



DRAMMEN  
KOMMUNE



Verdighetsenteret  
OMSORG FOR GAMLE



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

Skap gode dager

### 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.

## Modellen

1. **Nettverkskoordinator – frivillighet:** har ansvar for implementering og videreutvikling av modellen samt koordinering av frivillighetskontaktene
2. **Frivillighetskontakter i virksomhetene:** har ansvar for å følge opp de frivillige lokalt i virksomheten
3. **Forum for Frivillighetskontakter:** er en faglig møteplass for frivillighetskontaktene
4. **Digital håndbok for frivillighetskontakter:** er frivillighetskontaktenes arbeidsverktøy
5. **Introduksjonskurs og kompetansetiltak for frivillige:** skal motivere, gi trygghet og skape fellesskap
6. **Kulturbygging i virksomhetene:** er tiltak for å skape en god kultur for samarbeid med frivillige i virksomhetene
7. **Frivillighet på tvers:** er forum som samarbeider om å finne gode løsninger på oppgaver knyttet til frivillighet på tvers av kommunens ulike sektorer

*«Gjennom mange års samarbeid med flere av byens institusjoner ser vi at der vi har kontaktperson på stedet, har det frivillige arbeidet fungert godt og det har ofte vart over tid. Dette gir positive effekter både for de frivillige og for institusjonene. Der det ikke har vært kontaktperson/ mottakerapparat opplever vi at det ofte blir større «gjennomtrekk» av frivillige.»*

*– Irene Sand Sørsdahl, leder, Drammen Friviligsentral*

# Samarbeid med Verdighetsenteret – omsorg for gamle

Verdighetsenteret - omsorg for gamle, har siden høsten 2015 vært rådgivende part i arbeidet med å skape en modell for samarbeid mellom frivillige og medarbeidere i Drammen kommunes helse,- sosial- og omsorgstjeneste (HSO).

Verdighetsenteret er et nasjonalt kompetansesenter som arbeider for at alle sårbare gamle i Norge skal få en verdig alderdom. Verdighetsenterets viktigste verktøy er opplæring, fagutvikling, informasjonsarbeid og forskningsformidling. Senteret jobber for å utvikle og implementere ny kunnskap med ønske om å engasjere pårørende og pasienter, helsepersonell, frivillighetskoordinatorer, frivillige, politikere, beslutningstakere og media. Kompetanseutvikling innen frivillighet er ett av Verdighetsenterets satsningsområder.

*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.*

# Avgrensing og overførbarhet

Arbeidet med modellen har tatt utgangspunkt i virksomheter tilhørende kommunens åtte helse- og omsorgsdistrikt samt Drammen Helsehus. På sikt ligger det et mål om å videreføre modellen til de andre virksomhetene innen helse-, sosial- og omsorgstjenestene.

Hovedfokus har i dette prosjektet vært på virksomheter hvor frivillige og medarbeidere kan samarbeide tett, som på institusjoner og aktivitetstilbud/dagsenter.

Vi mener at modellens 7 elementer er overførbare til andre virksomheter innen HSO, og også andre sektorer, både i Drammen og i andre kommuner. Elementene skaper et system for kompetanseheving, tiltak for å fremme god kultur for samarbeid mellom medarbeidere og frivillige i en kommune, og faglig nettverk for medarbeidere som har frivillighet som arbeidsfelt.

*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 Drammen kommune.*

## Behov

Kommunene oppfordres til og mange kommuner har også satt seg egne mål om å legge bedre til rette for samarbeid med frivillig sektor i arbeidet innen helse, sosial og omsorg. En god organisering av samarbeidet er viktig for at det skal oppleves positivt både for innbyggeren som mottar tjenester fra kommunen, den frivillige selv og medarbeiderne i kommunen.

Frivillige er viktige samarbeidspartnere i arbeidet for en helhetlig omsorg. Når mennesker kommer i en sårbar livssituasjon, kan mulighetene til sosial kontakt reduseres. De frivillige kan være med å bygge opp det sosiale nettverket rundt noen som opplever ensomhet og tap av sosial kontakt. Nye relasjoner oppstår og gode øyeblikk skapes.

Frivillige og kommunens medarbeidere er samarbeidspartnere i en likeverdig relasjon, men med ulike roller. En god organisering kan bidra til at en unngår uklare roller mellom de frivillige og de profesjonelle.

- Styrke kommunens kompetanse på samhandling med frivillig sektor innen HSO
- Veileder for frivillighetskontakter i virksomhetene og ledere
- Kontaktperson for frivillige organisasjoner
- Implementering, oppfølging og videreutvikling av modellen
- Ansvar for forum for frivillighetskontakter, og introduksjonskurs for frivillige
- Ansvar for digital håndbok for frivillighetskontakter
- HSO 's representant i Frivillighet på tvers og bindeledd til frivillighetskoordinator på Rådhuset
- Stilling ved Helsetjenesten. Anbefalt stillingsstørrelse 60% +

# 1.



## Nettverkskoordinator, frivillighet – Veilederen med overblikket

- Kartlegger frivillighet i nærmiljøet
- Knytter frivillige lag og foreninger til aktiviteter lokalt i virksomheten
- Tilrettelegger møteplasser for de frivillige i virksomheten
- Opplæring og oppfølging av frivillige internt i virksomheten, individuelt eller i gruppe
- Bidrar under introduksjonskurs for frivillige
- Brobygger mellom frivillige, medarbeidere og tjenestemottakere
- Arbeider med å bygge en god kultur for samarbeid med frivillige lokalt i virksomheten
- Anbefalt stillingsstørrelse: 40% +

# 2.



## Frivillighetskontakter i virksomhetene – *Brobyggere på arbeidsplassen*

- Halvdagsmøte 2 ganger per halvår
- Faglig påfyll og erfaringsutveksling
- Tilrettelegger for lik praksis på tvers av virksomhetene
- Faglig nettverk for frivillighetskontaktene
- Kompetanseheving og motivasjon

# 3.



## Forum for frivillighetskontakter – *En faglig møteplass*

- Utviklet i samarbeid med frivillighetskontaktene
- Råd og inspirasjon fra innledning til avslutning av samarbeidet
- Maler til utskrift
- Undervisningsmateriell
- Tilrettelegger for lik praksis på tvers av virksomhetene

# 4.



## Digital håndbok – *Frivillighetskontaktens arbeidsverktøy*

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

*– Deltaker på introduksjonskurs for frivillige*

5.



## **Introduksjonskurs og kompetanseheving for frivillige –**

*Å trygge den frivillige i rollen som frivillig*

- Felles introduksjonskurs – spisset opplæring lokalt i virksomheten
- Sikrer god opplæring for alle frivillige
- Felles praksis på tvers av virksomhetene
- Trygger frivillige i møte med en sårbar gruppe
- Skal støtte den frivillige til å sette egne grenser
- De frivillige kan bygge nettverk
- Gir de frivillige en oversikt over frivillig innsats i HSO

6.



## **Kulturbygging i virksomhetene –**

*Tilrettelegger for det gode samarbeidet*

- Ledelse og medarbeidere må involveres
- God informasjonsflyt og oversikt over aktiviteter
- Synliggjøring av frivillighetskontakt og deres rolle
- Samarbeid med frivillige fast punkt på avdelingsmøter
- Informasjon om frivillighetsarbeidet på kurs/fagdager
- Ordning med rullerende kulturkontakt/dagens kontaktperson for de frivillige

7.



## **Frivillighet på tvers –**

*Samarbeid på tvers av sektorene*

- Forum som legger til rette for et tverrsektorielt samarbeid om oppgaver knyttet til kommunens samarbeid med frivillig sektor
- Skal kunne koordinere tilbud og lage felles arenaer hvor frivillighets-spørsmål kan tas opp
- Skaper en felles forståelse for den frivillige innsatsen i hele kommunen
- Ledes av Frivillighetskoordinator på rådhuset

*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*





*Kunnskap om hverandres ståsted vil legge det 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*

*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*

# Utfordringer

---

Rundt modellens syv elementer ligger det noen utfordringer som det er hensiktsmessig at kommunene har et bevisst og reflektert forhold til. Tydelige rammer bør utarbeides i samarbeid med kommuneadvokat.

**Taushetsplikten** – hva kan medarbeiderne formidle av informasjon til de frivillige?

**Ansvar** – hvilket ansvar har kommunen overfor de frivillige?

**Forsikring** – skal kommunen forsikre de frivillige?

**Grenseavklaring** – hvilke oppgaver skal frivillige ikke utføre?

**Rolleavklaring** – behov for et tydelig skille mellom medarbeideres og frivilliges rolle

**Profesjonsstrid** – medarbeidere kan være bekymret for at frivillige skal overta arbeidsoppgaver

Ved å sette den frivillige innsatsen i system tilrettelegger man for at utfordringer identifiseres og møtes. Samarbeidsmodellen presenterer tiltak for å styrke kommunens kompetanse på samhandling med frivillig sektor. Nettverkskoordinator og frivillighetskontaktene er nøkkelpersoner som jobber med å løse utfordringer etter hvert som de dukker opp. Modellen presenterer tiltak som skal øke de frivillige og medarbeidernes kunnskap om hverandre, noe som vil ha effekt for grenseavklaring og rolleavklaring. Med kunnskap og tydelige grenser motvirkes profesjonsstrid.

Det at kommunen utarbeider interne retningslinjer for hvordan medarbeiderne skal forholde seg til utfordringene, åpner for et bredere samarbeid og mer spillerom for de frivillige. Tydelig rolleavklaring sørger for at frivillige ikke kommer i en situasjon hvor de utfører lovpålagt oppgaver som skal ligge hos medarbeiderne.

## Suksesskriterier

---

**Forankring** - Frivillighetssatsningen er forankret politisk og administrativt i kommunen, fra medarbeider til øverste leder.

**Styrket kompetanse på samhandling med frivillig sektor** - Frivillighetskontaktene har god kompetanse på samarbeid med frivillige. Nettverkskoordinator har i tillegg en sentral funksjon for kompetanseutvikling, rådgiving og koordinering ut mot ledelse og medarbeidere.

**God kultur for samarbeid i virksomhetene** - Frivillighetskontaktene har en nøkkelfunksjon i dette arbeidet. Det er i modellen skissert tiltak som skal tilrettelegge for det gode samarbeidet

**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, og de frivillige bør kunne noe om den arbeidshverdagen som medarbeiderne står i. Introduksjonskurs for frivillige og tiltakene for kulturbygging i virksomhetene bidrar til dette.

## Konklusjon

---

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 møtt. Dersom kommuner 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. Vi anbefaler kommunene å samarbeide med frivillige lag og organisasjoner. 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.





Frivillighetskontaktene er nøkkelpersoner for å få til det gode samarbeidet med frivillige lokalt i virksomhetene. I Drammen satses det på Frivillighetskontakter med kompetanse innen frivillighet i alle HSO- virksomhetene. Foto: Silje Katrine Robinson



Digital håndbok, frivillighetskontaktens arbeidsverktøy

# Forankring innebærer en synliggjøring av ansvar i alle ledd

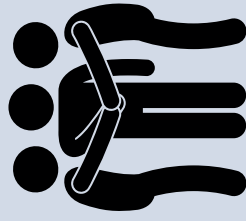
**Rådmann**  
God forankring

**Helsetjenesten**  
Koordinering i HSO

**Ledere i virksomhetene**  
Tilrettelegge for frivillighetskontakt  
Viktig forbinde, kulturbygger

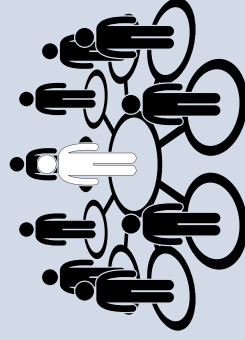
## FRIVILLIGHETSKOORDINATOR RÅDHUS

- 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



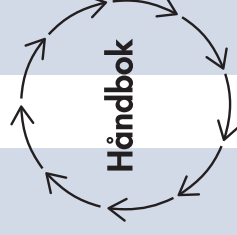
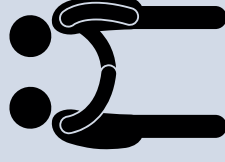
## NETTVERKSKOORDINATOR FRIVILLIGHET

- Velede 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

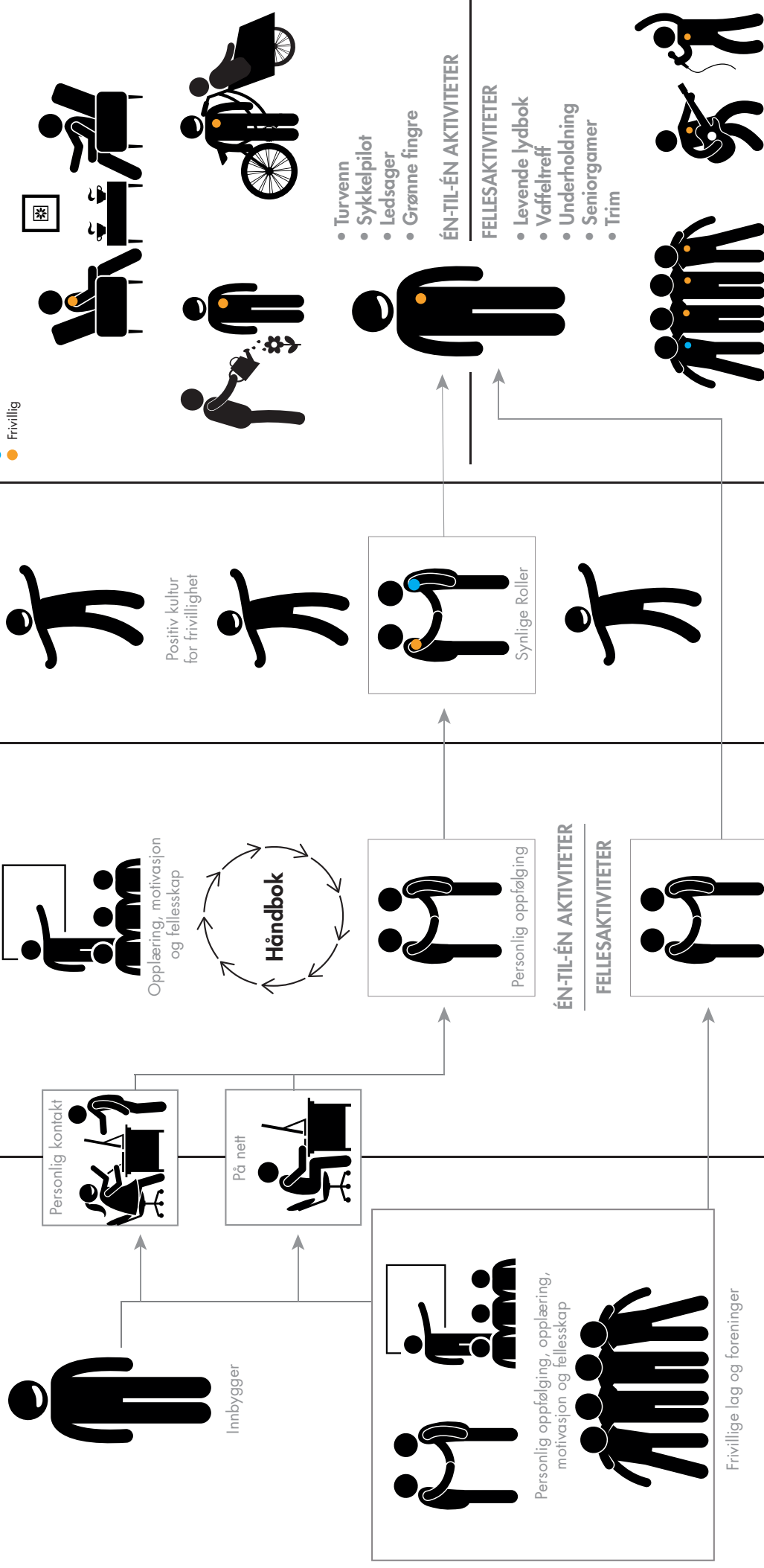
## DRAMMENSSAMFUNNET

## FRIVILLIGHETSKONTAKT

## MEDARBEIDER

## AKTIVITETER I SAMSPILL MED FRIVILLIGE

Kulturkontakt  
● Frivillig



Kommunen ønsker å tilrettelegge for samarbeid både med frivillige lag og foreninger og innbyggere som har lyst til å engasjere seg. Modellen illustrerer hvordan disse møtes på veien inn til aktiviteter der de kan bidra. Oversikt over aktiviteter og kontaktpersoner finner du på [www.drammen.kommune.no/frivillig-i-kommunen](http://www.drammen.kommune.no/frivillig-i-kommunen)

# Ønsker du å vite mer? *Les rapporten fra arbeidet.*

Du finner hovedrapporten på [www.drammen.kommune.no/frivillighetspolitikk](http://www.drammen.kommune.no/frivillighetspolitikk)

## **Kontaktperson for Verdighetsenteret:**

Beate Magerholm, rådgiver frivillighet

E-post: [bm@verdighetsenteret.no](mailto:bm@verdighetsenteret.no)

## **Kontaktperson for Drammen kommune:**

Sandra Assink Hansen, nettverkskoordinator

E-post: [Sandra.Assink.Hansen@drmk.no](mailto:Sandra.Assink.Hansen@drmk.no)

