til misforståelser og skepsis fra begge kanter.

Kaasa peker på at medarbeiderne kan være skeptiske til at frivillige skal komme inn og gjøre en innsats. Det kan skyldes frykt for at en satsing på samarbeid med frivillige vil kunne føre til nedskjæring i offentlige budsjetter. Kanskje frykter de også at deres egne arbeidsoppgaver skal overtas av frivillige (Kaasa, 2010, s. 77). I tillegg kan de være usikre på hvilke oppgaver de kan samarbeide om, og hva de som helsepersonell kan gi av opplysninger til de frivillige. Den enkelte kommunen bør derfor avklare hvor grensene går mellom de frivilliges oppgaver og de ansattes ansvar. Dette er diskusjoner som kan ses i sammenheng med kompetanseheving innen etisk refleksjon, noe mange kommuner kjenner fra KS-prosjektet *Samarbeid om etisk kompetanseheving* (RO, 2015, s. 20). Taushetsplikten er et viktig tema i disse diskusjonene. Når medarbeiderne er trygge på hva samarbeidet innebærer, er det lettere for dem å se hva man kan samarbeide om.

Medarbeiderne må være «medeiere» i frivillighetssatsingen. Det må skapes rom for frivilligheten på arbeidsplassen. De frivillige må føle seg velkomne i hverdagen, de må bli tatt godt imot og må kunne føle at de utgjør en forskjell (Nørregaard Gotthardsen, 2014, s. 28).

Det er viktig med god informasjonsflyt, slik at medarbeiderne kjenner til hvilke aktiviteter som skal skje, og hvilke frivillige som kommer. Dette vil legge til rette for at de frivillige blir godt møtt.



▲ Kunnskap om hverandres ståsted vil legge til rette for et godt samarbeid mellom frivillige og medarbeidere i kommunens HSO. Frivillige og medarbeidere kan fungere som et godt team – med ulike roller i samarbeidet.
Foto: Silje Katrine Robinson.

Deltakerne på introduksjonskurset for frivillige fikk utlevert et spørreskjema med spørsmål om hva som er viktig for dem for å bli motivert til å gjøre en frivillig innsats. Det å bli sett og godt møtt av kommunens medarbeidere var noe mange vektla. Dette er også en motivasjonsfaktor som ble trukket frem da det ble gjort en intern evaluering av frivillighetstjenesten ved Villa Fredrikke aktivitetshus. Det å bli godt møtt og sett for det arbeidet man gjør, er viktig for at den frivillige skal oppleve den frivillige innsatsen som meningsfylt.

Jeg gleder meg til hver dag jeg skal hit. Grunnen til dette er den gode atmosfæren, og den måten alle – både gjestene og vi frivillige – blir ivare tatt av de ansatte på.

Frivillig ved Villa Fredrikke aktivitetshus

For dem som ønsker mer informasjon om hva som motiverer til frivillig innsats, anbefaler vi rapporten *Betingelser for frivillig innsats, motivasjon og kontekst* (Wollebæk mfl., 2015), Frivillighet Norges frivillighetsbarometer (Frivillighetsbarometeret 2016) og idéhåndboken *Frivillighet i omsorgssektoren* (Jensen, 2015, s. 99–102).

I modellen skisseres det hva som er viktig for at det skal bli en god kultur for frivillighet i virksomhetene: Frivillighetskontaktenes funksjon må synliggjøres og anerkjennes med tid og ressurser. De må få tid til å ta opp saker relatert til frivilligheten på avdelingsmøter. Frivillighetskontakten er ikke alltid tilgjengelig, så på hver vakt skal en av medarbeiderne ha et særlig ansvar for å følge opp de frivillige som kommer til virksomheten. Denne funksjonen har vi kalt kulturkontakt. Kulturkontakten bærer en button med påskriften «kulturkontakt», slik at de frivillige alltid kan vite hvem de skal kontakte. Ordningen med en rullerende kontaktperson og button har blant andre Rokilde sykehjem i Kristiansund kommune prøvd ut med gode resultater).



https://ogbedreskalvibli.files.wordpress.com/2015/02/digi_slides_inspirasjonshefte.pdf



Kulturkontakten skal være orientert om hvilken aktivitet som skal skje, og hvilke frivillige som kommer. Den gode velkomsten står i fokus. Ved kommunens Livsgledehjem er det etablert en ordning med «dagens livsgledeansvarlige», og denne funksjonen vil samsvare med kulturkontaktens funksjon.

Det er også viktig at virksomhetene tenker gjennom og dokumenterer skriftlig hvordan de ønsker å samarbeide med frivillige i virksomheten i en lokal frivillighetsstrategi. Samarbeid med frivillige bør kommuniseres som et viktig satsingsområde allerede ved ansettelsen av nye medarbeidere. Det kan også tas opp som et punkt i medarbeidersamtalen hvordan medarbeideren opplever det å samarbeide med frivillige på arbeidsplassen.

Hvordan utvikle en god kultur for frivillighet i virksomheten?

- *Ledelse og medarbeidere må være involvert i arbeidet med å inkludere frivillige i samarbeid.*
- *Det må legges til rette for god informasjonsflyt og oversikt over aktiviteter.*
- *Frivillighetskontaktene og deres rolle må synliggjøres.*
- *Frivillighetskontakten må være til stede på avdelingsmøter.*
- *Det må finnes en ordning for en rullerende kulturkontakt.*
- *Virksomheten må ha en lokal frivillighetsplan.*
- *Frivilligheten må være et tema på kurs for nyansatte og vikarer, på fagdager og på møter med møteplikt.*
- *Samarbeid med frivillige må være et tema ved nyansettelser og i medarbeidersamtaler.*

4.7 Frivillighet på tvers

Frivillighet på tvers er et forum som ble etablert for å legge til rette for et tverrsektorielt samarbeid om oppgaver knyttet til kommunens samarbeid med frivillig sektor. Forumet skal ledes av frivillighetskoordinatoren på Rådhuset. I prosjektperioden ble forumet ledet av rådgiveren fra Verdighetsenteret. De som deltok, var representanter fra HSO, kultur og idrett. Forumet hadde ikke et vedtatt mandat i prosjektperioden, men fungerte som en møteplass for diskusjon og erfaringsutveksling.

Det er viktig med en felles forståelse for den frivillige innsatsen i hele kommunen, og et samarbeid på tvers av sektorene muliggjør dette.

Fokusområder for arbeidsgruppen Frivillighet på tvers

- *hvordan synliggjøre frivillige aktørers innsats og muligheter for samarbeid*
- *felles motivasjonsdag for frivillige og medarbeidere*
- *avklaring av kommunens ansvar og forsikringsordning*



Resultater

5.1 Status for modellen ved utgangen av prosjektperioden

Modellen har blitt utviklet i praksis. Det vil si at alle elementene er igangsatt, og vi har sett at de fungerer.

Status ved utgangen av prosjektperioden:

- **Forankring:** Modellens elementer er vedtatt av virksomhetsledergruppen.
- **Nettverkskoordinator – frivillighet** er på plass i 40 prosents stilling.
- **Frivillighetskontakter:** Det er 14 frivillighetskontakter fordelt på 11 virksomheter med en stillingsprosent fra 40 til 100 prosent.
- **Forum for frivillighetskontakter:** Det har blitt holdt fem forum for frivillighetskontakter, og deltakerne vurderer dette forumet som nyttig for sitt arbeid.
- **Digital håndbok for frivillighetskontakter** er under utvikling. Innholdet er produsert, og utformingen er under planlegging. Frivillighetskontaktene kan benytte seg av en midlertidig utgave av håndboken i påvente av et nytt kvalitetssystem i kommunen.
- **Introduksjonskurs for frivillige** har blitt holdt to ganger, og tilbakemeldingene har vært gode.
- **Kulturbygging i virksomhetene:** Anbefalinger om tiltak for å utvikle en kultur for samarbeid med frivillige i virksomhetene er presentert for og vedtatt av virksomhetsledergruppen.

Prosjektet ble i 2016 tildelt 600 000 kroner fra Fylkesmannens tilskudd til kompetanse og innovasjon (statsbudsjettets kapittel 0761, post 68) til videre arbeid med implementering av modellen. Ny søknad er sendt Fylkesmannen for 2017.

5.2 Videre arbeid med implementering av modellen

Nettverkskoordinatoren for frivillighet skal jobbe for at elementene i modellen følges opp og blir en integrert del av kommunens prosedyrer. Nettverkskoordinatoren vil ha nær dialog med frivillighetskoordinatoren på rådhuset. Det anbefales at kommunen ser på muligheter for å evaluere effekten av at samarbeidsmodellen blir implementert i kommunens HSO. Kommunens utviklingsenhet *Skap gode dager* har kompetanse på fagfeltet og har tidligere evaluert frivillig innsats i demensomsorgen.

Det foregår mye godt samarbeid med frivillig sektor i andre deler av kommunen. Vi ser at modellarbeidet i HSO kan bidra til inspirasjon og refleksjon rundt hvordan samarbeidet med frivillig sektor kan videreutvikles. Tilsvarende er samarbeid og modeller som benyttes i for eksempel skole-idrettslag-samarbeid eller innenfor kultur, nyttige å vite om og reflektere over også i HSO. Alt samspill må være basert på ønsker og behov fra både frivillig og offentlig sektor.

Videre arbeid med implementering av modellen

- **Nettverkskoordinatoren for frivillighet** veiledes av Verdighetsenteret i en overgangsfase. Nettverkskoordinatoren deltar på utdanningen *Frivillighetskoordinering – eldreomsorg*.
- **Forum for frivillighetskontakter:** Det er planlagt å holde to forumer per halvår. Forumet ledes av nettverkskoordinatoren for frivillighet.
- **Digital håndbok for frivillighetskontakter** skal ferdigstilles. Innholdet er produsert, og utformingen er under planlegging. Kommunen er i ferd med å implementere nytt kvalitetssystem. Rutiner for samarbeid med frivillige vil få en likeverdig og tydelig plass i dette systemet.
- **Introduksjonskurset for frivillige** skal inn i kommunens årshjul for kompetanseheving. Behov for kveldskurs vurderes.
- **Kulturbygging i virksomhetene:** Ledere og medarbeidere skal få informasjon om elementene i modellen med særlig vekt på tiltak som bygger opp under en god frivillighetskultur lokalt i virksomhetene. Nettverkskoordinatoren ser på mulighetene for en workshop for ledelse, medarbeidere og frivillige.
- **«Frivillighet på tvers»:** Frivillighetskoordinatoren på rådhuset jobber med å videreutvikle arbeidsgruppen. En prioritert oppgave er å forankre i ledelsen hva slags nettverk og møteplasser som bør etableres på tvers av organisasjonen for medarbeidere som jobber med spørsmål knyttet til frivillighet. Det er også et spørsmål hvilket mandat disse nettverkene bør ha.
- **Modellens overførbarhet:** Nettverkskoordinatoren jobber med implementering av modellen. Nettverkskoordinatoren vil i samarbeid med frivillighetskoordinatoren på rådhuset se på om modellen har overføringsverdi til andre deler av kommunen.
- **Grenseavklaring og kommunens ansvar:** Kommunen arbeider videre med å tydeliggjøre grenser og taushetsplikten og med en gjennomgang av kommunens ansvar og forsikring av frivillige.



Utfordringer

Vi har nå presentert de syv elementene i modellen som skal tilrettelegge for et samarbeid mellom frivillige og medarbeidere. Rundt disse syv pilarene ligger en rekke utfordringer som det er hensiktsmessig at kommunen tar stilling til i samarbeid med kommuneadvokaten. Det at kommunen utarbeider interne retningslinjer for hvordan medarbeiderne skal forholde seg til utfordringene, vil gjøre dem tryggere på hvordan de kan samarbeide med de frivillige. Dette kan åpne for et bredere samarbeid og mer spillerom for de frivillige, samtidig som en tydelig rolleavklaring sørger for at frivillige ikke kommer i en situasjon hvor de utfører oppgaver som skal ligge hos medarbeiderne.

6.1 Taushetsplikten

Når medarbeidere skal samarbeide med frivillige innen HSO, er det hensiktsmessig at de signerer en avtale om taushetsplikt med den virksomheten hvor de gjør en innsats. I den digitale håndboken for frivillighetskontakter inngår underskrift av taushetserklæring som en del av det første møtet mellom frivillighetskontakt og frivillig.

Taushetsplikten gjelder normalt ikke informasjon om personlige forhold som enkeltpersoner får vite om andre. Taushetsplikten må utledes av særskilte lovbestemmelser eller følge av avtale. Ved å undertegne en taushetserklæring blir den frivillige avtalerettslig bundet (Schanche og Stokland, 2014, s. 85).

Erfaringer fra Verdighetscenterets utdanning *Frivillighetskoordinering – eldreomsorg* viser at taushetsplikten, og hvordan man som frivillighetskoordinator (frivillighetskontakt i Drammen kommune) skal forholde seg til

den, er et tilbakevendende tema. Deltakerne uttrykker at det er mye usikkerhet rundt hvordan dette skal håndteres, og at det er uklare retningslinjer. Koordinatorene opplever også at medarbeiderne synes at det er vanskelig å vite hva de kan formidle av informasjon om tjenestemottakerne til de frivillige.

Dagens lovgivning er upresis på dette området, og helsepersonell som samarbeider med frivillige, kan bli usikre på om de bryter norsk lov når de utleverer opplysninger om en tjenestemottaker. Det anbefales derfor å få lovgivningen mer presist avklart (Schanche og Stokland, 2014, s. 86).

Frivilliges taushetsplikt (de frivilliges plikt til ikke å gi informasjon videre utad): Det vil være sanksjoner forbundet med at en frivillig bryter taushetsplikten. Det kan blant annet føre til at det blir nødvendig å avslutte samarbeidet med den frivillige.

Den frivillige signerer avtalen om taushetsplikt i den første samtalen med frivillighetskontakten. Samtidig skal frivillighetskontakten informere om hvilke konsekvenser et brudd på taushetsplikten kan føre til.

Helsepersonells taushetsplikt (taushetsplikten fra medarbeider til frivillig): Hva kan frivillige få av informasjon om tjenestemottakerne? Dersom helsepersonell gir for mye informasjon til en frivillig, så kan det ha juridiske eller arbeidsrettslige konsekvenser.

Retningslinjene er at den frivillige må vite så mye han eller hun behøver å vite for å kunne utføre sine oppgaver som frivillig. Men hva innebærer det? Dette spørsmålet henger sammen med hvor tydelige grenser som finnes, og hvilke oppgaver de frivillige skal bidra til å løse.

I rapporten *Velferd i nytt terreng* konkluderes det med følgende:

I mangel på annen klar lovhjemmel synes det i dag fornuftig å satse på samtykke fra dem som har krav på hemmelighold. I mange tilfeller må det kunne legges til grunn et forutsatt samtykke fra den det gjelder, gitt at vedkommende tar imot de tjenestene som den frivillige utfører (Velferd i nytt terreng, rapport fra Schanche og Stokland, 2014, s. 12).

Eksempler på andre spørsmål som kommunen bør ta stilling til: Skal alle skrive under taushetserklæring med kommunen? Gjelder dette også for dem som har signert en erklæring i sin organisasjon? Et spørsmål i den forbindelse er også hvilket ansvar frivillighetskontakten har overfor de frivillige som er tilknyttet en organisasjon. Vil det være forskjell mellom en frivillig fra en organisasjon som kommer i en gruppe for å steke vafler, og en frivillig som er besøksvenn for en beboer? Dette er typiske spørsmål som bør avklares og dokumenteres skriftlig i en lokal frivillighetsplan i HSO.

6.2 Avklaring av grenser og roller

Det kan være en utfordring å samarbeide dersom det ikke er definert klart hvor grensene for samarbeidet går. Frivillige skal kunne komme inn som en samarbeidspartner med en annen rolle enn kommunens medarbeidere. Frivilligheten skal ikke erstatte lovpålagte oppgaver, men være et bidrag til å skape gode øyeblikk og en aktiv hverdag for tjenestemottakerne.

Hvordan bør forholdet være mellom frivillige og profesjonelle? Ifølge Kaasa er dette viktige prinsipielle og politiske spørsmål (Kaasa, 2010). Nørregaard Gotthardsen peker på at det er nyttig at frivillige og medarbeidere går sammen om å definere disse grensene i en gjensidig forventningsavklaring i forkant av samarbeidet (Nørregaard Gotthardsen, 2014 s 64). Særlig viktig kan det bli å definere tydelige grenser for den frivillige innsatsen i de tilfeller hvor de frivillige innehar fagkompetanse. Det kan eksempelvis være vanskelig for tidligere helsepersonell å definere sin nye rolle som frivillige (Magerholm og Landmark, 2015, s. 66).

Det er et godt utgangspunkt å se til lovgivningen når det skal settes rammer for oppgavefordelingen mellom medarbeidere og frivillige (Nørregaard Gotthardsen, 2014 s. 12) Likevel er en rekke gråsoner som krever en løpende dialog om de tvilstilfeller man kommer opp i (Nørregaard Gotthardsen, 2014 s. 60)

Dersom kommunen i samarbeid med kommuneadvokaten utvikler klare retningslinjer for egen praksis, vil dette kunne forebygge usikkerhet og konflikter knyttet til frivilliges oppgaver. Slik kan man unngå at medarbeidere frykter at frivillige skal ta over arbeidsoppgavene deres. Ved å være tydelig på hva frivillige skal bidra med og ikke, kan kommunen gjøre det lettere for både medarbeiderne og de frivillige å se hvor det ligger muligheter for samarbeid. Det er altså ikke snakk om å innskrenke spillerommet til de frivillige, men heller å utvide det ved å fjerne mulig skepsis. En tydeliggjøring av rollene kan også gjøre tjenestemottakerne trygge på at de kan ha en annen relasjon til de frivillige enn til helsepersonell. For de frivillige kan en rolleavklaring gjøre det lettere å sette grenser og si nei til oppgaver som de ikke ønsker å gjøre.

6.3 Forsikringsansvar

En avklaring av eget ansvar overfor frivillige som utfører en aktivitet i kommunens HSO, vil ha betydning for hvordan kommunen ser på behovet for å forsikre frivillige. Dersom kommunen vurderer det slik at den ikke skal forsikre de frivillige, må dette kommuniseres tydelig til de frivillige.

Rapporten *Velferd i nytt terreng* sier at det følger av skadeerstatningsloven §2:

Arbeidsgiver har et objektivt ansvar for skade som en arbeidstaker volder forsettlig eller uaktsomt under utøvelsen av arbeid for arbeidsgiveren. Det er naturlig å forstå denne bestemmelsen slik at den også gjelder frivillige. Kommunen vil også etter alminnelige erstatningsrettslige regler kunne bli ansvarlig for slike handlinger (Schanche og Stokland, s. 13).

Når det gjelder kommunens ansvar for å tegne yrkesskedeforsikring etter yrkesskedeforsikringsloven § 3, så omfatter ikke dette ansvaret frivillige omsorgsarbeidere. Kommunen kan likevel bli holdt ansvarlig for skader som en frivillig påføres gjennom sitt arbeid, med utgangspunkt i alminnelige erstatningsrettslige prinsipper (Schanche og Stokland, s. 13). Flere kommuner forsikrer frivillige som gruppe. Det vil si at forsikringen ikke følger den enkelte frivillige, men at et visst antall frivillige er forsikret til enhver tid. I Drammen kommune er alle frivillige som er knyttet til frivilligsentralene, forsikret. Frivillighetskoordinatoren på rådhuset jobber med å se nærmere på forsikring av frivillige som ikke er registrert ved frivilligsentralene.

6.4 Frivillighet rettet mot hjemmeboende

Vi har i denne modellen sett på tiltak for å legge til rette for et godt samarbeid mellom medarbeidere og frivillige innen kommunens HSO. Arbeidet har først og fremst vært rettet mot virksomheter der frivillige og medarbeidere kan samarbeide tett, som institusjoner og aktivitetstilbud/dagsenter.

I tilfeller der en frivillighetskontakt skal formidle kontakt mellom en frivillig og en hjemmeboende tjenestemottaker, ser vi noen særlige utfordringer. Dette henger sammen med vurderingen kommunen gjør av eget ansvar overfor frivillige.

Verdighetsenteret oppfordrer kommunen til å samarbeide med lokale frivillige aktører som har etablert et tilbud til hjemmeboende. Et eksempel er Røde Kors' besøkstjeneste. Her vil det være nyttig å ha gode samarbeidsavtaler med organisasjonene, med en tydelig arbeidsfordeling.

Et spørsmål kommunen bør ta stilling til når den inngår samarbeid med en frivillig organisasjon, er hvilken informasjon frivillighetskontakten kan formidle til koordinatorene i besøkstjeneste eller frivilligsentral. En løsning kan være å få samtykke fra den som ønsker kontakt med en frivillig, til å videreformidle informasjon.

Videre bør det utvikles rutiner for hva frivillighetskontakten skal gjøre i forbindelse med hjemmebesøk hos personen som ønsker kontakt med en frivillig. Det er viktig å tydeliggjøre at et besøk fra en frivillig ikke er en tjeneste som kommunen tildeler.

Når det gjelder å se hjemmeboendes behov for kontakt med frivillige, mener vi at forebyggende helseteam for eldre kan være en god samarbeidspartner – i tillegg til hjemmetjenesten. Forebyggende helseteam for eldre tilbyr forebyggende og helsefremmende tjenester for folk over 75 år i Drammen kommune. De arrangerer blant annet en «Senior75-konferanse» og/eller hjemmebesøk til innbyggere det året de fyller 75 år. Forebyggende helseteam kan formidle informasjon både om muligheten til å engasjere seg som frivillig og om muligheten til å komme i kontakt med en frivillig besøksvenn når de ser at hjemmeboende eldre har behov for sosial kontakt.

6.5 Politiattest

Skal frivillige som ønsker å gjøre en innsats i kommunens helse- og omsorgstjeneste, levere politiattest?

Den 1.1.2017 kom en endring i lov om helse- og omsorgstjenester (helse- og omsorgstjenesteloven) § 5-4. Det ble vedtatt i Stortinget at personell som skal yte helse- og omsorgstjenester, i alle tilfeller må innhente politiattest.

Kravet om politiattest i helse- og omsorgstjenesteloven omfatter ikke personer som yter frivillige tjenester /personer som yter tjenester uten at det foreligger et ansettelsesforhold eller oppdragsforhold. Det er derfor ikke anledning til å innhente politiattest fra frivillige – unntatt i de tilfeller hvor de frivillige skal utføre oppgaver som innebærer et tillits- eller ansvarsforhold overfor mindreårige eller personer med utviklingshemning (politiregisterforskriften, kapittel 34.)



Suksesskriterier

7.1 Forankring

Et av de viktigste kriteriene for at kommunen skal lykkes med å utvikle en god kultur for samarbeid med frivillige, er at frivillighetssatsingen er forankret både politisk og administrativt i kommunen. Fra den enkelte medarbeider til den øverste lederen må det være en forståelse av at dette er et viktig satsingsområde, og av hvilket ansvar de har for at samarbeidet skal bli godt. Vi har skissert hvilket ansvar vi mener ligger i hvert ledd:

Forankring innebærer en synliggjøring av ansvar i alle ledd

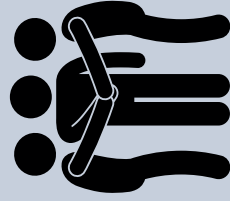
Rådmann
God forankring

Helsetjenesten
Koordinering i HSO

Ledere i virksomhetene
Tilrettelegge for frivillighetskontakt
Viktig forbinde, kulturbygger

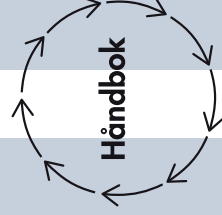
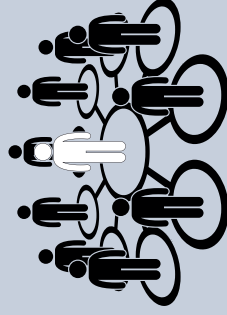
FRIVILLIGHETSKOORDINATOR RÅDHUS

- Følge opp frivillighetspolitisk plattform og politiske saker
- Koordinere på tvers av sektor
- Representant i forhold til frivillig sektor
- Bygge interne og eksterne nettverk
- Støtte linjeledelse
- Overblikk, kunnskap om frivillighet
- Nettsider



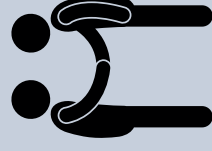
NETTVERKSKOORDINATOR FRIVILLIGHET

- Veilede frivillighetskontakter
- Koordinere introduksjonskurs for frivillige
- Styrke kompetanse på samhandling med frivillig sektor
- Implementering og oppfølging av modell og rutiner
- Representant i forum for Frivillighet på tvers



FRIVILLIGHETSKONTAKT

- Knytte frivillige til aktiviteter
- Kontaktperson for frivillige i virksomheten
- Opplæring lokalt
- Bidra til introduksjonskurs for frivillige
- Brobygger mellom medarbeidere og frivillige
- Kulturbygger
- Oppdatere virksomhetens facebook profil ift frivillige



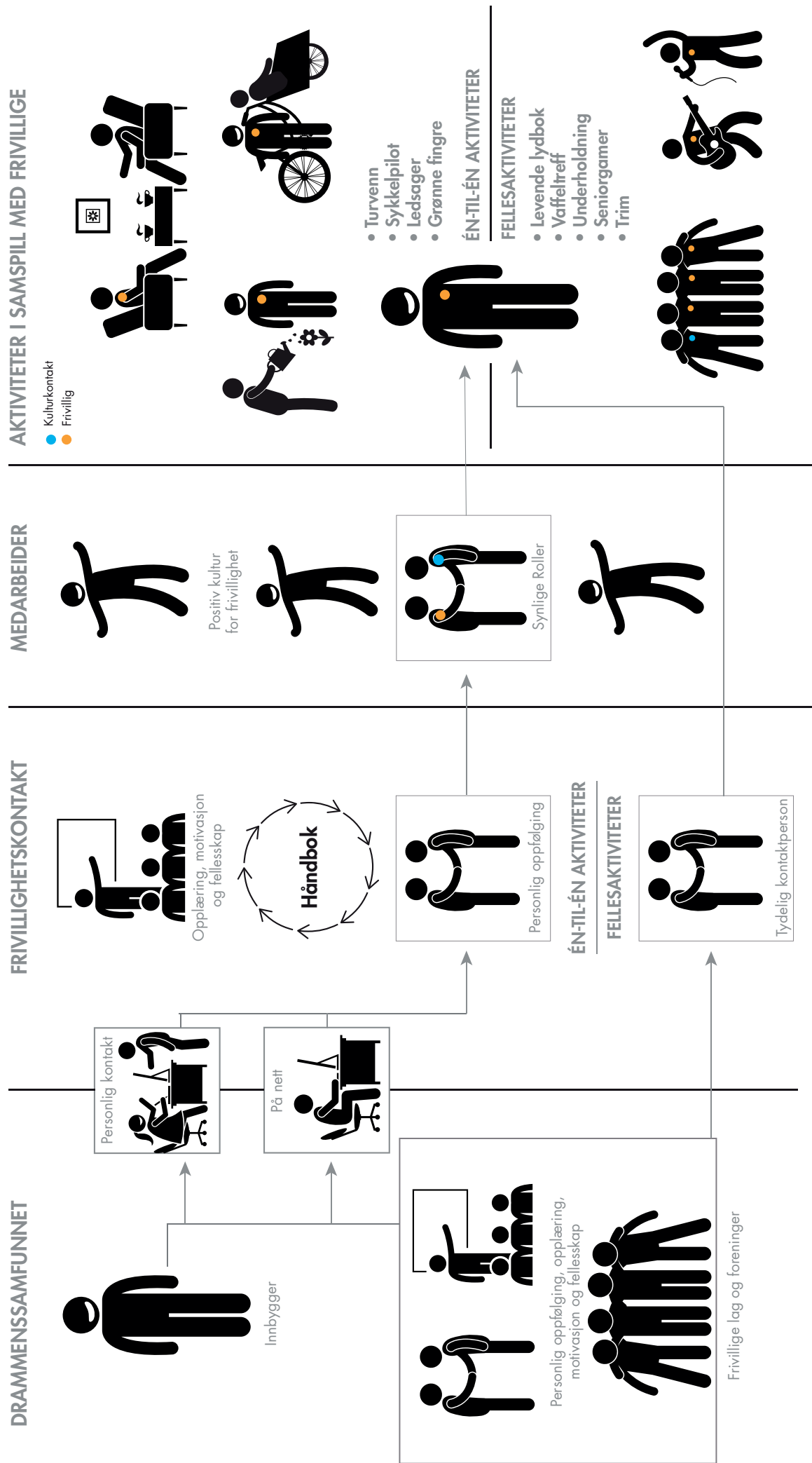
MEDARBEIDERE

- Samarbeide med frivillige
- Være «dagens kontakt» for frivillige, og sørge for å ønske velkommen og takke for innsatsen
- Økt kunnskap om frivillighet



«Frivillighet på tvers»

Forum for Frivillighets-
kontakter i HSO



7.2 Styrket kompetanse på samhandling med frivillig sektor

Gjennom arbeidet med prosjektet så vi et behov for en funksjon som koordinerer arbeidet til frivillighetskontaktene, og som har en rådgivende rolle overfor ledelse og medarbeidere. Nettverkskoordinatoren for frivillighet har ansvar for å implementere og utvikle modellen og skal bidra til å styrke kommunens kompetanse på samhandling med frivillig sektor. Nettverkskoordinatoren skal ha et overblikk over samarbeidet mellom HSO og frivillige og vil samarbeide med frivillighetskoordinatoren på rådhuset.

7.3 God kultur for samarbeid i virksomhetene

Et annet suksesskriterium er at det er en god kultur for samarbeid i virksomhetene. Frivillighetskontaktene har en nøkkelfunksjon i dette arbeidet. Det er i modellen skissert tiltak som skal legge det til rette for det gode samarbeidet. Det er blant annet viktig at frivillighetskontaktene synliggjøres, og at de når ut med informasjon om hvilke aktiviteter som skal skje, og hvilke frivillige som skal bidra. Frivillighetskontaktene bør være med på avdelingsmøter, hvor de kan informere om statusen for frivillighetsarbeidet. Frivillighetskontaktene delegerer ansvar til andre medarbeidere, som får en funksjon som kulturkontakter. Disse utstyres med en button, slik at det er lett for de frivillige å se hvem som er kulturkontakt til enhver tid. Det bidrar til at de frivillige blir godt møtt og alltid har noen å forholde seg til i virksomheten, selv om frivillighetskontakten ikke er til stede. Verdighetsenteret anbefaler at frivillighetskontaktene får avsatt en gitt prosentandel av stillingen sin til arbeid med frivillighet i virksomheten og får kompetanse på feltet. Funksjonsbeskrivelsen blir en del av stillingsbeskrivelsen.

7.4 Kunnskap om hverandre

Medarbeiderne og de frivillige må ha kunnskap om hverandres ståsted. Medarbeiderne bør ha en forståelse av hva som motiverer de frivillige til å gjøre en innsats, de frivillige bør kunne noe om den arbeidshverdagen som medarbeiderne står i. En tydelig rolleavklaring og avklaring av grenser og spørsmål rundt taushetsplikten er eksempler på tiltak som vil kunne tilrettelegge for økt forståelse og et godt samarbeid. Et introduksjonskurs for frivillige og et godt system for å skape god samarbeidskultur i virksomhetene vil imøtekomme dette behovet.



Oppsummering

Modellens syv elementer

- *nettverkskoordinator for frivillighet*
- *frivillighetskontakter i virksomhetene*
- *forum for frivillighetskontakter*
- *digital håndbok for frivillighetskontakter*
- *introduksjonskurs og kompetansetiltak for frivillige*
- *kulturbygging i virksomhetene*
- *arbeidsgruppen Frivillighet på tvers*

I denne rapporten har vi fremstilt arbeidet med å utvikle en modell for samarbeid mellom frivillig sektor og kommunen på helse-, sosial- og omsorgsfeltet. Modellens syv elementer skal tilrettelegge for et godt samarbeid mellom frivillige og medarbeidere i kommunens helse-, sosial- og omsorgstjeneste.

Modellen er utarbeidet med utgangspunkt i virksomheter der frivillige og medarbeidere kan samarbeide tett, eksempelvis på institusjoner og aktivitetstilbud/dagsenter. Vi mener likevel at modellens syv elementer er overførbare til andre virksomheter, ikke bare innen HSO, men også i andre sektorer i kommunen. Elementene skaper et system for kompetanseheving, tiltak for å fremme god kultur for samarbeid mellom medarbeidere og frivillige i en kommune og et faglig nettverk for medarbeidere som har frivillighet som arbeidsfelt. Modellen vil kunne bidra til å inkludere frivillige i kommunes HSO på en måte som gjør at de vil ønske å gjøre en innsats over lang tid.

Et samarbeid med frivillige om tiltak rettet mot hjemmeboende eldre, kan medføre noen særlige utfordringer. Det kan være nyttig å videreutvikle dette området i nært samspill med frivillige organisasjoner som har lengre erfaring med tilrettelegging for besøkstjenester i hjemmet.

Frivillighetssatsingen må være forankret politisk og administrativt – fra den enkelte medarbeider til den øverste lederen. Modellen beskriver hvilket ansvar vi mener ligger i hvert ledd. Det er viktig at frivillighetssatsingen er godt organisert, og her har nettverkskoordinatoren for frivillighet og frivillighetskontaktene en nøkkelrolle. Nettverkskoordinatoren for frivillighet koordinerer frivillighetskontaktene og jobber med å implementere og videreutvikle modellen. Frivillighetskontaktene møter de frivillige i virksomhetene og fungerer som en brobygger mellom medarbeidere, frivillige og tjenestemottakere lokalt.

Det er nødvendig å ha en god kultur for samarbeid med frivillige i virksomhetene. Det å skape en god samarbeidskultur er en vedvarende prosess, og frivillighetskontaktene er nøkkelpersoner i dette arbeidet. Å synliggjøre frivillighetskontaktens funksjon er viktig. Som grunnlag for et godt samarbeid ligger det også at partene i samarbeidet har kunnskap om hverandre. I modellen er kunnskapsformidling til medarbeidere om de frivilliges ståsted en del av de kulturbyggende tiltakene i virksomhetene. Gjennom et introduksjonskurs for frivillige og kompetansehevende tiltak lokalt i virksomhetene vil de frivillige få kunnskap om den situasjonen som kommunens medarbeidere står i, og viktig kunnskap om den målgruppen de skal gjøre en innsats for.

Vi mener at modellen legger til rette for at de suksesskriteriene vi ser for et godt samarbeid mellom medarbeidere i kommunens HSO og frivillige, blir oppfylt. Dersom kommunen implementerer denne modellen og forankrer den på alle nivåer i kommunens helse-, sosial- og omsorgstjeneste, vil resultatet kunne bli et enda bedre samarbeid mellom medarbeidere og frivillige. Dette vil skape en berikende dimensjon i omsorgstjenesten. Mange ildsjeler ønsker å bidra, og samarbeidsmodellen skal bidra til å gjøre den frivillige innsatsen meningsfylt for alle parter i samarbeidet.

Jeg vil være frivillig fordi jeg får brukt omsorgen min – for den har jeg i meg! Jeg har mer å gi, og jeg har ikke tenkt til å legge inn årene enda!

Frivillig ved Villa Fredrikke aktivitetshus



Litteraturliste

Brodtkorb, E. (2001) *Frivillig innsats i sykehjem: forsøksprosjekt i Oslo kommune 1999-2000*. Erfaringsrapport. Oslo: Diakonhjemmet høgskole

Christophersen, J. (1999) *Livskvalitet hos de svageste ældre: en undersøgelse av tre plejehjem*. København: Ældre Sagen

Drammen kommune. (2014) *Frivillighetsutvalgets grunnlagsdokument til Drammen kommunes frivillighetspolitiske plattform*. Hentet fra: <http://innsyn.drammen.kommune.no/motekalender/motedag/4874711/sak/4886531>, vedlegg C.

Drammen kommune. (2015) *Temaplan for helse, sosial og omsorg 2015–2018*. Drammen: Drammen kommune

Eines, T mfl. *Trivselsvenn i sykehjem. Fra idé til suksess*. Hentet fra: https://ogbedreskalvibli.files.wordpress.com/2015/02/digi_slides_inspirasjonshefte.pdf

Førland, O. (2015) *Hva er frivillig innsats og frivillig omsorg? I: Jensen, L. red. Frivillighet i omsorgssektoren*. Tønsberg: Forlaget Aldring og helse, s. 15-20

Gotthardsen, D. N. (2014) *Frivillige skaber livskvalitet. Inspiration til samarbejdet mellem den frivillige verden og det offentlige*. København: Ældre Sagen

Helse- og omsorgsdepartementet (2015) *Nasjonal strategi for frivillig arbeid på helse- og omsorgsfeltet (2015–2020)*. Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet

Helse- og omsorgsdepartementet (2015) *Omsorg 2020: Regjeringens plan for omsorgsfeltet 2015–2020*. Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet

Helse- og omsorgstjenesteloven – hol. Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m

Hillestad, E og Tessem, J. (2015) *Frivillighet i eldreomsorgen – hvorfor og hvordan. I: Sætrang, M. H. og Husebø S. red. En verdig alderdom. Omsorg ved livets slutt*. Bergen: Fagbokforlaget, s. 173–185.

Hillestad, L. *Seniorgamer. En håndbok i moderne spillteknologi for seniorer*. Hentet fra: http://seniorgamer.no/wp-content/uploads/2015/06/håndbok_seniorgamer_print.pdf

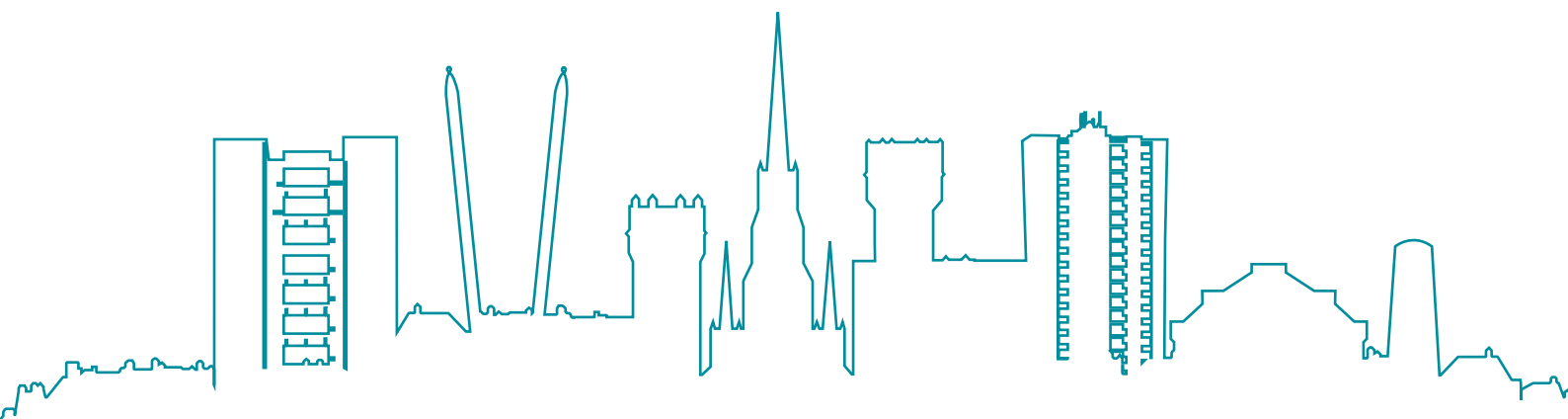
Hillestad E. (2015) *Opplæring av frivillige og frivillighetskoordinatorer. I: Jensen LH, red. Frivillighet i omsorgssektoren*. Tønsberg: Forlaget Aldring og helse, s. 111-121.

Jensen, L. (2015) *Introduksjon. I: Jensen, L. red. Frivillighet i omsorgssektoren*. Tønsberg: Forlaget Aldring og helse, s. 15-20.

Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2015) *Samarbeid mellom frivillige og kommuner. Råd og veiledning til kommuner som vil inngå samarbeid med frivillige*. Oslo: Kommunal- og moderniseringsdepartementet

KS og Frivillighet Norge (2015) *Plattform for samspill og samarbeid mellom frivillig og kommunal sektor, 2015–2016*. Oslo: KS og Frivillighet Norge

- Kaasa, A. (2010) *Sosialt arbeid – i samarbeid med frivillige. Kompendium*. Oslo: Diakonhjemmet høyskole
- Livsglede for eldre (2017) *Livsgledehem. En nasjonal sertifiseringsordning for sykehjem og boliger med heldøgns omsorg*. [Internett]Tilgjengelig fra: <http://livsgledeforeldre.no/vart-arbeid/sykehjem/> [Lest 19. juni 2017]
- Loga, J. (2010) *Livskvalitet. Betydning av kultur og frivillighet for helse, trivsel og lykke – en kunnskapsoversikt. Rapport*. Oslo: Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor
- Lorentzen, H. (2008) *Visjoner og virkelighet. Røde Kors: Samfunnsanalyse 2007*. Oslo: Institutt for samfunnsforskning
- Lorentzen, H (2014) *Frivilligsentralene og fremtiden*. Notat til KS
- Magerholm, B og Landmark, B. (2015) *Villa Fredrikke: Et eksempel på en modell for frivillig arbeid*. *Tidsskrift for omsorgsforskning*, årg. 1, nr. 2. s. 156-161.
- Nordin, L. J. og Willoch E. (2013) *Nettverksarbeid på sykehjem*. Oslo: Stiftelsen Kirkens Bymisjon Oslo
- Politiregisterforskriften, kapittel 34. *Forskrift om behandling av opplysninger i politiet og påtalemyndigheten*.
- RO (2015) *Organisering og ledelse av uorganiserte frivillige i helse- og omsorgstjenestene i norske kommuner*. Rapport. Stjørdal: RO
- Schanche, P og Stokland, D. (2014) *Velferd i nytt terreng. Hovedrapport*. Agenda Kaupang / KS
- 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. 29 (2012–2013). *Morgendagens omsorg*.
- St. meld. nr. 34 (2012–2013) *Folkehelsemeldingen: God helse – felles ansvar*.
- St.meld. nr. 39 (2006-2007) *Frivillighet for alle*.
- Sørensen, E og Torfing, J. (2012) *Offentlig Ledelse af Frivilliges Samproduktion af Velfærdsservice*. Roskilde: Roskilde universitet.
- Utviklingssenter for sykehjem Oslo. (2012) *Frivillighet i sykehjem. En beskrivelse av omfang, organisering og innhold i tilbudet. Rapport*. Oslo: Utviklingssenter for sykehjem i Oslo
- Vaagen, Kjell (2005) *På sporet av en lokal frivillighetspolitikk? En kartlegging av forholdet mellom kommuner og frivillige organisasjoner*. Oslo: Kommunenes sentralforbund
- Wisløff, M. og Kvaløy, B. (2016) *Frivillighetsbarometeret 2016*. Kantar TNS på vegne av Frivillighet Norge
- Wollebæk, D, Sætrang, S og Fladmoe, A. (2015) *Betingelser for frivillig innsats, motivasjon og kontekst*. Oslo: Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor



Drammen kommune

Engene 1, 3015 Drammen
E-post: kommunepost@drmk.no
Telefon: 32 04 00 00