

Bo godt hjemme

En håndbok for samspill mellom
kommunen og frivillig sektor



Innhold

Forord

Innledning

Introduksjon til Involveringstrappen

Skap et godt fundament for frivillighetssatsningen

Kapittel 1

Kontekst – med hjemmet som utgangspunkt

Nøkkeltall

Lik rett på fellesskap og en aktiv og meningsfull tilværelse

Behov for sosial kontakt og helhetlig omsorg

Hemmere og fremmere for frivillig innsats i hjemmetjenesten

Med hjemmet som arena

Innspill fra praksis

Kapittel 2

Rettslige rammer for samspill

Taushetsplikten

Samtykke

Trygge rammer for det frivillige tilbudet

TIPS!

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

Kapittel 3

Frivilliges motivasjon

Hvorfor vite noe om motivasjon?

Hva er motivasjon?

Hva motiverer til innsats i eldreomsorgen?

Tre grunnleggende behov

Kapittel 4

Involveringstrappen

Steg 1 – Kommunen informerer innbyggerne om frivillig sektors tilbud

Steg 2 – Informasjon innad i hjemmebaserte tjenester

Steg 3 – Kartlegging og formidling av kontakt

Steg 4 – Frivillighetskoordinering i hjemmetjenestene

Steg 5 – Særlig sårbare målgrupper

Eksempler og maler

Retningslinjer for samarbeid med frivillige

Oppstartssamtale

Oppfølgingssamtale

Avslutningssamtale

Avtale med den frivillige

Taushetserklæring

Samarbeidsavtale med organisasjon og frivilligsentral

Samtykkeskjema



Forord

Myndighetens skisse av fremtidens eldreomsorg er klar: Flere skal bo hjemme lenger i Norges små, store, tettbygde og langstrakte kommuner og målet er at vi skal bo godt hjemme lenger (1). De fleste eldre ønsker å bo hjemme, også hvis det skulle oppstå et hjelpebehov (2), men en utfordring er faren for isolasjon, ensomhet og mangelen på fellesskap, meningsfull aktivitet og møteplasser.

En forutsetning for å lykkes med denne dreiningen mot hjemmet som aldringens arena, er å styrke samarbeidet med sivilsamfunnet og frivillig sektor. Kommunens forebyggende tjenester og hjemme-tjenester gjør en solid innsats, men flere aktører må inn for å sikre den sosiale og helhetlige omsorgen (1, 3, 4).

For å få dette til, trengs det en ledelsesforankret satsing på samarbeid, hvor det er lagt til rette for at ansatte har tid til og kompetanse på samspill med lokal frivillighet.

Skal vi bo lenger hjemme, med flere friske år, men også med flere år preget av sykdom, vil også pårørende ha behov for støtte i en helt annen grad enn i dag. En av fire pårørende får selv helseutfordringer av innsatsen de gjør, og dette er ikke bærekraftig (5). Et godt samspill med lokal frivillighet er ikke hele løsningen, men en viktig del av den. Frivillig innsats kan bidra til avgjørende støtte for pårørende og til at hjemmeboende eldre kan få mulighet til å oppsøke flere sosiale, fysiske og kulturelle aktiviteter.

Målgruppe og målsetting for boken

Vår tilnærming til denne håndboken har vært: Hvordan kan kommuner med ulike utgangspunkt, som demografi, geografi og ressurser, involvere og samarbeide med frivillige på best mulig måte for å legge til rette for at alle kan leve gode liv i eget hjem så lenge de ønsker?

Utgangspunktet vårt var å skrive en oppfølger til frivillighetshåndboken for sykehjem og aktivitets-tilbud som Verdighetsenteret utga i samarbeid med Utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenester (USHT) i 2022 (6), denne gangen med hjemme-tjenesten som målgruppe. Frivillig innsats på eldre-feltet inkluderer imidlertid eldre som bor hjemme både med og uten tjenester fra kommunen. Vi ønsker derfor i denne håndboken å utvide målgruppen og se på gode tiltak kommunen kan gjøre for å fremme aktivitet og fellesskap gjennom frivillig innsats til alle eldre som bor hjemme.

Hovedmålgruppen for håndboken er ledere og ansatte i kommunen som på ulike nivåer jobber med eldre som bor hjemme. Særlig relevant er den for de som har ansvar for å tilrettelegge for aktivitet, psykososial omsorg, frivillighet og samhandling på tvers av sektorer. Boken er både rettet mot de som bidrar til å utvikle og organisere tjenestetilbudet til eldre, de som jobber med planverk, og de som i større grad utfører tjenestene. Ettersom boken belyser tiltak for godt samarbeid med frivillig sektor, vil innholdet også ha relevans for frivillige organisasjoner, frivilligsentraler, menigheter m.fl.

Vår målsetning med boken er å inspirere flere kommuner til å få til gode samarbeid med frivillig sektor. Gjennom det muliggjøres mer sosial, fysisk og kulturell aktivitet med og for eldre som bor hjemme. Håndboken styrker ansattes kompetanse på samspill med frivillige og gir konkrete råd og tips om hvordan dette samarbeidet kan rigges.

Håndbokens innhold

Vi har fått tydelig tilbakemelding fra frivillig sektor om at noe av det viktigste de trenger, er et samarbeid med kommunen om synliggjøring av tilbud og hjelp til å nå ut til målgruppen. Samtidig får vi innspill fra ansatte i hjemmetjenesten om at de ser mye ensomhet hos de eldre de møter, og gjerne skulle videreformidlet behovet til noen som kunne bidratt med tid og sosial aktivitet. Resultatet av mer samarbeid og god kommunikasjonsflyt virker å være av en klar vinn-vinn karakter. Vi ønsket å bygge opp håndboken rundt nettopp dette behovet, og se på hvordan det kan møtes med ulik grad av involvering fra kommunens side. Kommunens tilbud og tjenester til hjemmeboende eldre organiseres ulikt i små og store, urbane og rurale kommuner. Istedenfor å skissere én fasit, vil vi vise et rammeverk med ulike grader av kommunal involvering og ansvar. Dette rammeverket har vi kalt *Involveringstrappen* og hvert trinn inneholder tips og konkrete eksempler fra ulike kommuner og frivillige aktører. Det finnes flere trappemetaforer og modeller, den mest nærliggende å nevne er «Omsorgstrappen» som på et vis går parallelt med involveringstrappen, fra tiltak rettet mot spreke seniorer til alvorlig syke eldre med store hjelpebehov.

Håndboken går ellers gjennom hva som må være på plass for å starte opp en satsing på samarbeid med frivillige rettet mot hjemmeboende eldre, viktige juridiske avklaringer og konkrete verktøy som maler for samarbeidsarbeidsavtaler, samtykke- og taushetserklæring. Den har også tips om hva som motiverer frivillige, og hvordan de frivillige kan følges opp i samarbeid med frivillige organisasjoner eller den lokale frivilligsentralen. Ved å dele eksempler på ulike måter å organisere samarbeidet på, håper vi at alle som leser den kan finne frem til gode, lokale løsninger for samspill.

Definisjoner

- › Frivillighet eller frivillig innsats blir i håndboken forstått som en aktivitet som er utøvet av fri vilje, ulønnet, organisert og til fordel for samfunnet eller andre enn personer i egen husholdning. I tråd med internasjonal begrepsbruk inkluderer ikke begrepet «frivillighet» uformelle tjenester mellom naboer, nære venner eller familiemedlemmer (7, 8).
- › «Enkeltfrivillige» eller «fristilte frivillige» er begreper som brukes om frivillige som ikke er tilknyttet en frivillig organisasjon (9,10). I håndboken vil vi bruke begrepet enkeltfrivillige om dette fenomenet.
- › Begrepet «eldre» blir gjerne brukt om personer over 65 år i statistikk og forskning, men det er store variasjoner. Folkehelseinstituttet deler begrepet opp i yngre eldre (65–79 år) og eldre eldre (80+ år) (11).

Grenseoppganger

Selv om frivillighet er en positiv ressurs i samfunnet, kan den også bli utnyttet. I tider med mye press på helse- og omsorgstjenestene kan en oppgaveglidning finne sted og da er det ekstra viktig med en tydelig rolle- og ansvarsavklaring. Særlig i situasjoner hvor frivillige er i en annens hjem uten å kunne forhøre seg med en ansatt, er det avgjørende at den frivillige er trygg på hva slags oppgaver som ligger innenfor frivilligrollen. Frivillige skal ikke erstatte ansatte i utførelsen av lovpålagte oppgaver eller utføre helsehjelp. Det er stor forskjell på å samarbeide med frivillige for et beriket tilbud og det å overlate ansvaret til frivillige. De rettslige rammene for samarbeid mellom helse- og omsorgstjenesten og frivilligheten vil innebære en klargjøring av kommunens ansvar og frivillighetens handlingsrom. I kapittel 2 kan du lese mer om dette.

Metode

På veien fra skisse til ferdig utgivelse har vi foretatt en litteraturgjennomgang, opprettet en innspillsgruppe og utført to kartlegginger. I oppstartsfasen satte vi sammen en gruppe på fem kommuner av ulike størrelse og fra ulike deler av landet som delte sine erfaringer med samarbeid med frivillige til hjemmetjenestene. Vi utførte en kartlegging som gikk ut til tidligere deltakere på etterutdanningen *Frivillighet i eldreomsorg*, og en spørreundersøkelse sammen med USHT som gikk ut til alle landets kommuner. Vi har også hentet inn mange gode eksempler fra både frivillig sektor og kommuner.

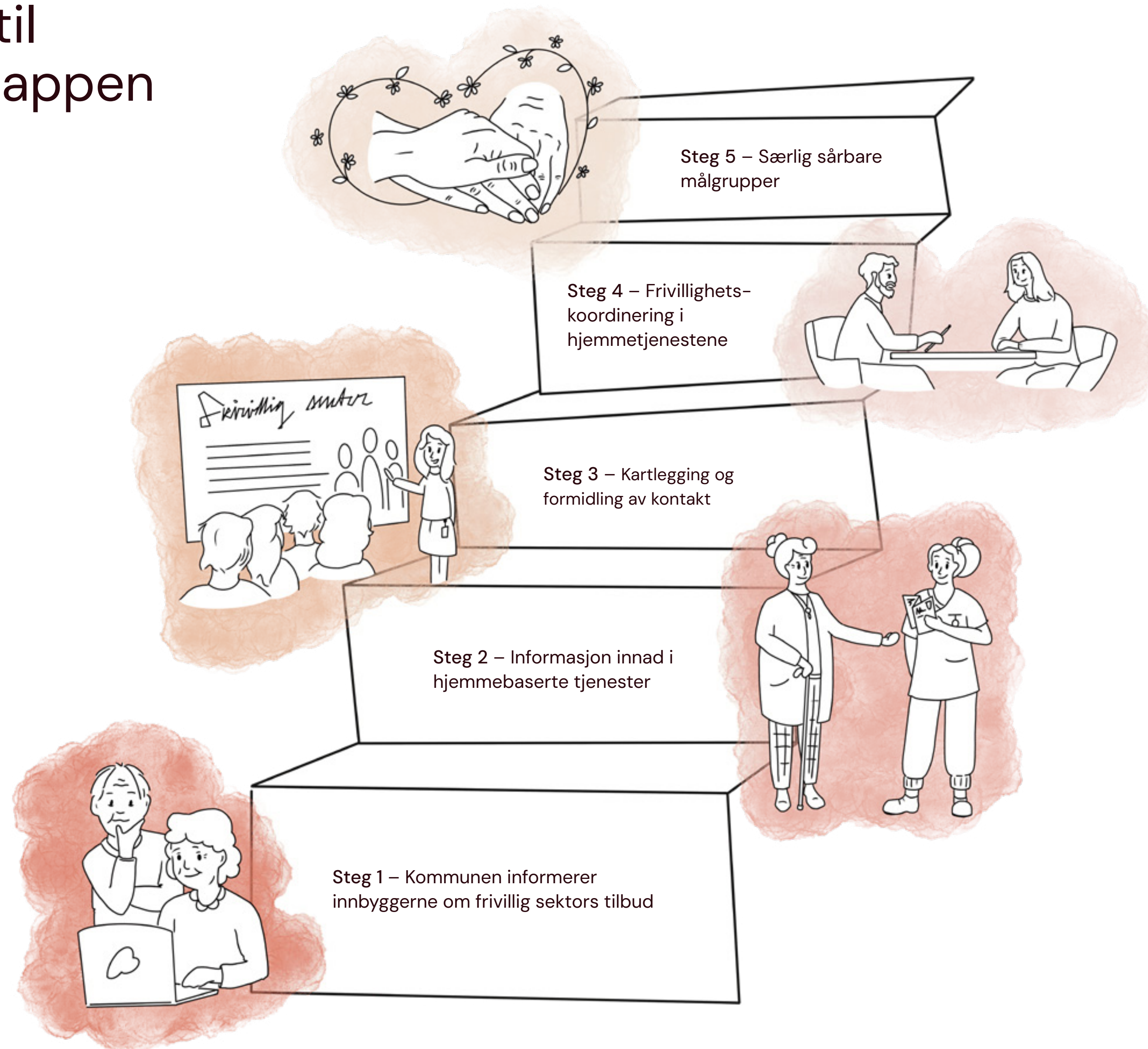
Innholdet i boken bygger i tillegg på vår erfaring med å utvikle en modell for god inkludering av frivillige i kommunens helse- og omsorgssektor, samt tidligere publikasjoner som fagboken *Frivillighetens Kraft* (12) og *Frivillighetskoordinering i eldreomsorgen – håndbok for sykehjem og aktivitetstilbud* (6). Gjennom etterutdanningen *Frivillighet i eldreomsorg* og deltakernes prosjekter har vi hatt tett kontakt med praksisfeltet i over et tiår.

Fagmiljøene bak håndboken

Verdighetsenteret er et nasjonalt, tverrfaglig kompetansesenter som arbeider for en verdig alderdom for alle. Innen fagområdet frivillighet og kultur tilbys etterutdanningen Frivillighet i eldreomsorg, konferanser, kurs og fagdager for ansatte og ledere i eldreomsorg, frivilligsentraler og organisasjoner. Vi har også utviklet en modell for godt samarbeid mellom frivillig sektor og kommunens helse- og omsorgssektor og tilbyr veiledning og skreddersydd kursing til kommuner som ønsker å satse på frivillighet i eldreomsorg.

Utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenester (USHT) skal styrke kvaliteten i helse- og omsorgstjenestene gjennom kompetanseutvikling og spredning av ny kunnskap og løsninger. Mange ansatte i kommunal helsesektor etterspør råd om samarbeid med frivilligheten. Denne håndboken skal gi motivasjon, kunnskap og praktiske tips til ansatte som vil starte eller videreutvikle frivillige aktiviteter. Del den gjerne med kolleger og nettverk!

Introduksjon til Involveringstrappen



Kommunen kan samspille med frivillig sektor og nærmiljø på ulike måter, med ulik grad av involvering og ansvar fra kommunens side. Vi ønsker å illustrere dette med en trapp, hvor hvert av stegene oppover i trappen innebærer økt involvering og ansvar fra kommunen. Hvert steg vil få sitt underkapittel hvor dere vil finne eksempler på samhandling innenfor det aktuelle trinnet.

Dette er en forenkling av hvordan det vil se ut i praksis, og det vil være glidende overganger mellom trinnene. Noen vil kunne kjenne igjen at de jobber kun innenfor ett trinn. Andre har et samarbeid med frivillig sektor som de vil kunne kjenne igjen i flere av trinnene. Selv om en kommune eller aktør i frivillig sektor trekkes frem som et eksempel på ett av trinnene, betyr ikke det at de ikke også jobber på høyere eller lavere trinn. Vi understreker også at Involveringstrappen ikke viser en gradering av verdien på samarbeidet – at høyere trinn gir større verdi. Den er ment som inspirasjon, og skal gi tips til ulike måter dere kan tilrettelegge for godt samarbeid og god informasjonsflyt på tvers av sektorer.

Det anbefales at det prioriteres en stilling som frivillighetskoordinator i helse- og omsorgstjenestene dersom kommunen ønsker en satsning på godt samspill med frivillig sektor og nærmiljø. Selv om det først er i steg 4 og 5 at det skisseres en frivillighetskoordinator med ansvar for koordinering av frivillig innsats innad i hjemmetjenesten, så vil det være behov for å samle ansvaret for samspill med frivillig sektor også på de andre stegene.

Introduksjon til Involveringstrappen



Steg 1

Kommunen bidrar gjennom sine informasjonskanaler til å tilgjengeliggjøre informasjon til alle innbyggere om hva som finnes av tilbud i frivillig sektor. Kommunen kan også tilrettelegge for dialog gjennom å etablere åpne møteplasser. Dette er arenaer for informasjonsutveksling og steder hvor innbyggerne kan komme med sine ønsker og innspill.



Steg 2

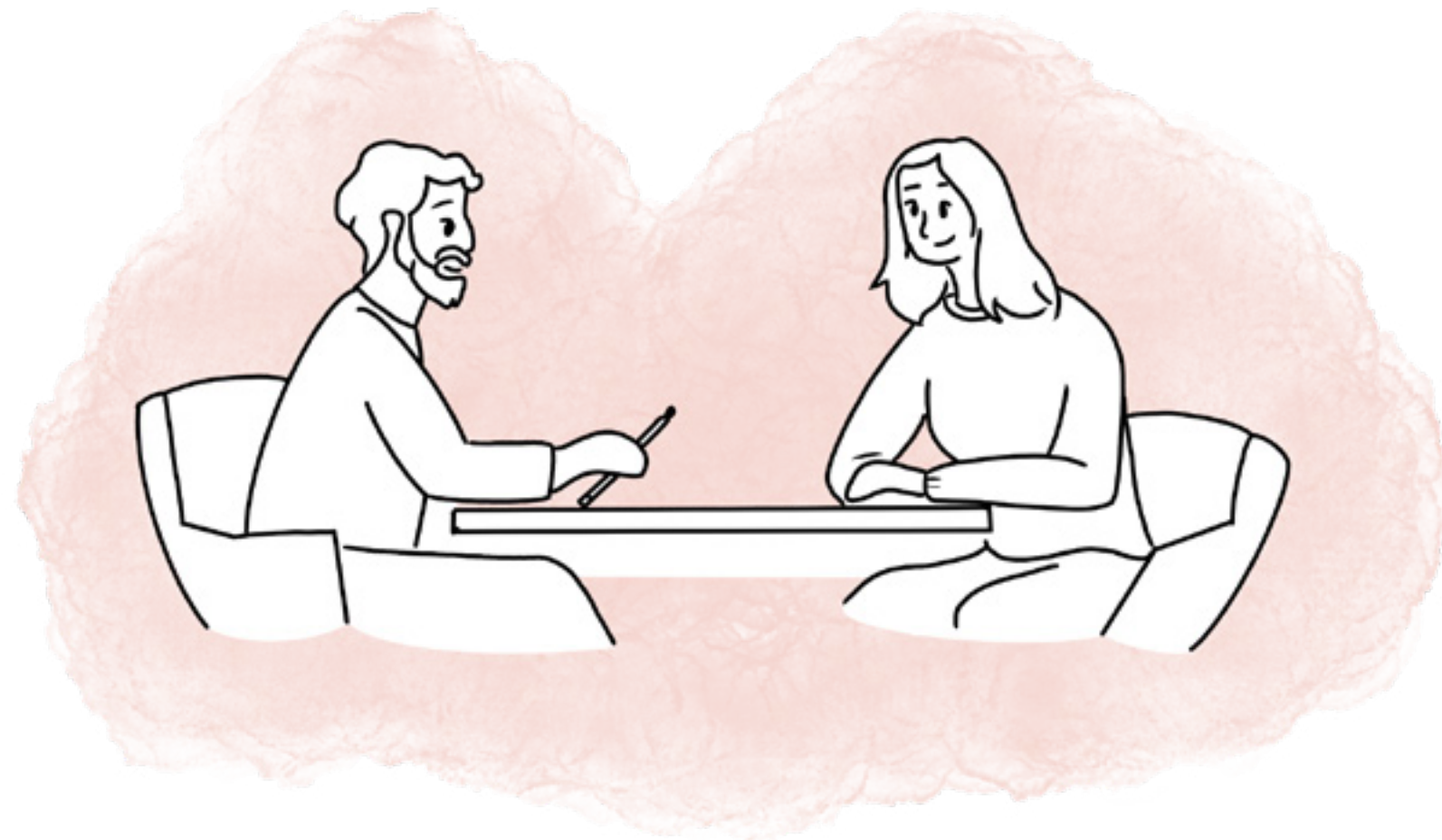
Det er utarbeidet rutiner for å gi ansatte i kommunens hjemmebaserte tjenester oversikt over aktiviteter og sosiale møteplasser i regi av kommunen og frivillig sektor. Når de gjennom sine tjenester møter eldre som har et sosialt behov, formidler de informasjon om tilbudene. Det informeres om bredden av tilbud, uten at det nødvendigvis er inngått en avtale med en spesifikk organisasjon eller frivilligsentral om deling av informasjon.



Steg 3

Samarbeid er etablert mellom kommunens hjemmebaserte tjenester, frivillige organisasjoner og frivilligsentraler. Når ansatte møter eldre i deres eget hjem, fanger de opp behov for sosial kontakt og formidler informasjon om hvilke tilbud som finnes i frivillig sektor. Det er utarbeidet rutiner for formidling av ønske om kontakt til kontaktperson i organisasjon eller frivilligsentral dersom det er ønske om hjelp til det. Kommunens kontakt med frivillig sektor er overordnet og ikke med den enkelte frivillige.

Introduksjon til Involveringstrappen



Steg 4

Det er etablert en ordning med frivillighetskoordinator kommunens hjemmetjeneste som har ansvar for samspill med frivillig sektor og nærmiljø. Frivillighetskoordinatoren har en nøkkel-funksjon i arbeidet med å skape en god kultur for samarbeid med frivillige i de hjemmebaserte tjenestene. Dersom frivillige har tilknytning til en organisasjon eller frivilligsentral, vil de få oppfølging der, men de får i tillegg en kontaktperson i kommunen.

De vil også bli inkludert i eventuelle tilbud om faglige eller sosiale samlinger som tilbys i kommunen dersom de ønsker det. I tilfeller hvor kommunen koordinerer frivillig innsats fra enkeltfrivillige uten tilknytning til organisasjon eller frivilligsentral, ligger alt ansvar for opplæring og ivaretaking av den frivillige på kommunen.



Steg 5

Det er noen hensyn som må tas dersom frivillige skal bidra inn mot særlig sårbare målgrupper. Personer som lever med demens eller eldre som på andre måter er alvorlig syke og døende, er eksempler på en slik målgruppe. På dette steget kommer vi nærmere inn på hva som må være på plass for å sikre rammer for samarbeidet som oppleves som trygge og gode for alle parter.

Skap et godt fundament for frivillighetssatsningen

For at en satsning på samarbeid mellom kommunens hjemmebaserte tjenester og frivillig sektor og nærmiljø skal få et solid fundament, anbefaler vi noen tiltak.

Ressursavklaring

Hvilke ressurser som trengs avhenger av hvilket omfang satsningen skal ha og størrelse på kommunen. Dette bør avklares i politisk og administrativ ledelse. En helhetlig frivillighetspolitikk tilrettelegger for et godt samarbeid mellom kommunen og frivillig sektor. Dersom dere ikke har utviklet en frivillighetspolitikk, bør det vurderes å få dette på plass. Frivillighet Norge er en samarbeidspart i dette arbeidet. Det vil være viktig å prioritere en frivillighetskoordinator med ansvar for å ivareta oppgaver knyttet til samspillet med frivillig sektor. En frivillighetskoordinator vil også ha en nøkkelfunksjon for at det arbeides i tråd med frivillighetspolitikken på tvers av kommunens områder, og at denne «lastes» ned til virksomhetsnivå i helse- og omsorgstjenestene.

Forankring

Frivillighetssatsningen må forankres bredt. Både i politisk og administrativ ledelse, hos medarbeiderne og i den lokale frivilligheten. Samspill med frivillig sektor bør inkluderes i planverk og kommunebudsjett. Ledelse og medarbeidere må ha en forståelse for at det skal samarbeides med frivillige, hvorfor dette er viktig og hvilke rammer som finnes for samarbeidet. Dette vil bidra til at de kan klare å tenke samspill med frivillige inn i sine egne oppgaver. En frivillighetskoordinator vil ha en nøkkelfunksjon som kontaktperson for frivillig sektor, og for å få samspillet med frivillige inn i informasjonsflyten i kommunens helse- og omsorgstjenester.

Ansvarsfordeling

Avklar ansvarsfordelingen i samarbeidet på overordnet nivå mellom kommune og frivillig sektor, og på virksomhetsnivå mellom leder, ansatt og frivillig. Lag en gjennomtenkt oversikt over ansvar og samarbeidsflyt tilpasset deres kommune, og visualiser det gjerne i et ansvarskart. Ansvarsfordelingen bør kommunen og frivillig sektor komme frem til sammen, gjerne med innspill fra tillitsvalgte, juridiske rådgivere og andre som kan ha viktige innspill. En tydelig oppgavefordeling mellom ansatte og frivillige innad i helse- og omsorgstjenestene som er i tråd med rettslige rammer for samarbeidet, gir forutsigbarhet og trygghet for alle involverte. Se mer om rettslige rammer for samarbeidet i kapittel 2.

Utvikling av retningslinjer og rutiner

Med utgangspunkt i ansvarsfordelingen bør det utvikles retningslinjer og rutiner for samarbeidet. Rutiner for formidling av informasjon om frivillighet og aktivitet på tvers av sektorer og internt i virksomhetene er også viktig å få på plass. Dette bidrar til at det blir lik praksis på tvers av virksomheter, og at samarbeid med frivillige blir en del av informasjonsflyten. Det er en styrke om rutiner og retningslinjer for samarbeidet utarbeides av kommunen og frivillig sektor i fellesskap.

> [Mal for retningslinjer](#)

Les mer om hvordan det kan tilrettelegges for godt samspill med frivillige i [Verdighetscenterets samspillsmodell](#)

Kapittel 1

KONTEKST – med hjemmet som utgangspunkt



Vi lever i spennende tider hvor en demografisk omveltning finner sted. En stor vekst i andel eldre preger statistikkene, og vi er spådd å få både flere friske år og år med hjelpebehov, som i større grad skal tilbringes i eget hjem (1). Bo trygt hjemme-reformen er tydelig på hvor viktig tilpasset aktivitet, fellesskap og møteplasser er for at vi skal kunne bo hjemme lenger og fremmer samarbeid med frivillig sektor. Dette gjøres gjennom blant annet å oppfordre kommunene til å utvikle en lokal frivillighetspolitikk og frivilligsentralene til å mobilisere seniorkraften som ligger i samfunnet. Frivillige organisasjoner, som Norges Røde Kors, synes på sin side å være positive til å bidra, men har klare anbefalinger til myndighetene om at det må tilrettelegges for godt og forutsigbart samarbeid: «Frivilligheten skal ikke erstatte offentlige tjenester, men den kan forsterke verdigheten, fellesskapet og tryggheten for våre eldre – forutsatt at rammene er på plass» (13, s. 4).

Nøkkeltall

Selv om Norge har høy grad av frivillighet, så er den relativt jevn og lavt representert i helse- og omsorgstjenestene. 61 % av befolkningen var frivillig i 2025 ifølge Frivillighet Norges frivillighetsbarometer (14). Rundt 5 % av befolkningen bidrar frivillig innen kategorien helse, pleie og redningsarbeid (15), 4,4 % er frivillige innen eldreomsorg og 2 % rapporteres å bidra direkte til kommunale virksomheter innen omsorg (16). Dette står i kontrast til myndighetenes tydelige ambisjoner om å styrke samarbeidet med frivillige på omsorgsfeltet (17).

Mange kommuner ønsker å samarbeide med frivillige for å styrke eldreomsorgen. I en kartlegging besvart av enhetsledere, virksomhetsledere og pleie- og omsorgsledere i 270 kommuner svarer 92 % av kommunene at de er noe eller svært opptatt av å involvere frivillige (18). I en annen kartlegging, denne av kommuner i tidligere Hordaland fylke, oppgir 95 % av helse- og omsorgslederne at samarbeid med frivillige bidrar til å øke kvaliteten på tilbudet til de eldre i kommunen (10). Det største bidraget fra frivillige både på sykehjem og i hjemmetjenesten er orientert mot kulturelle og sosiale aktiviteter i tillegg til besøkstjeneste. I hjemmetjenestene er følgetjenester, matombringning og hjelp til fysisk aktivitet oppgaver frivillige særlig bidrar med (17).

Lik rett på fellesskap og en aktiv og meningsfull tilværelse

Hjemmetjenesten representerer den største delen av norsk eldreomsorg. Det organiseres imidlertid mer sosial, fysisk, kulturell aktivitet i samarbeid med frivillige i sykehjem enn i kommunens hjemmetjenester. En artikkel som blant annet så på omfang, type aktivitet og betydningen av kontekst for frivillig arbeid i eldreomsorgen, viser at 80 % av sykehjemmene i kartleggingen rapporterte samarbeid med frivillige innen kulturelle aktiviteter. Under halvparten (36 %) av hjemmetjenestene gjorde det samme (17). Helse- og omsorgstjenesteloven har blant annet som formål å sikre at den enkelte har en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre (19). Loven gjelder for helse- og omsorgstjenestene uansett om man bor på sykehjem eller i eget hjem, men praktiseres veldig ulikt. Det kan synes som om muligheten til meningsfull aktivitet og fellesskap i større grad anses for å være pårørendes, sivilsamfunnets og den enkeltes ansvar når den eldre bor hjemme.

Behov for sosial kontakt og helhetlig omsorg

Både frivillige besøksvenner og ansatte i hjemmetjenestene rapporterer å møte eldre som savner sosial kontakt (13, 20). Sosiale omsorgsbehov for hjemmeboende eldre blir nedprioritert, og dette er særlig alvorlig for den økende andelen eldre som bor alene og ikke har familie i nærheten (20).

Hvis man skal bo hjemme, så må det tilrettelegges slik at man har livskvalitet. Dersom man kun sitter hjemme med hjemmesykepleien som eneste lyspunkt, da forvitrer man fort.

Rune Samdal,
erfaring som pårørende til person med demens

Hjemmetjenesten kan spille en viktig rolle i å formidle informasjon om frivillige aktiviteter og møteplasser, kartlegge behov og bidra til gode koblinger. For å lykkes med et samarbeid om et løft for å møte det sosiale omsorgsbehovet, må denne innsatsen forankres, prioriteres og systematiseres. De fleste eldre som bor hjemme mottar imidlertid ikke helse- og omsorgstjenester fra kommunen. I gruppen personer 65+ år mottar ca. 25 % tjenester fra kommunen, personer over 85–90 år mottar 66 % tjenester og over 90–95 år 87 % (21). Til denne målgruppen vil for eksempel gode møteplasser og målrettet informasjon om muligheter for å engasjere seg være positive tiltak kommunen kan bidra med, noe vi vil vise eksempler på i kapittel 4 om Involveringstrappen.

Hemmere og fremmere for frivillig innsats i hjemmetjenesten

Selv om det er et relativt nytt fenomen at kommunen tar ansvar for å rigge til et godt samarbeid med frivillig sektor for og med hjemmeboende eldre, har det blitt forsket en del på hvilke faktorer som hindrer og fremmer samarbeid i helse- og omsorgssektoren de siste årene. Lite kultur for samarbeid, dårlig informasjonsflyt mellom de involverte partene og mangel på koordinering fra helse- og omsorgstjenestene sin side er noen hovedutfordringer som blir trukket frem fra ansatte og ledere i helse- og omsorgstjenestene i en kartlegging fra 2021 (17). Mangel på frivillige nevnes også som en viktig hemmer for samarbeid (17, 22). Alle er faktorer som indikerer at det trengs tiltak for å bedre kommunikasjon internt, og mellom kommunal og frivillig sektor.

Dette samsvarer også godt med Verdighetscenterets erfaring fra praksisfeltet. I en kartlegging vi utførte i samarbeid med Utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenester (USHT) som gikk ut til alle kommuner i Norge om hva som er viktig for godt samspill med frivillige til hjemmeboende eldre, ble disse faktorene for godt samarbeid trukket frem:

- > Bedre kunnskap om samhandling på tvers av sektorer
- > Verktøy for å rekruttere og motivere frivillige
- > System og rutiner må forankres på ledernivå
- > Avklaring av taushetsplikt, hva de frivillige kan gjøre, rolleavklaring
- > God og nok informasjon om muligheter til ansatte og brukere
- > Digitale løsninger

Denne kartleggingen gir også klare innspill på at for å få til et samarbeid med frivillige i hjemmetjenesten, så er det nødvendig med mer enn gode ambisjoner. Det er helt avgjørende å ha koordinatorene med avsatt tid og ressurser til å følge opp frivillige.

Det trengs ressursar avsett til koordinering. Leiarar i heimetenesta har nok med å organisere eige personell om ikkje ein skal organisere dei frivillige i tillegg.

Deltaker i kartleggingen

Med hjemmet som arena

Besøktstjenester er en viktig del av den frivillige innsatsen rettet mot hjemmeboende eldre, både med og uten tjenester. Flere tradisjonsrike, landsdekkende frivillige organisasjoner har dette som en stor del av sin virksomhet. Også menigheter og frivilligsentraler organiserer besøk hvor det viktigste er å ha tid til nærvær og en god prat. Langt fra all frivillig aktivitet rettet mot eldre som bor hjemme foregår i hjemmet. Aktiviteter som turgrupper, kinovenn og kunstkompis har som mål at den frivillige er en følgesvenn innen en felles interesse – en som muliggjør økt deltakelse ute i offentligheten eller i naturen. Den frivillige vil uansett ofte ha hjemmet til den eldre som utgangspunkt, og det er noen viktige aspekter både den frivillige og den som koordinerer den frivillige innsatsen bør reflektere rundt.

Frivillige kommer gjerne tettere på den de besøker ved å være på den eldre personens hjemmebane, noe som både kan være en styrke og noe man må være ekstra oppmerksom på. En leder for Fransiskushjelpens frivillige tjenester beskriver det slik: *I hjemmet er den frivillige på den eldres arena, noe som er viktig i utformingen av rollen som frivillig. Det er lettere å få til likeverdige relasjoner der, men samtidig kan byrden være større fordi man kommer nærmere den eldres problemer og utsatthet* (23, s. 225).

Til refleksjon

- > Frivillige kan møte mange slags hjem og liv levd på ulikt vis. Det er viktig at den frivillige er forberedt på dette og på sin rolle som gjest i noens hjem.
- > Frivillighetskoordinatorer kan være med på hjemmebesøk og kartlegge hjemmesituasjonen for å legge til rette for en god start.
- > Velkomstsamtale og tett oppfølging er ekstra viktig for å kartlegge motivasjon og legge til rette for kontinuitet når den frivillige går alene til andres hjem.
- > Frivillige kan møte eldre med komplekse helsetilstander. Hvordan sikre at den frivillige føler seg trygg til å stå i dette samtidig som taushetsplikten blir ivaretatt?
- > Grensesetting kan være utfordrende. Frivillige kan oppleve å stå i en skvis mellom behovet som er og det de opplever de har “lov” til å gjøre eller lyst til å gjøre. Hvilke tiltak kan gjøres for at den frivillige er trygg på sin rolle, sitt ansvar og sine oppgaver?
- > Hjemmet med all sin historie kan være et godt utgangspunkt for samtaler.

Innspill fra praksis

Når man kobles med en hjemmeboende, er man «gjest i andres hjem». Det er viktig å reflektere rundt hvordan man skal vise respekt når man blir invitert hjem på denne måten. Noen har det ryddig, andre ikke. Som frivillig må man trø varsomt og blir kjent med den eldre før det vil være naturlig å tilby hjelp til for eksempel å rydde vekk stoler med aviser osv.

Marianne Tollefsen Hestholm og Stine Lampe,
frivillighetskoordinatorer,
Eldrepatruljen

Det kan være situasjoner hvor det er vanskelig å sette grenser, og at man visker ut grensen mellom personlig og privat. Det kan oppleves belastende når man involveres i noe som ligger utenfor ens område for oppfølging.

Anne Kristine Espegren,
fagutviklingssykepleier i Pleietjenesten,
Fransiskushjelpen

I hjemmet oppleves det mer privat. Vi må ha respekt for at de har et levd liv, og at de kanskje lever litt annerledes enn oss.

Annelise Dyrli Flor,
seniorrådgiver, Norges Røde Kors

Som frivillig for hjemmeboende eldre vil man i mange tilfeller bli koblet i en slik setting at man skal møtes hjemme hos den eldre. Vi gjennomfører alltid et hjemmebesøk i forkant av en mulig kobling slik at vi vet at både personen og hjemmet er egnet for å kobles med en frivillig. Det må være en viss hygienisk standard og det er nyttig å få kartlagt om vedkommende røyker, klarer å åpne døren selv, kunne følge opp en avtale osv.

Marianne Tollefsen Hestholm og Stine Lampe,
frivillighetskoordinatorer,
Eldrepatruljen

Det som er positivt med besøk hjemme, er at man kan ta tak i det personlige som finnes i hjemmet når man skal være en sosial støtte. For eksempel bilder på veggene som kan være kjempefine samtalestartere. Blad som viser hva personen er interessert i – for eksempel bladet Jakt og fiske. Gjør det lettere å samtale om felles ting.

Annelise Dyrli Flor,
seniorrådgiver,
Norges Røde Kors





Kapittel 2

Rettslige rammer for samspill

Når kommunen og frivillig sektor skal få til et godt samspill innad i helse- og omsorgstjenestene, er det viktig med gode og tydelige rammer. Dette gjelder også rettslige rammer.

I vårt møte med praksisfeltet, både ansatte i kommunen og frivillig sektor, så ser vi at juridiske spørsmål kan skape usikkerhet. Oppgavedeling og taushetsplikten er gjengangere i spørsmål vi får når vi bidrar med vår fagformidling. Hvilke oppgaver kan frivillige bidra med, og hva er ansattoppgaver? Her er det noen oppgaver som er tydelig plassert hos ansatte, som hjelp til stell og utlevering av medisin. Andre oppgaver kan komme inn i en gråsoner som vi opplever at det kan være usikkerhet rundt.

Det kan være utfordrende når det kommer til gråsoner som for eksempel at man kan være med på butikken – men så oppstår det en situasjon hvor besøksvert (deltaker) får problemer ved betaling for eksempel. Det er viktig med en god oppgaveavklaring mellom kommunene, og den enkelte frivillige og deltaker. Vi har tydelige retningslinjer for hva frivillige skal bidra med i Røde Kors og frivillige får god innføring på kurs. Vi er også opptatt av at alle frivillige kjenner og har en kontaktperson i organisasjonen der som grensene skyves på eller de står i et tvilstilfelle.

Annelise Dyrli Flor,
seniorrådgiver, Norges Røde Kors

Et annet spørsmål vi ofte hører er: Hva kan vi som helsepersonell gi av informasjon til de frivillige om den som ønsker kontakt med en frivillig? Usikkerhet rundt dette kan føre til at den frivillige får tilgang til for mange helseopplysninger. En annen konsekvens kan være at de frivillige får for lite informasjon. Dette er det vi oftest hører fra frivillig sektor. De har ikke fått nok informasjon til at de kan bidra på en god og trygg måte. Eksempelvis kan frivillige oppleve at de ikke får informasjon om at turvennen har demens. Usikkerhet rundt taushetsplikten kan også bidra til at samarbeidet oppleves som for vanskelig, og at gode initiativ til samarbeid faller bort.

Dersom frivillige ikke får nok informasjon, kan konsekvensene være at hverken frivillig eller bruker føler seg trygge og at hendelser ikke kan håndteres riktig. En konsekvens kan være at frivillige kan trekke seg fordi de opplever at de er uforberedt. Slik kan tilliten mellom kommune, frivilligsentral og innbyggere svekkes.

Michelle Grude Heggen,
rådgiver folkehelse,
Norges frivilligsentraler

Helsedirektoratet har utformet et rundskriv om rettslige rammer for samarbeid mellom helse- og omsorgstjenesten og frivilligheten (24). Et mål med rundskrivet er å øke bevisstheten og kunnskapen i kommuner og sykehus om hvilke regler som gjelder for samarbeidet. Rundskrivet skal være et utgangspunkt for utarbeiding av lokale rutiner for samspillet. Ansvar for å utarbeide rutiner og å gi nødvendig opplæring til ansatte som skal samarbeide med frivillige på arbeidsplassen plasseres hos virksomhetsleder.

Rundskriv

Helsedirektoratets rundskriv om Rettslige rammer for samarbeid mellom helse- og omsorgstjenesten og frivilligheten omhandler primært samarbeidet mellom helse- og omsorgstjenesten og frivillige organisasjoner, lag og foreninger. De samme reglene gjelder for samarbeid med frivillige enkeltpersoner, men virksomheten vil da vil ha et større ansvar for å sikre egnethet, opplæring, taushetsavtaler m.m.

> [Les rundskrivet her](#)

Når frivillige bidrar inn i hjemmet, skiller det seg fra samarbeid som skjer på for eksempel sykehjem eller aktivitetstilbud hvor ansatte og frivillige samarbeider på samme flate. Frivillige har der ansatte som de kan kontakte med spørsmål, og de kan få veiledning underveis dersom noe skulle oppstå.

Det understrekes i rundskrivet at kommunen må sikre at alle tjenester de tilbyr er trygge og forsvarlige. Dette gjelder også i de tilfeller hvor kommunen tar initiativ til eller setter i gang et tilbud i samarbeid med frivillige i helse- og omsorgstjenestene. Det understrekes at det bør settes inn tiltak i samarbeid med frivillige organisasjoner for å ivareta pasient- og brukersikkerhet i tilfeller hvor personen har nedsatt kognitiv funksjon og nedsatt evne til å ivareta seg selv. Eksempel på tiltak kan være at en ansatt er til stede under aktiviteten, at de frivillige får definerte oppgaver og opplæring om målgruppen, og at det tilrettelegges for gruppeaktivitet hvor flere frivillige har ansvar sammen.

Når frivillige skal bidra med sin innsats inn i hjemmet, pekes det i rundskrivet på noen rutiner som vil være særlig viktig:

- > Rutiner for at personen som tilbys frivillig innsats eller pårørende kan ivareta egne interesser eller relasjonen til den frivillige
- > Rutiner for at den som tilbys frivillig innsats kan formidle egne grenser og kan melde fra dersom det skulle bli en ubehagelig opplevelse til den frivillige organisasjonen, personell eller pårørende
- > Rutiner for at flere personer er til stede når frivillig innsats gis til personer med betydelig kognitiv svikt eller annen alvorlig svekkelse

Taushetsplikten

Helse- og omsorgspersonellets taushetsplikt er lovpålagt og skiller seg fra frivilliges taushetsløfte. Dette innebærer at det vil være grenser for hva ansatte kan dele av informasjon med de frivillige, også når de frivillige har signert en taushetserklæring i kommunen og/eller den organisasjonen eller frivilligsentralen de tilhører. I rundskrivet understrekes det at ansatte i helse- og omsorgstjenesten også har taushetsplikt overfor frivillige som er autorisert helsepersonell.

Når frivillige skal bidra med frivillig innsats til eldre som bor hjemme og som mottar tjenester, vil det være informasjon som er viktig at de får tilgang på for at aktiviteten skal skje i trygge rammer. Samtidig skal den som ønsker kontakt med frivillige være trygg på at det ikke deles unødvendig personlig informasjon om dem med en tredjepart. Her kan det oppstå utfordringer når helsepersonell som fanger opp behovet skal dele dette videre med en frivillig organisasjon eller frivilligsentral, som vi ser i steg 3 i Involveringstrappen. Eller når helsepersonell har en koordinerende funksjon, som vi ser i steg 4 og 5. Dette kan føre til at organisasjonen får for mye informasjon, eller for lite informasjon til at en kobling mellom frivillig og den som ønsker kontakt med frivillige kan skje på en god måte.

Det er viktig å få på plass rutiner for å avklare hva som kan deles av informasjon og hva som ikke kan deles, samt rutiner for samtykke til deling av informasjon. Dette vil bidra til en god informasjonsflyt mellom kommunen og frivillig sektor, og gir et samarbeid som oppleves godt og trygt for alle parter.

Samtykke

Det står i rundskrivet at det må foreligge et samtykke for at frivillige skal kunne få tilgang på helsestatus, diagnoser, behandlingsplan eller andre personlige forhold.

I de tilfeller hvor ansatte i helse- og omsorgstjenestene skal spille en rolle i kobling av den som ønsker frivillig innsats og den frivillige organisasjonen, frivilligsentralen eller den enkelte frivillige, er det viktig at det innføres rutiner for å innhente samtykke til deling av informasjon. Vi vil se dette eksemplifisert i steg 3, 4 og 5 av Involveringstrappen. Ved frivillig innsats til særlige sårbare målgrupper, for eksempel ved kognitiv svikt og alvorlig sykdom vil det ligge et særlig ansvar på kommunen for å sikre trygge rammer og forsvarlighet. Vi ser mer om dette på steg 5 i Involveringstrappen.

Samtykke kan gis muntlig eller skriftlig, og det bør dokumenteres i pasientjournalen. I steg 3 av Involveringstrappen ser vi på eksempler hvor det er implementert et skjema hvor det registreres samtykke til deling av informasjon. Ansatte i hjemmebaserte tjenester som møter eldre med ønske om hjelp til å ta kontakt med frivillige, vil gjennom et slikt skjema få muligheten til å dele informasjon for at organisasjon eller frivilligsentral kan ta kontakt og gjøre en god kobling.

Selv om det foreligger samtykke til deling av informasjon, må det begrenses til de opplysninger som er nødvendig for å kunne gjennomføre aktiviteten. I rundskrivet trekkes det frem at tydelig definerte oppgaver for de frivillige vil gjøre det enklere å vurdere hvilke opplysninger den frivillige må ha.

Trygge rammer for det frivillige tilbudet

Mange vi er i kontakt med i praksisfeltet er naturlig nok opptatt av at det frivillige tilbudet skal ha trygge rammer. Et vanlig spørsmål er om det er mulig å innhente politiattest fra den frivillige. I rundskrivet fastslås det at det kun er i forbindelse med aktivitet som innebærer et tillits- eller ansvarsforhold overfor mindreårige eller personer med utviklingshemming at det kan innhentes politiattest. Det er ikke mulig å kreve politiattest for oppgaver inn mot andre målgrupper, som for eksempel personer med demens.

Dersom kontakt opprettes mellom den som ønsker frivillig innsats og den frivillige organisasjonen eller frivilligsentralen uten at kommunen er involvert i koblingen, vil ikke kommunen ha noe ansvar for kvalitetssikring av tjenesten. Dette ser vi eksempel på i steg 1 og 2 av Involveringstrappen. Kommunen tilrettelegger da for at de som har et sosialt behov og ønsker å delta i aktivitet og sosialt fellesskap får informasjon om hvor de kan finne dette, men det er den eldre som selv som tar kontakt. Når kommunen i steg 3 til 5 får en større rolle i koblingen og formidlingen av den frivillige innsatsen, vil kommunen ha et større ansvar.

TIPS

Noen tiltak som kan bidra til kvalitetssikring, som vi ser nærmere på i steg 3–5 av Involveringstrappen:

- > Kontaktperson for de frivillige – frivillighetskoordinator i hjemmetjenesten
- > Tydelige retningslinjer og rutiner for samarbeid med frivillige i virksomheten
- > Rutiner for innhenting av samtykke til deling av informasjon
- > Opplæring av frivillige og ansatte
- > Overordnede samarbeidsavtaler mellom kommune og frivillig sektor med en tydelig ansvarsdeling
- > Oppstartsamtale med den frivillige hvor samarbeidsavtale og taushetserklæring underskrives
- > Evalueringssamtaler for frivillige





Kapittel 3

Frivilliges motivasjon

Jeg har så lenge jeg kan huske hatt et stort hjerte for eldre. Da jeg flyttet alene til Bergen for å studere, snakket jeg med en medstudent som tipset meg om nettsiden frivillig.no. Her kom jeg fort over en annonse om Aktivitetsvenn som traff meg midt i hjerterota. Det som motiverte meg, var å kunne gjøre en forskjell og gjøre noe som opplevdes meningsfullt.

Sara Berntzen,
frivillig aktivitetsvenn for person med demens

Hva driver deg? Hva gjør at du har lyst til å bidra? Hvorfor vil du gjøre en innsats nettopp på dette området? Disse spørsmålene er det viktig å få svar på fra frivillige – og potensielle frivillige. For noen har det stor betydning å komme inn i et sosialt fellesskap eller dyrke en interesse. For andre er det muligheten til å gjøre en forskjell som teller. Det kan være motiverende å få ny kunnskap eller dele sin kompetanse. Motivene er mange, sammensatte, og de kan også oppleves som skiftende og motstridende. For å få folk til å engasjere seg og for å følge opp frivillige på en best mulig måte, er det nødvendig å vite hva som motiverer – hva som driver deres engasjement. I tillegg er dette helt avgjørende kunnskap for å utvikle gode frivillige aktiviteter og tjenester, og for å muliggjøre og tilrettelegge for at frivillige kan få bidra med noe de opplever som meningsfylt.

Hvorfor vite noe om motivasjon?

Å vite noe om motivasjonen til frivillige er viktig uansett om dere er på steg 1 eller steg 5 i Involveringstrappen. Selv om dere ikke har direkte kontakt med frivillige, så er det nyttig å vite hva som er årsaker til at folk engasjerer seg. På denne måten kan man lettere se muligheter for hvordan man kan samarbeide med frivillig sektor, samt skape et miljø som frivillige har lyst til å være en del av. Ved direkte kontakt med frivillige, er det spesielt viktig å vite hva som motiverer. Selv om det er mange områder hvor man tenker frivillige kan bidra, så må disse samsvare med den frivilliges behov og ønsker. Hvis ikke, forsvinner engasjementet fort.

HUSK!

Lytt til den frivillige. Frivillige gjør en innsats av fri vilje uten lønn. Derfor er det ekstra viktig å vite hva som motiverer og hva den frivillige selv ønsker å bidra med. Man kan ikke sette frivillige til oppgaver de ikke selv ønsker å gjøre.

Innsikt i drivkreftene kan hjelpe dere til å finne oppgaver som passer, åpne opp for initiativ som kommer fra frivillig sektor, eller oppdage helt nye områder hvor frivillige kan bidra. Gjennom samtaler med frivillige om hva som motiverer, blir dere bedre rustet til å følge opp på best mulig måte. Kanskje er kurstilbud ekstra motiverende for noen, for andre igjen er sosiale møteplasser nødvendig for at engasjementet skal vedvare.

Hva er motivasjon?

Motivasjon handler om ulike måter vi begrunner våre handlinger og hva som setter i gang vår adferd. Motivasjon er dessuten dynamisk og kan endre seg over tid, og den trenger påfyll for å holdes vedlike.

Spørreskjemaet Volunteer Functions Inventory (VFI) (25) er vanlig å bruke i frivillighetsforskning for å undersøke motiver bak frivillig innsats. Her måler man seks ulike motivdimensjoner. Ifølge dette perspektivet er det en nær forbindelse mellom motiver og handling. Dersom man har et behov eller et motiv, så ønsker man å få dette dekket. Et viktig poeng er også at vi kan utføre samme handling – for eksempel besøke en person med demens – men det kan være ulike, underliggende grunner for at vi gjør dette. Disse motivasjonskildene er det viktig å få tak i, nettopp fordi miljøet rundt den frivillige slik bedre forstår hva som kan gjøres for å møte disse behovene.

Volunteer Functions Inventory (VFI)
– sentrale behov eller funksjoner som kan bli tilfredsstilt gjennom å gjøre en frivillig innsats:

1. **Verdibegrunnelser** handler om å gjøre en innsats som samsvarer med egne overbevisninger eller verdier. Det kan for eksempel være humanitære verdier, som å vise omtanke, omsorg og respekt for andre mennesker.
2. **Læringsbegrunnelser** viser til det å ville utvikle seg eller tilegne seg ny kompetanse, for eksempel få kunnskap om demens, forbedre språk eller utvikle nye ferdigheter.
3. **Sosiale begrunnelser** innebærer å styrke sosiale relasjoner. Det kan bety å møte nye mennesker, danne vennskap, bygge nettverk og være del av et sosialt fellesskap.
4. **Karrierebegrunnelser** betyr at man ønsker erfaringer for å øke sine kvalifikasjoner, for eksempel styrke CV-en og slik bli mer attraktiv i jobbsammenheng.
5. **Beskyttelsesbegrunnelser** dreier seg om å dempe eller unngå negative følelser. Frivillig innsats kan være en strategi for å lette egen livssituasjon, for eksempel å håndtere ensomhet, lav selvfølelse eller ulike former for tap.
6. **Selvaktelsesbegrunnelser** er orientert rundt personlig vekst og utvikling, og hvordan frivillig deltakelse kan styrke selvbildet.

Etter Clary et al. (25)

Hva motiverer til innsats i eldreomsorgen?

Begrunnelser knyttet til verdier, læring og selvaktelse blir ofte oppgitt som de viktigste grunnene for å være frivillig både internasjonalt (26) og her i Norge (27). For frivillige i eldreomsorgen er verdibaserte motiver, personlig utvikling og sosial tilhørighet sentrale motiver for at folk engasjerer seg (28, 29).

Vi finner mange av de samme motivene for å være frivillig også i tilbud rettet mot personer med demens. I en studie (30) av de frivilliges erfaringer var dette aktuelle grunner for å være aktivitetsvenn:

- > å bidra med noe nyttig til noen som trenger det
- > å glede andre
- > at det er interessant og lærerikt
- > at man har opplevd demens på nært hold og vet hvor betydningsfullt slik innsats er
- > å kunne bruke sin kompetanse og erfaring
- > at man ble oppfordret av andre til å bli aktivitetsvenn
- > å ha et givende vennskapsforhold til personen med demens
- > å holde seg i aktivitet

De to første punktene dominerte som oppgitt motivasjon for aktivitetsvennene, og er begge såkalte verdibegrunnelser.

I de første stegene i Involveringstrappen viser vi til at kommunen kan oppmuntre eldre innbyggere til å engasjere seg som frivillig i organisasjonslivet. Studier har vist at det er færre pensjonister som er frivillige enn voksne med hjemmeboende barn (27). Likevel er det mange kjernefrivillige blant de eldste innbyggerne. Det betyr at når man først er frivillig, så bruker man mye tid på sitt engasjement.

Sosiale begrunnelser er viktige for de eldste frivillige. Det kan være at man har venner som er frivillige, at man opplever en forventning om å delta, eller at folk man kjenner har oppfordret til frivillig innsats. Likevel er det mange eldre som oppgir at de ikke har fått informasjon, blitt spurt om å bidra eller at det er liten interesse for deres kompetanse og/eller aldersgruppe (31). Mangel på informasjon og forespørsler kan tyde på svake sosiale nettverk, siden mye rekruttering foregår nettopp gjennom venner og bekjente (32). Hjemmebaserte tjenester kan gjennom samarbeid med frivillig sektor møte disse hindringene, og jobbe for at eldre innbyggere kan bli involvert som frivillige i en meningsfull aktivitet.

Tiittanen & Turjamaa (33) utforsket hva som motiverer frivillige i alderen 65–81 år til å gjøre en frivillig innsats innenfor helse og omsorg. Her viser det seg at støtte fra helse- og omsorgstjenestene og de frivillige organisasjonene spiller en viktig rolle. Dette dreier seg om opplæring, annerkjennelse og at det skapes fellesskap og sosiale relasjoner mellom frivillige, frivillighetskoordinatorer og de som mottar tjenester.

TIPS

Hvordan få flere eldre til å delta i frivillig innsats?

- > Spør dem
- > Gi informasjon om mulighetene
- > Vis at de er ønsket som frivillige og velkomne til å bidra
- > Støtte og annerkjennelse fra både helse- og omsorgstjenestene og frivillige organisasjoner
- > Tilby opplæring
- > Etabler sosiale møteplasser

HUSK

Altruisme–egoisme–paradokset

Kan man bidra både ut ifra ideelle motiver og egeninteresser med personlige fordeler? Ja, frivillige har svært ofte elementer av begge disse motivasjonsretningene i seg (26). Våre motivasjoner er altså sammensatte og komplekse, og det er svært vanlig med en motivmiks der både altruistiske verdimotiver og egeninteresser slår følge når man er frivillig.

Tre grunnleggende behov

En annen måte å se på motivasjon er ut ifra selvbestemmelsesteorien, utviklet av Deci og Ryan (34). De identifiserer autonomi, kompetanse og tilhørighet som grunnleggende psykologiske behov hos alle mennesker.

Autonomi (selvbestemmelse) handler om at vi opplever å handle i tråd med egne interesser, verdier og vilje. Det er viktig å kjenne at en selv bestemmer over eget liv.

Kompetanse handler om mestring – å erfare at man kan noe og se på seg selv som kompetent.

Tilhørighet omfatter en følelse av tilknytning og fellesskap. Dette dreier seg både om å føle at man blir verdsatt, men også det å bry seg om andre. Vi trenger som mennesker å kjenne at man hører til sammen med andre og at vi er del av en meningsfull sammenheng.

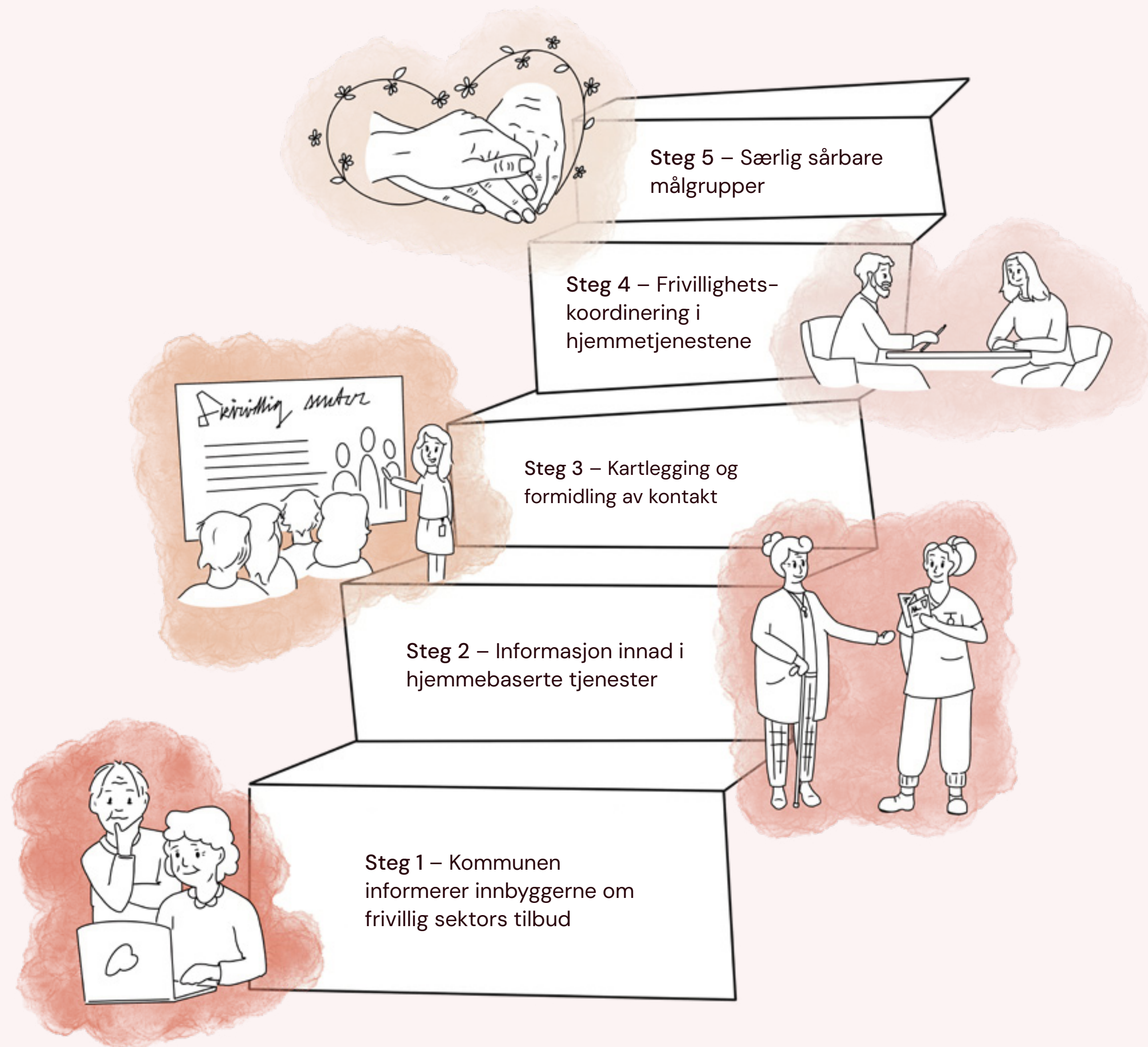
Deci og Ryan peker på at når disse grunnleggende behovene blir møtt, fremmer det trivsel, personlig vekst og indre motivasjon. Dersom utfordringene blir for store, kan følelsen av mestring og kompetanse bli hindret, og føre til redusert motivasjon. Derfor er det viktig at de frivillige opplever autonomi, mestring og tilhørighet. Disse tre faktorene er det sentralt at man kjenner til og tilrettelegger for i samarbeid med frivillige.

TIPS

Hvordan legge til rette for at frivillige opplever autonomi, mestring og tilhørighet?

- › Gi frivillige valgmuligheter, fleksibilitet og mulighet til medvirkning der det er mulig
- › Vær lydhør for frivilliges spørsmål, erfaringer og ønsker
- › Støtt opp under initiativer og oppmuntre til dette
- › Gi frivillige tillitt og arenaer for å kjenne på mestring. Kan aktiviteter bli tilpasset slik at flere kan være frivillig, selv ved ulike helsetilstander?
- › Vis frivillige omsorg og respekt, og følg dem opp
- › Gi gode begrunnelser for valg som blir tatt i forhold til den frivillige aktiviteten





Involveringstrappen

Eksempler på ulike former for samspill mellom kommunen og frivillig sektor

Steg 1 – Kommunen informerer innbyggerne om frivillig sektors tilbud



På dette første steget bidrar kommunen gjennom sine informasjonskanaler med informasjon til innbyggerne om hvilke tilbud som finnes både i kommunal regi og i frivillig sektor. Tilbakemeldinger vi får fra frivilligheten understreker at kommunen spiller en nøkkelrolle for at de skal nå ut med informasjon. Dette er noe som både kommer frem i innspillene vi har fått til denne håndboken, og også i våre møter med frivillige organisasjoner og frivilligsentraler gjennom vårt arbeid.

Vi vet at kjennskap er den største barrieren for å delta som frivillig eller i aktiviteter. Vi ser også at hjelp med å nå ut med informasjon er ett av de vanligste tiltakene lag og foreninger ønsker når vi spør hvordan kommunen kan tilrettelegge for aktivitet. For organisasjonene handler det ofte om nettopp å nå spesifikke målgrupper som de har utfordringer med å nå.

Brita Brekke,
politisk rådgiver, Frivillighet Norge

Informasjon om hva som finnes av tilbud i frivillig sektor, og hvilke muligheter som finnes for å engasjere seg som frivillig bygger ned terskelen for deltakelse. Det bidrar til at de som ønsker å bli med i en aktivitet og et sosialt fellesskap vet hvor de kan henvende seg, noe som kan ha en positiv folkehelseeffekt. Når frivillige organisasjoner og frivilligsentraler får hjelp til å nå ut med informasjon om sine tilbud, kan det ha en styrkende effekt på lokal frivillighet.

Kommunen har kanaler for å nå ut til innbyggerne som ikke frivilligheten selv har. Eksempel på informasjonskanaler kan være kommunens nettsider, sosiale medier, kommunens service-torg, informasjonsmateriell som deles ut på strategiske steder, og åpne møteplasser hvor informasjon kan deles. Flere kommuner har også avtaler med tilbydere av digitale løsninger som skal bidra til at informasjon om frivillige aktiviteter, arrangementer og tjenester i lokalsamfunnet når ut til innbyggerne. Eksempler på slike plattformer er Friskus og Nyby.

EKSEMPEL

Seniorapp i Sandefjord

Gjennom en seniorapp ønsker Sandefjord kommune å nå ut til alle eldre i kommunen med aktuell informasjon. Representanter fra kommunen besøker sosiale møteplasser og medlemsmøter i organisasjoner for å informere om appen, og for å hjelpe de som ønsker det å laste den ned. Det er etablert et godt samarbeid med den frivillige organisasjonen Seniornett om å tilgjengeliggjøre appen for flest mulig. Det holdes også kurs for å hjelpe organisasjoner som har aktiviteter med eldre som målgruppe til å legge ut sine aktiviteter.



Kartlegging og dialog

– slik kan dere gå frem

Lag en plan

Hvordan kan dere bidra til at frivillig sektor får formidlet informasjon om sine tilbud til kommunens innbyggere?

Sett opp en oversikt over hvilke informasjonstiltak dere kan bidra med, og hvilke kanaler dere har til å spre informasjon, for eksempel:

- > Et dedikert sted for informasjon fra frivillig sektor på kommunens nettsider
- > Aktivitetskalender i digitalt og/eller fysisk format
- > Digital løsning hvor frivillig sektor selv kan legge inn informasjon om sine tilbud
- > Åpne møteplasser hvor innbyggerne får tilgang til informasjon om tilbud i kommunal og frivillig sektor. Her kan de også få mulighet til å komme med innspill til hvilke behov som finnes i nærmiljøet.

Inviter med representanter fra frivillig sektor til å være med på utviklingen av en slik plan. De kan ha et behov som dere ikke kjenner til, og kan også bidra med perspektiver som gjør planen enda bedre. Det kan være en god idé å utvikle et skjema for registrering av aktivitet som kan fylles ut av den enkelte organisasjonen eller frivilligsentralen slik at informasjonen blir standardisert. Et slikt skjema kan for eksempel inneholde:

- > Navn på aktivitet og beskrivelse av aktiviteten
- > Navn på organisasjon som driver aktiviteten og formål med organisasjonen
- > Oversikt over tid og sted
- > Kontaktperson i organisasjonen og kontaktinformasjon

Kartlegg lokal frivillighet

For å kartlegge hva som finnes av aktører i frivillig sektor lokalt finnes det noen kilder til informasjon dere kan benytte.

I Brønnøysundregistrene finner dere Frivillighetsregisteret som er et register over organisasjoner som driver frivillig virksomhet. Her vil dere finne en liste over registrerte frivillige organisasjoner. Se også om dere kan finne informasjon i kommunens egne tilskuddsregistre.

Frivillig.no drives av Frivillighet Norge som beskriver det som en digital oppslagstavle. Her kan dere søke på sted og få opp en oversikt over frivillige lag og foreninger som har registrerte aktiviteter der.

For å finne en frivilligsentral i ditt lokalmiljø, kan det gjøres et søk på hjemmesiden til Norges frivillig-sentraler, frivilligsentral.no

Det kan også være lurt å gjennomføre en informasjonskampanje på nettsider, sosiale medier og eventuelt lokalpresse med informasjon om at dere ønsker oversikt over lag og foreninger. Det gjør at dere når ut til de som eventuelt ikke er inkludert i de registrene dere har kartlagt.

Det er viktig at kommunen kjenner bredden av organisasjoner og tenker på tvers. For noen kan det være veldig nyttig å finne frem til mindre organisasjoner med felles interesser eller erfaringer, som pasient- og brukerorganisasjoner eller nettverk av pårørende. Det er også viktig å ha med seg at seniorer kan være viktige bidragsyttere på tvers av generasjoner. Mekkeklubben, korpset, idrett, turlag, barneteater – eldre kan være avgjørende frivilligressurser i aktivitet som ikke har eldre som målgruppe.

Brita Brekke,
politisk rådgiver, Frivillighet Norge

Dialog

Dere har nå fått en oversikt over hva som finnes av aktører i lokal frivillighet. Nå må de få vite om muligheten kommunen tilbyr for økt synlighet. Ta kontakt med informasjon om hvordan dere kan bidra til å spre informasjon, og hva dere trenger for å kunne gjøre det. På kort sikt kan det handle om at organisasjonene må registrere sine aktiviteter så dere får en oversikt. På lang sikt er det viktig med en forpliktelse til å holde informasjonen oppdatert og ta kontakt med kommunen dersom det er endringer i aktiviteten eller kontaktperson som innbyggerne må vite om.

Ved å invitere til dialogmøte får dere møtt organisasjonene, informert om mulighetene til å dele informasjon via kommunens kanaler og dere kan få innspill tilbake. Her kan også de frivillige aktørene møte hverandre og bli kjent. Kanskje kan dette være et utgangspunkt for at lokale frivillige aktører knytter kontakter og finner områder hvor de kan jobbe sammen. Husk at de som er engasjert i frivillig sektor oftest har dette engasjementet på fritiden, og at mange står i jobb og andre forpliktelser på dagtid. Det å legge møtet til kveld eller helg er derfor positivt for bred deltakelse.

Informasjon hjem i posten og på telefon

Flere kommuner har informasjon til seniorer om temaer knyttet til det å tilrettelegge for en god alderdom. Oversikt over hvilke muligheter som finnes for å engasjere seg som frivillig eller delta i aktivitet og på sosiale møteplasser vil ha en naturlig plass i slike informasjonstiltak.

EKSEMPEL

Seniorguiden i Bergen

Bergen kommune ved kommunikasjonsavdelingen har de siste årene utgitt en egen Seniorguide. Dette er et hefte som inneholder aktuell informasjon til byens seniorer. Alt fra tilrettelegging av bolig, ulike vedtaksbaserte tjenester til hva man kan engasjere seg innenfor å få opplevelsen av best mulig dager. Frivillighet og aktivitet er et eget kapittel i seniorguiden der det opplyses hvilke aktiviteter som finnes bydelsvis.

Det lages to utgaver av Seniorguiden hvert år, og alle over 80 år får tilsendt et eksemplar i postkassen. Kommunen sender også informasjon til alle mellom 65 og 79 år med informasjon om at Seniorguiden kan finnes på nett, og at det er mulig å hente ut en fysisk brosjyre på biblioteket. Frivillighetskoordinatorene i Etat for hjemmebaserte tjenester, også kjent som Eldrepatruljen, er ambassadører for Seniorguiden. De oppfordrer organisasjoner til å melde inn sine aktiviteter til Seniorguiden slik at flere kan få kjennskap til hvilke aktiviteter som finnes. De tipser også byens seniorer og pårørende om å gjøre seg kjent med seniorguiden på papir eller på nett.

Vi vet at det finnes digitale barrierer som kan minske effekten av informasjon som kun gis på sosiale medier eller nettsider. Det å dele informasjon muntlig eller i fysisk format i form av brosjyrer kan være tidkrevende og utfordrende å få til med en viss hyppighet. I Kinn kommune har de funnet en løsning som når ut til innbyggerne gjennom telefonen.

EKSEMPEL

Informasjon på SMS

Under pandemien var det behov for å gjøre endringer underveis i de ukentlige kulturarrangementene. De hadde behov for å nå ut til innbyggerne med informasjon om endringer eller avlysninger. En meldingsplattform som gir muligheter til å sende SMS til større grupper ble løsningen og gjorde det mulig å få ut informasjon raskt.

Denne kommunikasjonsplattformen har vist seg å være verdifull, og de kommer i nærmere dialog med innbyggerne enn de har klart gjennom andre informasjonskanaler. Ved å sende kodeord «Åpent hus» til kommunens samfunnskoordinator melder innbyggerne seg på SMS-tjenesten. De blir lagt inn i systemet og får ukentlige SMS med informasjon om kostnadsfrie aktiviteter de kan være med på. Det reklameres for tjenesten i alle kanaler for at innbyggerne skal bli kjent med muligheten, og stadig flere melder seg på.

Møteplasser for sosialt fellesskap og informasjon

Det å oppsøke innbyggerne der de er bidrar til effektiv informasjonsdeling som når bredere ut. Dette kan være nyttig både på tvers av sektorer og på tvers av kommunens områder. I Trondheim kommune har de gjort seg erfaringer med oppsøkende informasjon gjennom det rullende informasjonstorget Vaffel og info som gir innbyggerne en møteplass rett utenfor døren. Verdifull informasjon deles, og innbyggerne kan gi tilbakemelding og hvilke ønsker og behov de har for tilbud og tjenester i nærmiljøet.

EKSEMPEL

Vaffel og info

Vaffel og info er et rullende informasjons-torg. En campingvogn fra 70-tallet som ruller rundt i Trondheim og skaper en uformell møteplass der hvor folk bor og oppholder seg. Når campingvognen parkerer, inviteres innbyggerne til gode samtaler over en kopp kaffe og en vaffel. Målet er å synliggjøre for innbyggerne hvilke tilbud og aktiviteter som finnes i nærmiljøet slik at alle som ønsker det skal kunne være aktive hele livet.

Vaffel og info ble startet opp av Aktivitetstilbud for hjemmeboende i Trondheim kommune i samarbeid med en lokal frivilligsentral. Kommunen har ansvar for koordinering av tilbudet, og de tar kontakt med aktuelle samarbeidspartnere i nærmiljøet hvor de skal rulle. Eksempel på samarbeidspartnere kan være frivillige organisasjoner, idrettslag, skoler og næringsliv.

Informasjonstilbudet bidrar til at både kommunen og frivillig sektor får synliggjort sine aktiviteter. Det kan også hjelpe organisasjoner og frivilligsentraler til å rekruttere flere frivillige til sine aktiviteter. Vaffel og info benyttes også til innbyggerinvolvering ved blant annet innbyggerundersøkelser.

Dersom det er et ønske om å nå ut med informasjon til særlige målgrupper kan dette gjøres på flere måter. Det kan for eksempel sendes ut informasjon i posten, som vi så et eksempel på med Seniorguiden. Det kan tilbys hjemmebesøk eller de som ønsker å dele informasjon kan oppsøke de sosiale møteplassene som finnes. Å invitere til en møteplass hvor det for eksempel tilbys inspirerende foredrag og muligheten til å friske opp sosialt nettverk, kan bidra til at man når mange på ett sted. En slik arena vil være gunstig for å nå ut med informasjon om kommunale og frivillige tilbud.

EKSEMPEL

Kullingane

I Sola kommune inviteres de som fyller 65 år til en samling. Dette er årskullet som er i overgangsfasen til tiden etter arbeidslivet, og på samlingen får de mulighet til å sammen reflektere over denne livsfasen. De får også møte representanter fra organisasjonslivet, og blir kjent med hvilke aktiviteter som finnes, og hvor det er mulig å engasjere seg som frivillig.

Gjennom samlingen skapes rom for å både etablere nye relasjoner, og å friske opp kontakten med det gamle nettverket. Det er et mål om at det skal tilrettelegges for aktivitet, fellesskap og deltakelse på tvers av generasjoner.

Arrangementet planlegges i god tid, og tilfeldig utvalgte kullinger inviteres med i en arbeidsgruppe med ansvar for årets arrangement. Kommunen tar ansvar for å fasilitere samlingen.

Seniorsenteret er en viktig møteplass for eldre, og en god arena for informasjon om hva som finnes av tilbud i kommunal og frivillig sektor. Ansatte på seniorsenteret møter den enkelte deltakeren over tid, og kan fange opp endringer i helsetilstand, ensomhet og psykisk uhelse.

EKSEMPEL

Seniorsenteret som arena for fellesskap, informasjon og oppfølging

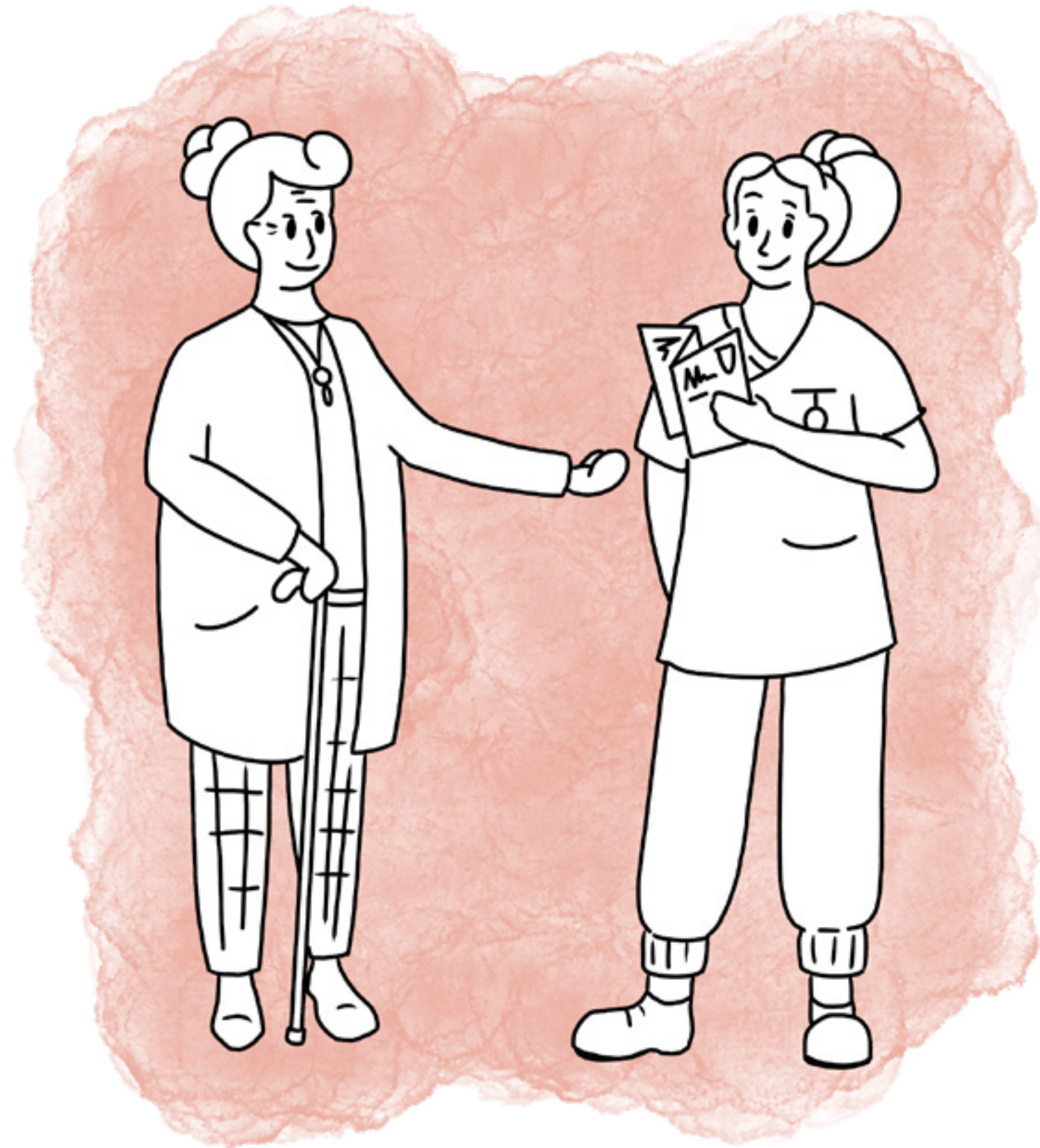
MandagsStoppen på Ullern kultursenter:

Ullern kultursenter er en lavterskel møteplass for alle over 60 år i bydel Ullern i Oslo kommune. På seniorsenteret driver frivillige møteserien MandagsStoppen med støtte av seniorveileder, avdelingsdirektør for helse og mestring og kulturleder ved seniorsenteret. Deltakerne på MandagsStoppen skal få inspirasjon til å planlegge for en trygg og god alderdom. Det tilrettelegges for møter med politikere, ledere i bydelene og andre samfunnsaktører og de får både tilgang på informasjon og kan komme med tilbakemeldinger. Bydelen inviterer også til Workshop en gang i året hvor deltakerne får gi tilbakemelding på hvilket tilbud de har behov for på seniorsenteret og i nærmiljøet.

Svingen Kafé og aktivitetssenter

Det er etablert et samarbeid mellom seniorsenteret og frivillig sektor om lokaler til medlemsmøter for lag og foreninger. De ansatte informerer de som besøker seniorsenteret om tilbudene i frivillig sektor som de har kjennskap til. De har også en stor oppslags-tavle hvor alle lag og foreninger er velkommen til å henge opp informasjon. En gang i året arrangeres Seniormesse hvor lag og foreninger inviteres til å ha infostands. Det har vært opptil 50 utstillere fra frivillig sektor som har gitt informasjon om aktivitetene de tilbyr for seniorer. Ansatte på seniorsenteret er ekstra oppmerksomme på de som benytter tilbudet jevnlig. Fordi de har god oversikt over kommunen kan de kan hjelpe til med å skaffe hjelpemidler, søke på TT-kort, dagsenter, treningsgrupper og liknende tilbud dersom behovet melder seg.

Steg 2 – Informasjon innad i hjemmebaserte tjenester



På steg 1 i Involveringstrappen bidrar kommunen gjennom sine informasjonskanaler til å tilgjengeliggjøre informasjon til alle innbyggere om hva som finnes av tilbud i frivillig sektor. For å få dette til, er det nødvendig med en kartlegging av lokal frivillighet og å komme i dialog.

På steg 2 beveger vi oss inn i helse- og omsorgstjenestene. Det er utarbeidet rutiner for å gi ansatte i kommunens hjemmebaserte tjenester oversikt over aktiviteter og sosiale møteplasser som finnes i nærmiljøet i regi av kommunen og frivillig sektor. Informasjon om tilbudene kan formidles muntlig og skriftlig gjennom eksempelvis brosjyrer når de ansatte gjennom sine tjenester møter eldre som har et sosialt behov. Det informeres om bredden av tilbud, uten at det nødvendigvis er inngått en avtale med en spesifikk organisasjon eller frivilligsentral om deling av informasjon.

Tilbudene finnes i frivillig sektor, men hvordan nå ut til målgruppen?

Mange organisasjoner og frivilligsentraler har aktiviteter som særlig rettes mot eldre som bor hjemme og har behov for sosial kontakt. Utfordringen er at det er vanskelig for dem å vite hvor behovet finnes, og å nå ut med informasjon til dem som trenger det.

Frelsesarmeen har mange møteplasser for eldre som er lavterskeltilbud og åpent for alle. Omsorg + boliger har mye variert program som treningstilbud, kulturarrangement og kafe som er åpen hver dag. I tillegg har våre nærmiljøkirker mange tilbud for eldre. Det kan være vanskelig å få ut informasjon om tilbudene til de som trenger et møte-sted. Dersom vi ikke når ut med nyttig informasjon, vanskeliggjøres det viktige arbeidet med å rekruttere frivillige og nye brukere til vår aktivitet.

Mona Rasmussen,
seniorveileder,
Frelsesarmeens eldreomsorg

Ansatte i hjemmebaserte tjenester kommer tett på innbyggene og det behovet som finnes. Det at kommunen tar et ansvar for å formidle informasjon, bidrar til å møte behovet som finnes i frivillig sektor for å nå ut til målgruppen for sine aktiviteter. Det at ansatte, som seniorveiledere, forebyggende sykepleiere, ansatte i hjemmetjenesten og andre instanser, har kjennskap til tilbud i frivillig sektor gir dem en utvidet *verktøykasse*. Dette vil være til hjelp når de avdekker at det er behov som kan møtes av tilbud som finnes utenfor de kommunale tjenestene.

Rutiner for å få tilbud i frivillig sektor som en del av informasjonsflyten

For at informasjon skal nå ut til innbyggerne må de ansatte i de hjemmebaserte tjenestene kjenne til hvilke tilbud som finnes i frivillig sektor lokalt. Når det er gjort en kartlegging, som vi var inne på i involveringstrappens første steg, må informasjonen komme videre til de ansatte. Tilbud i frivillig regi må bli en del av informasjonsflyten i kommunens helse- og omsorgstjeneste. I Sandefjord har de funnet gode rutiner for å holde de ansatte orientert.

EKSEMPEL

Tilbud i frivillig sektor som fast informasjonspunkt

Alle ansatte i Sandefjord – både seniorveiviser, forebyggende team, helseforvaltning og andre ansatte, informerer av det som finnes i frivillig sektor når de møter eldre som kan ha nytte av det. Det legges til rette for informasjonsflyt gjennom et nettverk som kalles Helsefremmede og forebyggende samarbeid. I nettverket sitter ergoterapeut, enhetsleder for forebyggende og helsefremmende enhet, seniorveiviser, leder for senter og overordnet frivilligkoordinator i kommunen. Dette er en god arena for å dele informasjon om det som skjer av aktiviteter, og informasjonen deles videre ut til de ansatte i de ulike avdelingene.

En oversikt i både fysisk og digitalt format over hva som finnes av aktiviteter gjør det lettere for de ansatte å videreformidle informasjonen. Når det jobbes systematisk med informasjonsarbeid ut mot både ansatte i helse- og omsorgstjenestene og til innbyggerne, bidrar dette til at de kan nå ut både til eldre som mottar tjenester fra kommunen og de som ikke gjør det.

EKSEMPEL

Samfunnskoordinatoren jobber for å sikre god informasjonsflyt

I Kinn kommune jobber de systematisk med blant annet kultur i helse, musikkterapi, og frivillige i helse. Fagteamet Lev Vel – kultur for helsa er organisert under kommunalsjef for helse og velferd. De jobber tverrsektorielt i kommunen, og er en integrert del av kommunens innsatstrapp.

I Lev Vel-teamet har samfunnskoordinatoren en nøkkelrolle for å sikre en god informasjonsflyt omkring tilbud om aktivitet og sosiale møteplasser i både kommunal og frivillig regi. Hun har jevnlige møter med fastlegene, hjemmetjenesten, NAV, fysio- og ergo-terapeuter, psykisk helse og rus hvor hun informerer om hvilke tilbud som er tilgjengelige. I tillegg oppsøker hun møteplasser hvor hun treffer innbyggerne. Det at både ansatte og innbyggerne kjenner til samfunnskoordinatorens rolle er viktig.

Et kulturprogram trykkes opp, som brosjyre eller kalender til å henge på veggen. I denne kalenderen står en oversikt over aktiviteter i både kommunal og frivillig regi. Alle som mottar en tjeneste fra kommunen, får denne utdelt via hjemmetjenesten. Ansatte i hjemmetjenesten viser også til denne når de møter noen som kunne ønske å delta i aktivitet og sosialt fellesskap. Kalenderen distribueres også på arenaer innbyggerne befinner seg.

Fastlegekontoret er en nøkkel for å møte bredden av innbyggerne. Et informasjonsskriv om samfunnskoordinatoren og hva hun kan bidra med er sendt ut til alle legene, og hun har også jevnlige møter med dem for å bli bedre kjent. Informasjon om Lev Vel og hva de kan bidra med er tilgjengelig på digital skjerm på fastlegekontoret. Legekontorene har også fått tilsendt en plakat med kontakinformasjon og en QR-kode som leder til et skjema hvor man kan registrere seg for å få en telefon eller et besøk fra samfunnskoordinatoren Dersom fastlege avdekker at en pasient har et sosialt behov er det å ta kontakt med samfunnskoordinator ett av tiltakene som kan foreslås.

Steg 3 – Kartlegging og formidling av kontakt



På steg 2 i Involveringstrappen er det utarbeidet rutiner for å gi ansatte i kommunens hjemmebaserte tjenester oversikt over aktiviteter og sosiale møteplasser som finnes i nærmiljøet i regi av kommunen og frivillig sektor. De ansatte videreformidler informasjon når de gjennom sine tjenester møter eldre som har et sosialt behov. Slik får eldre som ønsker å delta i aktivitet eller bidra som frivillig informasjon om hvor de kan henvende seg.

Det tredje steget innebærer at det er etablert et samarbeid mellom kommunens hjemmebaserte tjenester, frivillige organisasjoner og frivilligsentraler. Ansatte i hjemmebaserte tjenester har rutiner for å fange opp behov for sosial kontakt og å formidle dette videre til organisasjonen dersom det er ønske om hjelp til det. Kontakten fra kommunen er overordnet med organisasjon eller frivilligsentral og ikke med den enkelte frivillige. Koblingsmøte, hvor den som ønsker kontakt og den frivillige møtes for første gang, gjennomføres etter de rutinene organisasjonen eller frivilligsentralen har. Ved behov og kapasitet kan kontaktperson

fra kommunen være med i møtet, men kommunen har ikke noe ansvar for å koordinere den frivillige innsatsen.

Frivillige organisasjoner og frivilligsentraler vil gjennom et samarbeid nå ut til målgruppen med informasjon om sitt tilbud. De vil også få verdifull informasjon om behovet som finnes hos eldre som møter kommunen gjennom helsetjenester de mottar, eller som en del av det forebyggende tilbudet som gis til eldre som ikke har behov for tjenester. Ansatte på sin side vil ha med seg et ekstra verktøy i verktøykassen til situasjoner hvor de fanger opp et sosialt behov.

I gjennomsnitt har en frivilligsentral 59 aktive frivillige og gjennomfører 145 aktiviteter i egen regi hvert år. Med så stor aktivitet og bred kontaktflate er vi avhengige av at kommunen deler informasjon slik at vi kan sette inn ressursene der de trengs mest. Flere steder videreformidler ansatte i hjemmetjenesten eller forebyggende team konkrete behov de ser hos hjemmeboende. Ansatte kan også informere eldre om muligheten til selv å bli frivillige.

Michelle Grude Heggen,
rådgiver folkehelse, Norges frivilligsentraler

Rutiner for innhenting av samtykke forenkler koblingen

Dersom det allerede i dialogen med den ansatte er kartlagt hva den eldre ønsker, vil det kunne gjøre det enklere for organisasjonen i sin tur å skulle gjøre en god kobling med frivillig og aktivitet. Ved at det innhentes samtykke til deling av viktig informasjon med organisasjon eller frivilligsentral, tilrettelegger dette for at møtet med den frivillige oppleves trygt og godt for alle parter.

Dersom kommunens oppsøkende virksomhet fører journal, så anbefales det å innhente et muntlig samtykke og så journalføre dette. Det er enkelt å administrere, og det er uansett begrenset informasjon som skal formidles. I de tilfeller det ikke føres journal eller det av andre grunner er nødvendig å skriftliggjøre samtykket, så kan det brukes et enkelt samtykkeskjema. Teksten kan tilpasses lokale forhold, men bør som et minimum inneholde en del informasjon. I et skriftlig skjema kan det også reguleres hvilken informasjon som skal gis. Det enkleste er kun kontaktinformasjon. I noen tilfeller kan det være at det er en god ide å gi litt mer informasjon om sosial situasjon eller helsesituasjon. Vedkommende bør få velge dette selv, og forslaget til tekst tar utgangspunkt i dette:

Mal

Samtykkeskjema

Flere lokalforeninger i Røde Kors samarbeider med hjemmetjenesten, forebyggende helseteam eller andre instanser i helse- og omsorgstjenestene. Ansatte i hjemmetjenesten distribuerer et informasjonsskriv om besøkstjenesten til dem som de ser kan ha et behov for en besøksvenn. Dette kan også gi viktig informasjon til de pårørende, og det kan også innhentes samtykke til å dele informasjon med organisasjonen.

EKSEMPEL

Hjemmetjenesten informerer og innhenter samtykke til deling av informasjon

Tromsø Røde Kors tilstreber årlige møter med kommuneansatte på ulike nivå, både direktør for helse og omsorg, leder for hjemmetjenester, forebyggende tjenester og sykehjem. Lederne sprer så informasjon om tilbudet til Røde Kors videre til ansatte i tjenestene. Røde Kors har også møter med forebyggende team som tilbyr besøk til alle som fyller 79 år. Ansatte deler så ut kortfattet informasjon om besøks-tjenesten og kontaktpersoner i Røde Kors til dem de møter på hjemmebesøk. Ledere i hjemmetjenesten og trivselskoordinatorer i omsorgsinstitusjonene har fått tilsendt et skjema som gjøres tilgjengelig for ansatte til bruk dersom de ser at noen har behov for en besøksvenn.

Innhold i skjemaet:

- > Informasjon om hva en besøksvenn er
- > Tydeliggjøring av at besøksvenn ikke skal være en erstatning for offentlige tjenester
- > Forbehold om at det ikke er garantert at Røde Kors klarer å få til en kobling til en besøksvenn
- > Fremgangsmåte for å få en besøksvenn
- > Kontaktskjema hvor det bekreftes at det er ønske om besøksvenn. Det er mulighet til å krysse av for at skjema er fylt ut av andre enn den som ønsker kontakt med en frivillig.

Samarbeidet mellom frivilligsentralene og hjemme-tjeneste og andre kommunale instanser er også verdi-fullt for å få koblet behov og tilbud.

Frivilligsentralen i Vågå er kommunal, og samarbeider med folkehelsekoordinator om aktiviteter rettet mot yngre og eldre seniorer. Frivilligsentralen samarbeider også med hjemmetjeneste, tjeneste for psykisk helse, voksenopplæring og flyktninge-tjenesten. Hjemmetjenesten har ikke egen frivillighetskoordinator, men det er et sam-arbeid mellom hjemmetjeneste og frivillig-sentral blant annet om følgetjeneste til sykehus, matombringing og besøksvenn.

Inger Kari Sæta,
daglig leder, Vågå frivilligsentral

God dialog og samarbeid på tvers av sektorer kan skape positive ringvirkninger på begge sider.

Det er utrolig fint når samarbeidet fungerer med bydelen, og man har opparbeidet en relasjon og har noen man kan spørre og drøfte utfordringer med. Da kan man ha gjensidig glede av hverandre og bruke hver-andres kompetanse.

Mona Rasmussen, seniorveileder,
Frelsesarmeens eldreomsorg

Forutsigbarhet gjennom samarbeidsavtale

Det å sette samarbeidet i system gjennom en samarbeidsavtale, gjør det forutsigbart og forpliktende. En samarbeidsavtale tydeliggjør hva begge parter har ansvar for, og forventningene de har til hverandre. Når det er utarbeidet en samarbeidsavtale, er det mulig å gå tilbake til denne dersom det blir endringer i ansvarspersoner eller det oppstår usikkerhet rundt momenter i samarbeidet. En jevnlig revidering av avtalen er også en styrkende faktor for godt samarbeid over tid. Ved å finne frem til hvilke behov som finnes på begge sider av samarbeidet, og hvordan dette kan imøtekommes gjennom avtalen skapes et vinn-vinn-samarbeid. Vi har allerede sett på hvordan ansatte viser til tilbud som finnes i organisasjonen de samarbeider med, og kan hjelpe med å formidle kontakt. Den frivillige organisasjonen kan i sin tur hjelpe kommunen med å informere dem de møter om hvilke kommunale tilbud som finnes, som for eksempel seniorsenter eller andre dagtilbud.

Et eksempel på at kommunen og frivillig sektor har inngått samarbeidsavtale ser vi i prosjektet Samhandlende hjemmeomsorg.

EKSEMPEL

Samhandlende hjemmeomsorg

Ålesund og Voldsdalen Menighetspleie er en forening som tilbyr besøkstjeneste med vekt på sosial og åndelig omsorg, samt noe praktisk hjelp. Hvert år gjennomføres rundt 600 hjemmebesøk til 60–70 faste brukere. I prosjektet Samhandlende hjemmeomsorg inngikk Menighetspleien og Ålesund kommune en skriftlig samarbeidsavtale.

Avtalen innbefatter:

- › Kommunen kartlegger behov hos sine brukere og er behjelpelige med å informere om besøkstilbudet og kontakte Menighetspleien, dersom det er ønskelig.
- › Menighetspleien stiller med besøksvenner og informerer om tilbudet sitt på kommunale dagsenter.

For at samarbeidet skal oppleves godt fra Menighetspleiens side, er det viktig at kommunen tar seg tid til å bli kjent med hva de kan tilby. Det forhindrer at kommunen har urealistiske forventninger til hva de kan tilby, og at de kan gi informasjon om tilbudet til innbyggerne.

Suksessfaktorer for samarbeidet:

- › Forankre samarbeidet på alle nivå. Fra ledelse, til de som er ute i tjenestene og hos brukergruppen selv.
- › Prosjektgruppe med representanter fra både kommunen og Menighetspleien som sammen jobbet frem rutiner og avtale for samarbeidet
- › Etablere tydelige kontaktpersoner og faste møtepunkt
- › Skriftliggjøre arbeidet slik at alle sitter med samme informasjon
- › Informasjonsbrosjyre fra Menighetspleien som kommunen kan dele ut. Brosjyren viser både hva de kan tilby av aktiviteter og mulighetene for å bli frivillig.

Kommunen kommer automatisk i kontakt med brukere og deres behov gjennom blant annet Koordinering og tildelingsavdelingen og Hjemmesykepleien. Dermed får de også bred innsikt i de ulike behov som befinner seg i brukergruppen. At de da kan formidle og informere om Menighetspleiens tilbud, er avgjørende viktig for at vi skal kunne komme i kontakt med nye brukere som trenger oss.

Gunvor Aarseth Dirdal,
daglig leder Ålesund og
Voldsdalen Menighetspleie

Forebyggende hjemmebesøk som arena for informasjon

Forebyggende hjemmebesøk er et tilbud til eldre som ikke har tjenester, eller som har begrensede tjenester fra kommunen. I et hjemmebesøk kan det gis informasjon om tilbud som finnes lokalt innenfor for eksempel helse, kultur og i frivillig sektor. Det understrekes fra Helsedirektoratet at det er viktig at det samarbeides med blant annet ulike forebyggende tjenester, hjemmetjenesten og frivillig sektor. Tilbudet er organisert på ulike måter rundt omkring i landets kommuner, og det kan både være individuelle hjemmebesøk og samlinger for flere som tilhører samme årskull. Dette er en god arena for å informere mulighetene som finnes i frivillig sektor for å delta i aktivitet eller engasjere seg som frivillig i en organisasjon eller frivilligsentral.

EKSEMPEL

Forebyggende hjemmebesøk i Sunnfjord – en arena for å rekruttere frivillige

I Sunnfjord kommune er forebyggende hjemmebesøk et tilbud til eldre som fyller 75 år i inneværende kalenderår. På hjemmebesøkene gir de råd om forebyggende tiltak for at det skal være mulig å bo lengst mulig i eget hjem, samt informasjon om ulike aktivitetstilbud i kommunen. Tilbudet er et samarbeid mellom to tjenesteområder innenfor helse og sosial: Fysio- og ergoterapitjenesten og Friskliv- og frivilligsenteret. Som en del av teamet er frivilligsentralen med på hjemmebesøk. kommunale dagsenter.

Kommunen har en innbygger-app hvor også frivillige organisasjoner legger ut sine tilbud. Under hjemmebesøkene viser de ansatte frem denne appen og veileder i hvordan den kan brukes der hvor det er behov for det. Dersom det er aktuelt med mer informasjon om aktiviteter eller frivillig innsats, så tilbyr Frivilligsentralen å kontakte vedkommende i etterkant av det forebyggende hjemmebesøket. I de tilfellene hvor det er et umiddelbart ønske om å få kontakt med en organisasjon, bidrar frivilligsentralen til å formidle kontakt.

Det at frivilligsentralen er med på hjemmebesøk er en styrke. De kjenner godt til tilbudene i frivillig sektor, og de er også med på møteplassene som drives av frivillige, så de kan slik holde kontakten med dem som under et hjemmebesøk viser interesse for tilbudene. Noen ganger kan også ansatt i frivilligsentralen være med på aktiviteten første gang, dersom det bidrar til at terskelen for deltakelse blir lavere. Dette fokuset på mulighetene for å delta i aktivitet og å engasjere seg som frivillig, har en rekrutterende effekt som også bidrar til å få flere eldre med i organisasjonslivet.

Det vi ser når vi er på hjemmebesøk, er at det sosiale aspektet er viktig for mange. Det å kunne være i aktivitet og å være til nytte.

Kari Valle,
driftskoordinator, Friskliv og frivilligsenteret, Sunnfjord kommune

Hvordan snakke om det å motta et frivillig tilbud

Når ansatte fanger opp et sosialt behov, er det viktig å tenke på at det å være ensom og å skulle ta imot tilbud om en besøksvenn eller andre tilbud fra frivillige kan være vanskelig. Det kan være knyttet skam til det å stå uten nettverk og å føle seg ensom. Det kan også være en tanke om at andre trenger hjelpen fra frivillige mer, å ikke ville være til bry. Og kanskje tenker noen at det kan være krevende å ta imot besøk fra en frivillig fordi man må innta en rolle som vertinne eller vert. Noen eksempler fra praksisfeltet belyser dette, og hvordan man kan tilrettelegge for at terskelen blir lavere for å ta kontakt med frivillige.

Noen brukere kan ha forestillinger om at man må være opplagt og i stand til å «servere kaffe og noe å bite i», for å kunne ta imot besøk. Andre kan tenke at de ikke kan ta imot hjelp fordi det helt sikkert er andre som trenger det mer. Da er det viktig å formidle at Menighetspleiens tilbud er for alle som ønsker det, og utfra den situasjonen de er i.

Gunvor Aarseth Dirdal,
daglig leder, Ålesund og
Voldsdalen Menighetspleie

Overordnet vet vi at mange eldre kvier seg for å ta imot frivillig hjelp. Positive og normaliserende framstillinger av tilbudene hjelper, sammen med lavterskel møteplasser som kan være lettere å delta på enn å ta imot hjemmebesøk.

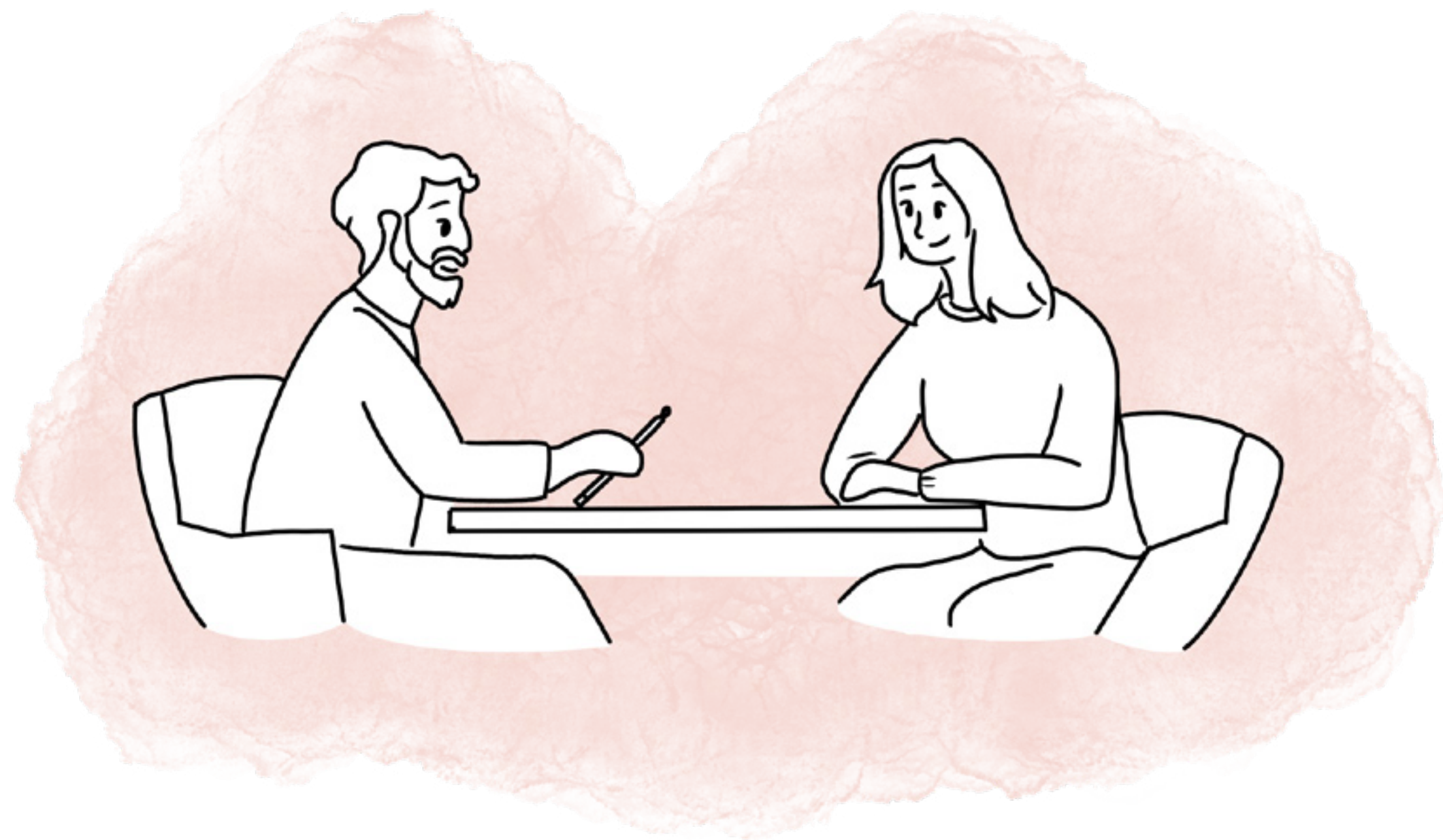
Michelle Grude Heggen,
rådgiver Folkehelse, Norges
Frivilligsentraler

Noen ganger kan det være at noen er bekymret for hva andre vil tro om de plutselig har fått en ny turvenn eller en frivillig å spise middag med. Det kan muligens fortsatt oppleves som en type stigma rundt det å kobles med en frivillig. I disse tilfellene vinkler vi det spesielt over på at den eldre kan bety så mye for den frivillige også, gleden er gjensidig

**Marianne Tollefsen Hestholm
og Stine Lampe,**
frivillighetskoordinatorer,
Eldrepatruljen



Steg 4 – Frivillighetskoordinering i hjemmetjenestene



På steg 3 bidrar ansatte i hjemmebaserte tjenester til å informere om tilbud som finnes i frivillig sektor, og å fange opp sosiale behov og ønske om kontakt med frivillige. Rutiner er utviklet for å formidle behovet videre til en frivillig organisasjon eller frivilligsentral. Ansatte kan ved behov og kapasitet være med på koblingsmøte sammen med organisasjonen, men har ingen ansvar for koordinering av frivillig innsats utover dette.

På steg 4 er det etablert en ordning med frivillighetskoordinator i kommunens hjemmetjeneste. Dette er en ansatt som har ansvar for samspill med frivillige både på overordnet nivå med organisasjon eller frivilligsentral, og som kontaktperson for frivillige. Det er gjerne utviklet rutiner for å følge opp de frivillige når det kommer til innledning av samarbeid, opplæring, ivaretaking og avslutning av samarbeidet. Frivillige som har tilknytning til en organisasjon eller frivilligsentral vil få oppfølging der, men de får i tillegg en kontaktperson i kommunen som de kan lene seg til ved behov. I tilfeller hvor kommunen koordinerer frivillig innsats fra enkeltfrivillige uten tilknytning til organisasjon

eller frivilligsentral, ligger alt ansvar for opplæring og ivaretaking av den frivillige på kommunen.

Det finnes ulike måter å organisere dette på, og selv om Verdighetsenteret benytter frivillighetskoordinator som begrep, kan funksjonen legges til stillinger med andre titler. Frivillighetskoordinatoren er en viktig nøkkelperson for å bygge en god kultur for samarbeid med frivillige i virksomheten. De kjenner både frivillig sektor og kommunen godt, og vil være en brobygger mellom sektorer og mellom ansatte, frivillige og de som ønsker kontakt med frivillige. Koordinatoren kartlegger behovene som finnes hos målgruppe og frivillig, og kobler den frivillige til aktivitet. Det at det finnes en kontaktperson for frivillig sektor i kommunen gjør at det er lettere for frivillige å komme i kontakt med ønske om samarbeid, og ved behov for kontakt underveis i samarbeidet.

Det er gjerne den som tar kontakt fra hjemmetjenesten for å melde et behov for besøksvenn som blir satt som kontaktperson. Så har kanskje besøksverten mange fra hjemmetjenesten innom hver dag. Og den som står som kontaktperson har kanskje sluttet eller jobber ikke lenger inn mot besøksverten når Røde Kors har behov for å henvende seg med et spørsmål etter en tid. Vi får ikke tak i kontaktpersonen, dette skaper utfordringer for oss. Det hadde vært lettere dersom man hadde hatt en fast kontaktperson fra hjemmetjenesten som hadde en oversikt over hvem som har en besøksvenn og ikke.

Annelise Dyrli Flor,
seniorrådgiver, Norges Røde Kors

Frivillighetskoordinatoren bidrar til at det er kunnskap i hjemmetjenesten om frivillig sektor. Ved å skape rammer og rutiner for samarbeidet og kommunisere dette til alle parter vil samarbeidet bli mer forutsigbart, og det vil legge til rette for gode kommunikasjonslinjer. Med en fast kontaktperson for frivillig sektor slipper organisasjoner og frivillig-sentraler å få henvendelser fra mange kanter, og det blir lett å komme i kontakt dersom noe skulle oppstå.



Oppstart av samarbeid

– et godt første møte

Når en frivillig organisasjon, en frivilligsentral eller en enkeltperson tar kontakt med ønske om samarbeid, er det noen steg som kan følges for at oppstarten av samarbeidet skal bli god.

En oppstartsamtale gir muligheten til å bli litt kjent. Her kan det avklares hvilke forventninger som finnes hos begge parter og hvilken motivasjon som finnes for samarbeid (se mer om frivilliges motivasjon i kapittel 3). Den frivillige kan skrive under et taushetsløfte, dere kan planlegge første aktivitet og utarbeide en samarbeidsavtale.

Møte med lokal organisasjon eller frivilligsentral

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

Møte med den enkelte frivillige

Når en frivillig som ikke er knyttet til en organisasjon eller en frivilligsentral melder sin interesse, er det en god rutine å invitere til en oppstartsamtale. Også her vil det være fokus på å bli kjent, få en gjensidig forventningsavklaring og utarbeide en skriftlig avtale. En slik samtale vil gi dere viktig informasjon om hvilke ønsker den frivillige har og hvordan dere kan følge opp samarbeidet på en god måte. Også den frivillige som skal bidra på vegne av en organisasjon eller frivilligsentral kan gjerne få tilbud om en slik samtale for å bli bedre kjent med den virksomheten hvor oppgavene skal gjøres, samt målgruppen for aktiviteten.

Noen virksomheter og organisasjoner velger å be om referanser for å sørge for trygge og gode tjenester. Dette er ikke lovbestemt, og referanseplikt for frivillig innsats er et omdiskutert tema. Det er flere andre tiltak man kan vurdere for å sikre at den frivillige innsatsen er i tråd med virksomhetens retningslinjer. Hvis dere eller den frivillige er usikre, kan et godt grep være å avtale en felles prøvetid på for eksempel en måned. I en slik periode blir den frivillige kjent med aktiviteten, og dere får sett hvordan samarbeidet fungerer. Prøvetiden kan avrundes med en oppfølgingssamtale hvor dere sammen finner ut av veien videre. Et annet tiltak kan være å involvere nye frivillige i mindre sårbare fellesaktiviteter før de eventuelt ved eget ønske går over til en-til-en-aktivitet.

Maler

[Oppstartsamtale](#)

[Samarbeidsavtale med organisasjon / frivilligsentral](#)

[Samarbeidsavtale med frivillig](#)

[Taushetserklæring](#)

Opplæring og veiledning gir trygghet for alle parter

En viktig del av arbeidet med å tilrettelegge for et samarbeid som er godt og trygt for alle parter, er å gi kunnskap om samspillet til både frivillige og ansatte som skal samhandle med de frivillige

> Opplæring til frivillige

Mange organisasjoner og frivilligsentraler har ofte kurs for sine frivillige. Det kan likevel være temaer som kommunen kan bidra med som ikke er dekket i den opplæringen de allerede får. Det kan være særlig kunnskap om målgruppen for den frivillige aktiviteten, taushetsplikten og hva denne har å si for hva de som frivillige kan få av informasjon, hvilke rammer som finnes for samarbeidet og hvilken rolle de frivillige skal ha i samarbeidet med tanke på oppgavedeling mellom frivillige og ansatte. I et innledende møte med organisasjon eller frivilligsentral kan det avklares hva de tilbyr av opplæring, og om det er noen temaer kommunen kan bidra med. Kanskje er det mulig å utvikle noe sammen, dersom det inngås et samarbeid som tenkes å vare over tid. Når kommunen samarbeider med enkeltfrivillige uten tilknytning til organisasjonslivet, faller alt ansvar for opplæring på kommunen.

> Opplæring til ansatte

Ansatte trenger også kunnskap. De trenger informasjon om frivillighetssatsningen og hvorfor et samarbeid er viktig. Det må være tydelige rammer for samarbeidet, som forteller hvilke oppgaver frivillige kan bidra med samt hvilken rolle de som ansatte skal ha i samarbeidet. De bør også ha kjennskap til hvordan de skal håndtere taushetsplikten og innhente samtykke til deling av informasjon med frivillige dersom det er aktuelt. Denne kunnskapen kan deles på arenaer hvor ansatte samles, eller i skriftlig form som de har gjort det i Kinn.

EKSEMPEL

Veiledning til hjemmetjenesten

I Kinn får ansatte i hjemmetjenesten et skriv med informasjon og veiledning om hva de skal gjøre når de oppdager et sosialt behov, og muligheten som finnes for å kunne få kontakt med en frivillig enten for deltakelse i gruppeaktivitet eller besøk en-til-en. I dette skrevet står det blant annet om:

- > Hva ansatte kan gjøre for å senke terskelen for å ta imot samfunns-koordinator til et hjemmebesøk
- > Forslag til hvordan den ansatte kan snakke med personen om mulighetene som finnes
- > Hvordan innhente samtykke til å opprette kontakt med samfunnskoordinator
- > Hvordan søke om en kartlegging med samfunnskoordinator
- > Hvordan en kartleggingssamtale vil foregå
- > Prioritering av kandidater for besøk av en frivillig, hvor økt grad av isolasjon gir økt prioritet
- > Informasjon om hvem de frivillige er
- > Hvordan et koblingstreff mellom den som ønsker besøk og den frivillige vil foregå

Oppstart av den frivillige aktiviteten – det viktige koblingsmøtet

Det er naturlig at frivillighetskoordinatoren har en rolle i kartlegging av ønsker og behov hos den som vil ha kontakt med en frivillig. Koordinatoren kan også delta i en koblingssamtale sammen med besøksmottaker, frivillig og eventuelt pårørende. I noen tilfeller vil den ansvarlige i den frivillige organisasjonen utføre koblingsmøtet alene. Andre ganger kan det være behov for at frivillighetskoordinator i hjemmetjenesten er med. Hvordan dette ansvaret fordeles vil være naturlig å ha med i en avtale med samarbeidspart i frivillig sektor. Også her vil kommunen ha hele ansvaret dersom det samarbeides med enkeltfrivillige.

For forutsigbarhet og trygghet kan det i koblingsmøte underskrives en avtale med besøksmottaker og frivillig. Dette bidrar til at viktig informasjon formidles slik at alle parter har en god forståelse av tilbudet. Et viktig punkt i avtalen vil være samtykke til at helsepersonell kan dele informasjon med den frivillige dersom det skjer endringer i helsetilstand som fører til endringer i avtalen om besøk. Dersom avtalen inneholder personopplysninger, må dere gjøre dere godt kjent med regler for GDPR, blant annet for hvilke opplysninger som kan innhentes og hvordan disse skal oppbevares.

EKSEMPEL

Menighetspleiens rammeavtale

På steg 3 viste vi til samarbeidsavtalen som Ålesund og Voldsdalen Menighetspleie har med hjemmetjenesten. Når hjemmetjenesten har formidlet behovet for kontakt, foretar koordinator i Menighetspleien et kartleggingsbesøk og etter hvert et koblingsmøte sammen med frivillig. I dette møtet fylles det ut en rammeavtale for den frivillige tjenesten.

Punkter i avtalen er:

- > Informasjon om organisasjonen hvor den frivillige har tilhørighet
- > Rammer for tilbudet (at det er kostnadsfritt, tidsramme, den frivilliges taushetsløfte, hvilke oppgaver den frivillige kan bidra med)
- > Informasjon om at det ikke alltid er mulig å opprettholde kontinuiteten i tilbudet
- > Informasjon om besøksmottaker (navn, dato, ønsket tilbud)
- > Samtykke til at helsepersonell kan formidle informasjon til den frivillige dersom besøksmottaker kommer på sykehus eller annet helserelatert opphold.
- > Underskrift av besøksmottaker og frivillig

Rammeavtale for besøkstjenesten i Menighetspleien

Rutiner for ivaretagelse av den frivillige – en trygghet om utfordringer oppstår

For at samarbeidet skal bli godt og oppleves trygt er det viktig at frivillige blir godt ivaretatt. Den frivillige kan ha behov for å få svar på spørsmål underveis, og det å bli sett og hørt samt kunne være en del av et fellesskap med andre frivillige er viktig for motivasjonen for mange. Spesielt når den frivillige skal bidra med besøk i noens hjem kan det bli en ensom rolle og det er særlig behov for å ha kontakt med andre som bidrar med liknende innsats. Selv om de frivillige har tilgang på fellesskap med andre frivillige i organisasjon eller frivilligsentral, vil det også kunne være verdifullt å møte andre som gjør samme type innsats innad i helse- og omsorgstjenestene.

Jeg er opptatt av å være tilgjengelig for frivillige som er ute i felten, fordi rollen som frivillig kan oppleves mer sårbar enn i institusjon. I tillegg til telefonkontakt har vi frivilligkaffe hver torsdag kl. 11–13, som har blitt et viktig fellesskap for de involverte.

Lene Bugge Pettersen,
frivilligkontakt i hjemmetjenesten,
Tønsberg kommune

Det kan oppstå situasjoner som den frivillige syns er vanskelig å håndtere alene. Frivillige som gjør en innsats i noens hjem har ikke ansatte i umiddelbar nærhet slik tilfellet gjerne er på sykehjem og aktivitets-tilbud. Det kan være usikkerhet rundt grensene for den frivillige innsatsen, og at den frivillige blir bedt om å gjøre oppgaver som ikke ligger innenfor rammene for den frivillige innsatsen. Det kan også være forhold i hjemmet som gjør det utfordrende. Og det kan skje

at enten den som mottar besøk eller den frivillige har ønske om å avslutte relasjonen. Dette skal hverken den frivillige eller besøksmottaker måtte stå i alene. Det er viktig at det finnes noen som kan kontaktes for råd og veiledning, og som kan være en støtte for begge parter i utfordrende situasjoner. Det er også viktig at det er gode rutiner på hvordan slike situasjoner håndteres, og at det er tilrettelagt for god dialog både med den som mottar frivillig innsats og pårørende.

Det kan være situasjoner hvor det er vanskelig å sette grenser, og at man visker ut grensen mellom personlig og privat. Det kan oppleves belastende når man involveres i noe som ligger utenfor ens område for oppfølging.

Anne Kristine Espegren,
fagutviklingssykepleier i
Pleietjenesten, Fransiskushjelpen

Organisasjoner og frivilligsentraler har gjerne rutiner for å følge opp og ivareta de frivillige. De har ofte ansatte eller frivillige med særlig ansvar som den frivillige kan kontakte med spørsmål og som stiller opp dersom noe oppstår. Når den frivillige innsatsen gjøres innenfor helse- og omsorgstjenestene er det likevel viktig at den frivillige kan få oppfølging der hvor de gjør oppgavene. En frivillighetskoordinator innad i hjemmetjenesten har en oversikt som er viktig for å kunne gi god informasjon og løse eventuelle utfordringer som skulle oppstå. En overordnet samarbeidsavtale mellom kommunen og organisasjonen vil ytterligere forsterke oppfølgingen. I en slik avtale bør det være tydelige rammer for ansvarsfordeling ved utfordrende situasjoner. Både frivillige og besøksmottaker må få god informasjon om hvilke rutiner som gjelder dersom de opplever noe som er vanskelig å håndtere alene.

Sitatene under viser hvordan ansvarsfordelingen kan se ut.

Dersom en frivillig opplever noe bekymringsfullt som kan vente til neste dag, er rutinen at de får en samtale med frivillighetskoordinator eller sin kontaktperson på stedet der de er koblet. Alle frivillige er orientert om hvem som er deres kontaktperson. Dersom dette er en frivillig som er koblet via en frivilligsentral eller en annen organisasjon, er det disse personen skal snakke med. I ettertid blir kontaktperson fra kommunen koblet på via frivilligsentral eller organisasjon dersom dette er nødvendig.

**Marianne Tollefsen
Hestholm og Stine Lampe,**
Eldrepatruljen

Vi oppfordrer den frivillige til å ikke ta kontakt med hjemmetjenesten selv, men ta direkte kontakt med Røde Kors slik at vi tar ansvaret videre. De frivillige skal ikke stå alene i usikkerhet. Frivillighetskoordinator eller ansatt i Røde Kors kan da ta kontakt med kommunen for å finne ut av mer om saken. Frivillige skal alltid fritas for ansvar og de får god beskjed på kurset hvem de skal kontakte i organisasjonen dersom noe skulle oppstå.

Annelise Dyrli Flor,
Norges Røde Kors

For å fange opp utfordringer og endring i motivasjon, bør det være tilgang på støtte og veiledning. Muligheten til å ta kontakt med frivillighetskoordinator når noe oppstår, samt jevnlige oppfølgingssamtaler, vil kunne bidra til at motivasjonen opprettholdes og at problemer ikke får utvikle seg over tid.

Mal

Oppfølgingssamtale



En god avslutning er en viktig del av ivaretakingen

Frivilligheten er full av engasjement og vilje, og dette kan føre til gnisninger. Som frivillighetskoordinator eller ansvarlig for den frivillige innsatsen vil du også ha ansvar for å forebygge og løse konflikter i samarbeidet med frivillige. Alle gode samarbeid kan komme til en avslutning. Ofte er det en naturlig årsak – den frivillige skal flytte, må omdisponere sin tid, eller har et ønske om å engasjere seg andre steder. Det kan også være en avslutning som følger av problemer i samarbeidet. Den frivillige kan ha hatt en dårlig opplevelse, eller det kan være at du som koordinator ser at det er problemer som må tas tak i. Uavhengig av årsak bør det være et mål å få til en avslutning som er god for alle parter.

Det å ha rutiner rundt hvordan dere skal avslutte samarbeidet, vil bidra til at det blir likt for alle. Kanskje tilbyr dere den frivillige en samtale hvor dere kan takke for innsatsen og høre hvordan den frivillige har hatt det, og om hva årsaken er til at vedkommende ønsker å slutte. Kanskje er det aktuelt å gi en attest?

Mal

Les mer om avslutning og problemløsning i håndboken Frivillighetskoordinering i eldreomsorgen – håndbok for sykehjem og aktivitetstilbud

Eksempler på hvordan ordning med frivillighetskoordinering i hjemmetjenesten er organisert

Det er flere måter å organisere samarbeidet med frivillige i hjemmetjenesten på. Avslutningsvis i dette steget gir vi eksempel på hvordan kommunene Tønsberg og Sandefjord har løst det.

Avslutningsvis i dette steget gir vi eksempler på hvordan kommunene Sandefjord og Tønsberg har løst det. Den ene med flere frivillighetskontakter fordelt på de ulike hjemmetjenestesonene. Den andre med én frivillighetskontakt i 100 % stilling.

EKSEMPEL

Sandefjord – Flere frivillighetskoordinatorene med ansvar for de ulike hjemmetjenestesonene.

Hjemmetjenesten i Sandefjord har siden 2019 organisert seg med flere frivillighetskoordinatorene med ansvar for de ulike hjemmetjenestesonene. Noen av frivillighetskontaktene har en stillingsprosent som er spesifisert til å drive med frivillighetssamarbeid, noe de ser er styrkende for funksjonen. Andre har funksjonen innbakt i sin stilling. Frivillighetskontaktene får tilbud om å delta på faglig møteplass en gang i måneden. Hvor det er rom for faglig påfyll og erfaringsdeling på tvers. Hensikten med frivillighetskontaktene er at frivillige aktører i sterkere grad koples til innbyggere som har behov for sosial kontakt og aktivitet.

Frivilligkontaktenes oppgaver:

- › Bidra til en kultur hvor frivillige nyttiggjøres som en ressurs.
- › Ha fokus på frivilligheten inn i det daglige arbeide inn i sin avdeling.
- › Være en brobygger mot frivillig sektor.
- › Stimulere til økt frivillighet og fremsnakke frivillighet som et tilbud til pasienter og pårørende.
- › Forplikte seg til å møte opp på nettverksmøte for frivilligkontaktene, motta opplæring og øke kompetansen i faget frivillighet.
- › Samarbeide med overordnet frivilligkoordinator, motta veiledning, informasjon og systematisk rekruttering av frivillige.

EKSEMPEL

Tønsberg – Én koordinerende ressurs på tvers av hjemmetjenestesoner

Tønsberg har én frivilligkontakt i hjemmetjenesten i 100 % stilling som koordinerer samarbeidet med frivillige i alle ni soner og en digital sone. Tidligere hadde hver hjemmetjenestesone en frivilligkontakt i 20 %, men ved å samle ressursen i én stilling har kommunen fått bedre kontinuitet i samarbeidet med ansatte, frivillige og målgruppene.

Organiseringen ble utviklet gjennom prosjektet «Bli med inn i fellesskap» (2021), støttet av Helsedirektoratet. Prosjektet involverte virksomhetene hjemmetjenesten og kultur, idrett og folkehelse for å motvirke ensomhet hos hjemmeboende eldre og tilpasse Verdighetscenterets samspillsmodell til hjemmetjenesten. Fra 2025 er funksjonen som frivilligkontakt fast og en del av ordinær drift. Satsingen er forankret i fagplanen Aktiv aldring og fremtidens eldreomsorg og omtales i kommunens frivillighetsplan.

Frivilligkontakten samarbeider med tildelingskontoret og hjemmetjenestesonene om å spre informasjon om frivillige tilbud til målgruppen. Det holdes fagmøter med hver sone 1–2 ganger i året. Til daglig sendes informasjon på e-post til gruppesykepleier, som deler den videre til ansatte og målgruppen. Pårørende og ansatte kan kontakte frivilligkontakten for informasjon og motivere til bruk av tilbudene, men forespørselen må komme fra den eldre selv. Frivilligkontakten avtaler deltakelse eller frivilligbidrag via telefon eller hjemmebesøk. Det samarbeides med kommunens frivilligkoordinator, frivilligsentraler, frivillige organisasjoner og enkeltfrivillige. Ved samarbeid med organisasjoner kobler disse sine frivillige med den eldre, og frivilligkontakten deltar ved behov i koblingsmøter. Ved enkeltfrivillige gjør frivilligkontakten koblingen selv.

Suksessfaktorer

- › Prioriter en 100 % koordinerende ressurs.
- › Plasser rollen under virksomhetsleder for kort vei til beslutning.
- › Sørg for at frivilligkontakten er dedikert, gjerne med helsefaglig bakgrunn.
- › Gi autonomi i rollen og synliggjør funksjonen i kommunen.
- › Samarbeid med frivilligsentraler, kommunale virksomheter, organisasjoner og nærmiljøaktører – for å inkludere hjemmeboende eldre i aktiviteter og fellesskap.

Frivilligkontakten og tilbudet «Bli med inn – i fellesskap» har fått fleksibilitet til å imøtekomme ønsker og behov, meldt direkte fra målgruppa og i tett samarbeid med alle soner i hjemmetjenestene. På den måten har vi kunnet tilby et variert tilbud som motvirker og forebygger ensomhet og isolasjon i eget hjem, samtidig som samarbeidet har mobilisert ibleoende ressurser hos sårbare eldre, som er helsefremmende med tanke på psykososial og fysisk helse.

Eva Marie Wang-Norderud,
frivilligkoordinator Mestring og helse, Tønsberg kommune

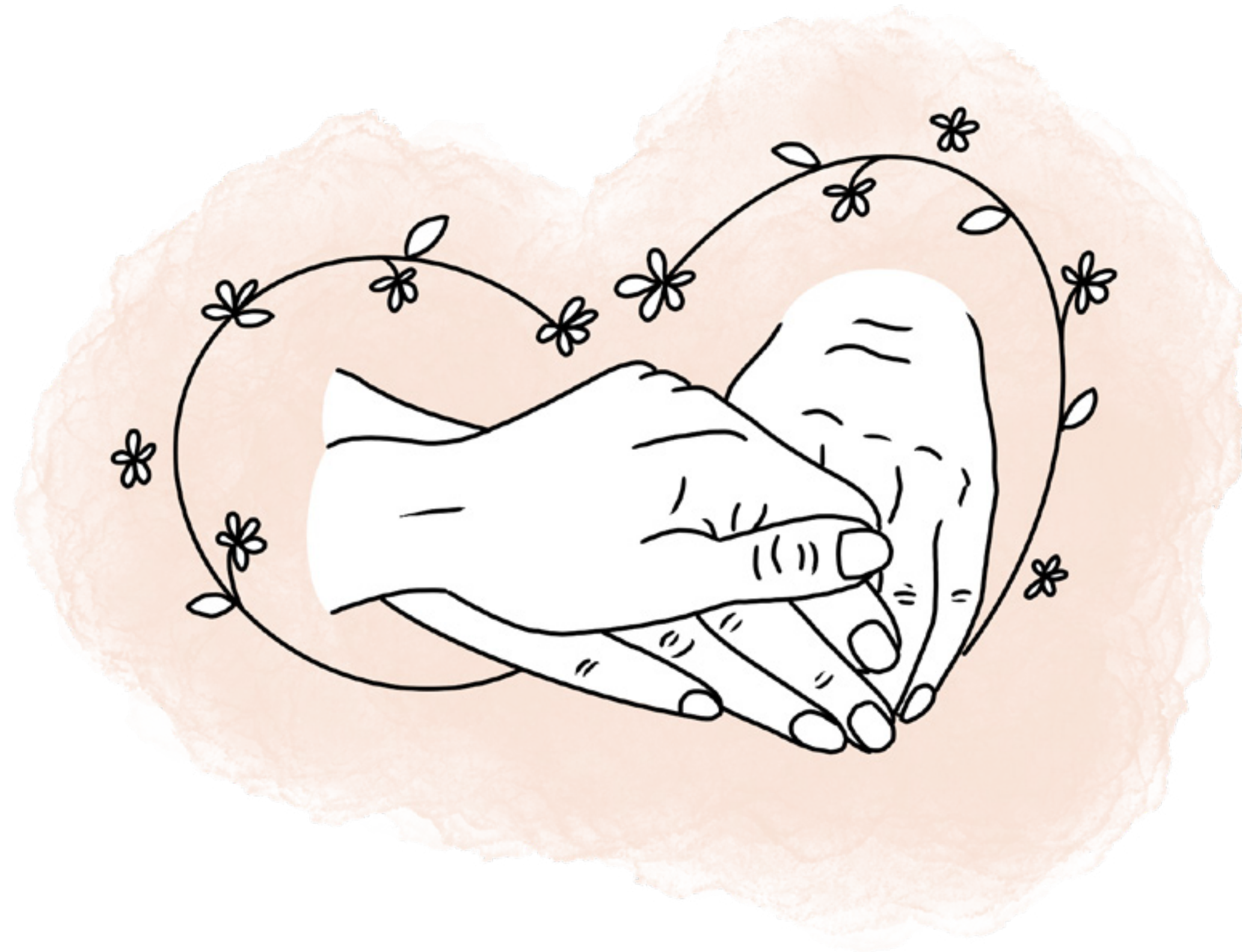
Frivillighetskontaktens tips for godt samspill

- › Jobb for å skape gode relasjoner til de frivillige og kjenn deres kjerneverdier, når den frivillige får jobbe i tråd med egne verdier, genereres den unike drivkraften og motivasjonen!
- › Tør å prøve ut nye initiativer – fungerer det ikke, så er det testet ut.
- › Se løsninger fremfor problemer.
- › Ha kort vei fra tanke til handling.
- › Gi alle som ønsker å bidra en mulighet til å finne sin plass – legg bort fordommer, egne standarder og preferanser.

Lene Bugge Pettersen,
frivilligkontakt i hjemmetjenesten, Tønsberg kommune



Steg 5: Særlig sårbare målgrupper



De tidligere stegene viser ulik grad av involvering fra kommunen sin side. På steg 4 er det etablert en ordning med frivillighetskoordinator i kommunens hjemmetjeneste som har en nøkkel-funksjon for å skape godt samspill med frivillig sektor og nærmiljø. Frivillighetskoordinatoren følger opp de frivillige i samarbeid med organisasjon eller frivilligsentral. Når kommunen samarbeider med enkeltfrivillige, har frivillighetskoordinatoren det hele ansvaret for oppfølgingen.

På steg 5 vil vi se nærmere på hva dere må være oppmerksomme på i samarbeid med frivillige som møter mennesker i særlig sårbare livssituasjoner. Det kan være frivillig innsats rettet mot personer som lever med demens, har andre alvorlige sykdommer, opplever psykiske utfordringer, eller mennesker i den siste fasen av livet. På dette steget er det viktig at en trygg og god oppfølging av alle involverte er på plass, som beskrevet i steg 4. Det er noen momenter vi vil fremheve spesielt når det gjelder disse målgruppene.

Selv om det er spesielle hensyn som må tas i møte med mennesker i livsendrende situasjoner, er det uansett av stor verdi at frivillig engasjement blir muliggjort. Nettopp i slike livssituasjoner kan behovet for nærvær, støtte, omsorg og meningsfulle aktiviteter være spesielt betydningsfullt. Mange frivillige opplever det som dypt meningsfullt og berikende å være til stede for medmennesker også i vanskelige faser av livet.

Da jeg kom i kontakt med damen jeg skulle besøke, kom vi raskt godt overens! Det ble en naturlig og fin relasjon, og det som i utgangspunktet startet som et frivillig engasjement, ble til et veldig fint vennskap. Vi dro på museum, turer i byen, café, restaurant, shopping, bakte boller, spiste middager sammen, så på TV, gikk på turer i skog og fjell, og var også på kino. Det var alltid et høydepunkt å møtes! Selv om jeg nå har flyttet, holder vi fremdeles kontakten. Vi ringes jevnlig og møtes òg de gangene jeg er på besøk i Bergen! Det var ikke noe alternativ å «avslutte koblingen» på grunn av vennskapet og tilliten som vokste frem.

Sara Berntzen,
frivillig aktivitetsvenn for
person med demens

Verdifullt samarbeid med organisasjonslivet

Det finnes mange frivillige, humanitære organisasjoner som har særlig kompetanse når det gjelder frivillig innsats rettet mot målgrupper i spesielt sårbare situasjoner. Det er viktig at kommunens hjemmetjeneste har kunnskap om relevante organisasjoner, og videreformidler informasjon om aktuelle tilbud til mennesker som kan ha nytte av frivillige tjenester (se steg 1-4 i Involveringstrappen). Vi anbefaler at kommuner samarbeider med organisasjoner som har erfaring og kompetanse på feltet dersom disse finnes lokalt. Hvis ikke, kan dere ta kontakt med organisasjonene på nasjonalt nivå for å høre om muligheter for lokalt samarbeid.

Frivillige organisasjoner med særlig kompetanse på feltet

- › **Nasjonalforeningen for folkehelsen** har etablert Aktivitetsvenn til personer med demens i samarbeid med lokale arbeidsgrupper og kommunene.
- › **Røde Kors Våketjenesten** tilbyr medmenneskelig nærvær til døende og deres pårørende.
- › **Stiftelsen Termik** driver et tilbud med frivillige i omsorg for alvorlig syke, syke eldre, pårørende og døende.
- › **Fransiskushjelpen** jobber for å hjelpe, lindre og være til stede for mennesker i livets vanskeligste faser.
- › **Frelsesarmeen, Kirkens bymisjon og Blå Kors** er andre eksempler på organisasjoner med blant annet kompetanse innenfor rusomsorg og psykisk helse.



Viktige avklaringer som må være på plass

I steg 4 trakk vi frem betydningen av samarbeidsavtaler og rutiner for samtykke til deling av helse-relatert informasjon. Dette er særlig relevant når man samarbeider inn mot sårbare målgrupper. I møte med mennesker i utfordrende livssituasjoner kan det være nødvendig at den frivillige vet noe om helsetilstanden til personen de møter. Informasjonen kan deles av personen selv eller pårørende, men i noen tilfeller vil det være nødvendig at helsepersonell deler slik informasjon. Det kan eksempelvis være i forbindelse med forverring av helsesituasjon, innleggelse til sykehus eller ved dødsfall.

Stiftelsen Termik bruker samarbeidsavtaler aktivt, gjennom å evaluere og justere avtalen fortløpende der-som man ser at situasjonen og behovene endrer seg.

Vi har alltid en samarbeidsavtale med den som er syk eller de pårørende, og denne ordnes på første besøk. Avtalen er hele tiden under evaluering og kan endres, men da i dialog med den frivillige og den som er syk, eventuelt pårørende, eller de ansatte og meg som leder i Termik. Det blir også avtalt og nedskrevet hvem som skal ringes om noe skjer, som alarm til hjemmetjenesten, pårørende eller de frivillige ringer meg, og jeg ordner.

Lill Karin Aanes,
daglig leder i Termik

Frivillige trenger at noen er til stede også for dem. Spesielt i møte med alvorlig sykdom, nedsatt kognitiv funksjon eller mennesker i siste fase av livet, er tett oppfølging et viktig kriterium for at frivillige blir værende. Det må være tydelig hvem som er den frivilliges kontaktperson, både i organisasjonen og i hjemmetjenesten. Dette gir en trygghet for den frivillige, og bidrar til motivasjon over tid. Det er også slik at frivillige gjennom sitt nærvær kan fange opp endringer som de har behov for å gi videre til helse-personell. Frivillige må ha gode rutiner for varsling av bekymring til sin kontaktperson.

Det var veldig trygt og godt å vite at jeg hadde dyktige frivillighetskoordinatorer i Bergen som spurte hvordan det gikk, og som jeg visste var tilgjengelig dersom det skulle være noe. I tillegg ble jeg invitert på sam-linger med andre frivillige aktivitetsvenner en gang i året, som jeg også synes var veldig fint. Da fikk vi dele erfaringer og også få litt faglig påfyll.

Sara Berntzen,
frivillig aktivitetsvenn for person med demens

Det er særlig betydningsfullt å ha en kontaktperson også fra hjemmetjenesten å støtte seg til når den fri-villige er tett på noen som skal dø, både i den siste tiden og etter et dødsfall.

Fransiskushjelpen er en ideell, diakonal organisasjon som tilbyr besøkstjeneste til eldre med redusert helse og nettverk, sorgstøtte etter likepersonprinsippet og støtte til alvorlig syke og døende mennesker. Her er kontaktsykepleieren til pasienten også kontaktperson for den frivillige når den frivillige bistår ved livets slutt.

Når de frivillige er hos noen som ikke er døende, er kontakten med frivillighets-koordinatorer i Fransiskushjelpen det eneste bindeleddet. Frivillige som gjør en innsats for døende kan ringe kontaktsykepleier eller sykepleier som er ansvarlig for de frivillige i organisasjonen. Ved hast, kontakter de Fransiskushjelpens vakttelefon.

Anne Kristine Espegren,
fagutviklingssykepleier i
Pleietjenesten, Fransiskushjelpen

Stiftelsen Termik ønsker at de frivillige kommer inn i en tidlig fase av sykdomsforløpet, slik at frivillige blir kjent med den som er syk og familien. Noen ganger er det et svært begrenset nettverk eller ingen pårørende rundt pasienten, og de frivillige kan være det eneste nettverket som pasienten har. I slike tilfeller blir et godt samarbeid med hjemmetjenesten ekstra viktig.

Vi kan i noen tilfeller være de eneste som er i nettverket til den som er syk, og da blir det et samarbeid med hjemmetjenesten i kommunen og flere frivillige på samme pasient. Det som er spesielt, er jo at det er i hjemmet. Vi må hele tiden ha en dialog om hvordan den som er syk vil ha det. Hjemmetjenesten skal fortsatt være der som de pleier, og den frivillige er ikke en ekstra ansatt.

Lill Karin Aanes,
daglig leder i Termik

Kartlegging: Å bli kjent med hverandre og oppgaven

Når det gjelder frivillig innsats rettet mot mennesker i sårbare livssituasjoner, er det nødvendig å kartlegge frivilliges motivasjon, behov, forventninger og egnethet. I slike tjenester er det avgjørende at de frivillige har fått en solid forståelse av hva taushetsløftet innebærer, deres rolle, ansvar og oppgaver (se steg 4). I tilfeller hvor den frivillige har vært eller fortsatt er ansatt i helsesektoren, er det viktig å bevisstgjøre om at man som frivillig ikke skal utføre helsefaglige oppgaver.

Vi har fokus på at de frivillige som skal være i hjemmet til alvorlig syke og døende, er egnet og robuste for oppgaven. Alle som ønsker å være frivillige, blir intervjuet for å avklare at de er egnet. De får undervisning før de blir koblet med pasienten.

Anne Kristine Espegren,
fagutviklingssykepleier i
Pleietjenesten, Fransiskushjelpen

Det er i tillegg viktig å kartlegge behovene og ønskene til den som søker en frivillig tjeneste. Også innsikt i pårørendes behov og perspektiver er verdifulle for økt forståelse for situasjonen. Dette er samtaler som frivillighetskoordinator har med den som ønsker tjenesten, og ofte er også pårørende med på slike kartleggingsmøter. Spesielt i tilfeller med demenssykdom, kan det være betydningsfullt at pårørende er med. Personen som er syk, må alltid bli respektert for sine meninger og behov – slik at det ikke er pårørende eller ansatte som avgjør at frivillig støtte er noe vedkommende trenger og skal motta. En relasjon må bygges på et gjensidig ønske fra begge parter om å være del av ordningen.

Behov er også noe som endrer seg over tid. En tidligere pårørende trekker frem hvordan frivillige selv kan gå fram på en best mulig måte for å oppdage og møte behovene til personer med demens og deres pårørende:

Det er viktig å kartlegge behovet. Både den som har behov for besøksvenn og pårørende må møtes «der de er». For å finne ut «hvor de er» er det viktig å stille åpne spørsmål. I tillegg bør besøksvennen «lese» hele personen(e), kroppsspråk, adferd, holdninger og annet som kommer til uttrykk, i tillegg til det verbale. Noen ganger kan det være nødvendig å ha samtaler med pårørende uten at den som har behov for hjelpen er til stede. Det er ikke alltid at mottakerne ser egne behov. I stedet for å fortelle hvilke behov de har, bør den frivillige bistå mottakeren til å finne ut av det selv ved å stille relevante spørsmål slik at mottakeren får eierskap til ordningen.

Rune Samdal,
erfaring som pårørende til
personer med demens



Tilpasset opplæring og oppfølging knyttet til målgruppen

Både oppfølging og opplæring kan styrke de frivilliges motivasjon gjennom å kjenne seg verdsatt, bli hørt, oppleve mestring, få utvikle seg og være del av et fellesskap (se kapittel 3 om motivasjon). En tett dialog med de frivillige kan også fange opp mulige utfordringer og spørsmål.

En aktuell utfordring kan være at personen man er koblet med får forverret helse-tilstand eller må flytte på langtidsplass på sykehjem. Da kan det være utfordrende å vite hvilken rolle man har, og om man skal fortsette å besøke vedkommende eller ikke. I slike situasjoner har vi som kontaktpersoner dialog med både den frivillige, pårørende og den eldre selv.

Marianne Tollevsen Hestholm og Stine Lampe, frivillighetskoordinatorer, Eldrepatruljen

I Aktivitetsvenn-tilbudet for personer med demens er det et samarbeid mellom Nasjonalforeningen for folkehelsen og kommunene. I Bergen kommune er det frivillighetskoordinatorene i Etat for hjemmebaserte tjenester (Eldrepatruljen) som følger opp frivillige aktivitetsvenner.

Vi har et samarbeid med Nasjonalforeningen for folkehelsen om å drifte Aktivitetsvenn for hjemmeboende personer med demens. Frivillige som skal bidra inn mot for eksempel personer med kognitiv svikt, får egen egnet opplæring om sykdommen og kommunikasjon slik at de skal være best mulig rustet i møte med målgruppen. Kontaktpersoner er tilgjengelig for den frivillige og eventuelt pårørende dersom det oppstår utfordringer eller endringer i helsetilstand osv. Vi arrangerer ellers erfaringssamlinger for frivillige der de får påfyll av kunnskap og mulighet til å dele erfaringer og løfte eventuelle utfordringer med andre frivillige.

Marianne Tollevsen Hestholm og Stine Lampe, frivillighetskoordinatorer, Eldrepatruljen

Tilpasset opplæring og oppfølging knyttet til målgruppen styrker den frivillige, og slik bidrar det til trygge og gode tjenester. Undervisningsopplegg, temaer og støtte må møte de ulike behovene frivillige har i sin tjeneste.

I undervisningen går vi gjennom ulike relevante temaer som kommunikasjon, holdninger, grensesetting, etikk, sykdomsforløp og symptomlindring. Alle de frivillige har tilbud om veiledning, både felles i gruppe og individuelt knyttet til pasient. Dersom det er veldig spesielle forhold å ta hensyn til, så får de frivillige informasjon og gjennomgang av hvordan de skal håndtere en eventuell akutt situasjon.

Anne Kristine Espegren, fagutviklingssykepleier i Pleietjenesten, Fransiskushjelpen

Det kan være en følelsesmessig påkjenning å være frivillig for mennesker i sårbare livssituasjoner. Frivillige kan også kjenne på motløshet, bekymring, utmattelse, dårlig samvittighet, sorg og tvil i møte med mennesker som har det tøft. Å gi de frivillige emosjonell støtte og veiledning, samt hjelpe dem til å sette sunne grenser, er svært viktig for å forebygge psykisk slitasje, utbrenthet og frafall.

TIPS

Noen virkemidler for å støtte frivillige

- > Veiledning – både individuelt og i grupper
- > Opplæring, etisk refleksjon og erfaringsutveksling med andre frivillige – dele gode opplevelser og muligheter, men også dilemmaer og utfordringer
- > Mentor-/fadderordning hvor erfarne frivillige kan støtte nye frivillige
- > Være flere frivillige sammen om oppdrag, eller delta i en gruppeaktivitet
- > Pause og god ivaretagelse etter endt oppdrag hvor vedkommende dør. Eventuelt gjøre andre frivillige oppgaver enn støtte til alvorlig syke og døende i denne perioden
- > Oppfølging også etter avsluttet relasjon av andre årsaker enn dødsfall
- > Samlinger eller minnestunder hvor frivillige sammen med pårørende og andre samarbeidspartnere møtes for å minnes noen som har gått bort



Samarbeid med pårørende

I møte med mennesker som bor hjemme med alvorlig sykdom kan pårørende være en viktig nøkkelperson for frivillige i tillegg til frivillighetskoordinator. Pårørende kan legge til rette for besøk eller aktivitet, ha dialog med den frivillige og gi informasjon som kan være nyttig å vite om. Kjennskap til for eksempel interesser, hobbyer, yrkesbakgrunn og familierelasjoner kan være inngangsporter til samtaler. Man må likevel respektere at noen pårørende ikke ønsker å være tett involvert. Av og til er det heller ikke pårørende til stede. Pårørende kan være slitne og klarer ikke å forholde seg så mye til den frivillige. Den frivillige innsatsen er ofte et nødvendig pusterom for pårørende. Slike forhold kan det være lurt å avklare i forkant, samtidig som man er åpen for at situasjonen kan endre seg.

Pårørende skal alltid ha fått beskjed om Termik skal inn i hjemmet til noen. Vi vil gjerne ha en god dialog og oppfordrer til dette på første møte.

Lill Karin Aanes,
daglig leder i Termik



Som en stor bonus i rollen som frivillig aktivitetsvenn har jeg fått en nydelig dame inn i livet mitt og en relasjon som jeg setter veldig stor pris på. Jeg vet at hun føler det på samme måte! Vi har det veldig koselig sammen og har også skapt mange fine minner som vi kan mimre over.

Sara Berntzen,
frivillig aktivitetsvenn for
person med demens

Eksempler og maler

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

Malene kan lastes ned og tilpasses lokalt mot at dere krediterer Verdighetsenteret ved bruk og deling.

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

Se også disse malene

[Samtykkeskjema](#)

[Samarbeidsavtale med organisasjon
og frivilligsentral](#)

Retningslinjer for samarbeid med frivillige

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

Eller besøk våre hjemmesider for en full oversikt over maler

Virksomhetens verdigrunnlag og motiv for å inkludere frivillige i virksomheten:

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

Forholdet mellom frivillige og ansatte

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

Rekruttering

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

Introduksjon og opplæring

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

Veiledning og oppfølging

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

Problemløsning

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

Taushetsløfte

- > Informasjon om taushetserklæringen og hva den innebærer.

Forsikringer

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

Utgiftserstatning

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

Oppstartssamtale

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

Eller besøk våre hjemmesider for
en full oversikt over maler

Om virksomhet og arbeidet

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

Om den frivillige, forslag til spørsmål:

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

Oppfølging

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

Taushetsløfte

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

Praktisk informasjon

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

Utgiftserstatning

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

Oppsummering

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

Avtale med den frivillige

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

Eller besøk våre hjemmesider for en full oversikt over maler

Avtale mellom

- > virksomheten og den frivillige

Taushetsløfte

- > beskrivelse av oppgaven som ønskes utført

Forsikringer

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

Taushetserklæring

- > bekreftelse på at den frivillige vet hva taushets-erklæringen innebærer, og hvilke konsekvenser man kan forvente ved et brudd på denne.

Forsikringsansvar

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

Utgiftserstatning

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

Oppfølging

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

Rutiner for fravær, avslutning av den frivillige innsatsen

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

Kontaktperson

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

Kontaktperson

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

Dato/sted:

Frivillig

Frivillighetskoordinator

Eksempel på taushetserklæring

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

Eller besøk våre hjemmesider for
en full oversikt over maler

Erklæring om taushet i forbindelse med frivillig innsats

EKSEMPEL

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

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

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

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

Sted og dato:

Signatur

Navn gjentas med blokkbokstaver

Oppfølgingssamtale

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

Eller besøk våre hjemmesider for
en full oversikt over maler

Innsatsen

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

Velkomst og opplæring

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

Veiledning og oppfølging

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

Relasjoner

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

Utvikling og veien videre

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

Avslutningssamtale

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

Eller besøk våre hjemmesider for
en full oversikt over maler

Om virksomhet og arbeidet

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

Opplevelsen

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

Relasjoner

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

Avslutning og veien videre

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

En stor takk til våre bidragsytere

En håndbok som denne kunne ikke vært skrevet uten bidrag fra praksisfeltet. Vi vil rette en stor takk til de som har tatt seg tid til å dele sine erfaringer med oss, gjennom skriftlige innspill, telefonsamtaler og Teams-møter. Vi har hatt mange spørsmål, og deres svar har gitt oss et bilde av hvordan kommuner og frivillig sektor samspiller i hjemmebaserte tjenester. Noen har sine eksempler med i håndboken, andre har delt informasjon med oss som har vært en viktig del av vårt perspektiv når vi har skrevet håndboken.

Arendal kommune
Dag-Heine Bjørndal, advokat
Eldrepatruljen – Etat for hjemmebaserte tjenester, Bergen kommune
Franskushjelpen
Frelsesarmeens eldreomsorg
Friskliv- og frivilligsenter, Sunnfjord kommune
Frivillighet Norge
Gjerstad kommune
Hamar kommune
Horten frivilligsentral
Kinn kommune, helse og velferd
Klepp kommune
Lillesand kommune
Manglerud gård treffsenter 60 pluss, Oslo kommune
Moss kommune
Nordre Follo kommune
Norges frivilligsentraler
Norges Røde Kors
Oslo Røde Kors
Rauma Frivilligsentral
Rune Samdal, pårørende
Sandefjord kommune
Sanitetskvinnene
Sara Berntzen, frivillig
Stiftelsen Termik
Tromsø Røde Kors
Trondheim kommune
Tønsberg kommune
Ullern kultursenter, Oslo kommune
Vågå frivilligsentral
Øygarden kommune
Ålesund og Volsdalen Menighetspleie

Kilder

1. Meld. St. 24 (2022–2023): Fellesskap og meistring. Bu trygt heime. Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet; 2023.
2. Andlie, Flåto, Gulbrandsen. Eldres boligønsker og bosituasjon. En undersøkelse blant hjemmeboende over 75 år [Internet]. NOVA/OsloMet; 2023.
3. Meld. St. 15 (2022–2023): Folkehelsemeldinga. Nasjonal strategi for utjamning av sosiale helseforskjellar. Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet; 2023.
4. Meld. St. 15 (2017–2018). Leve hele livet. Oslo: Helse- og omsorgsdepartementet; 2018.
5. Helsedirektoratet. Pårørendeundersøkelsen. Pårørende til eldre hjemmeboende med hjelpebehov (internett). Gjennomført av Opinion for Helsedirektoratet 2023. (Hentet 21.11.2025). Tilgjengelig fra: https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/parorendeundersokelsen-2023/P%C3%A5r%C3%B8rendeunders%C3%B8kelsen%202023.pdf/_/attachment/inline/3d22305f-acd0-4939-9238-611dc973cd68:a4813f36a248cf67e937e0cd342e3a33470cb6dc/P%C3%A5r%C3%B8rendeunders%C3%B8kelsen%202023.pdf
6. Frivillighetskoordinering i eldreomsorgen. Håndbok for sykehjem og aktivitetstilbud. Bergen: Verdighetsenteret og USHT Trøndelag Sør; 2022.
7. Førland O. Hva er frivillig innsats i omsorgssektoren? I: Jensen LH (red.), Frivillighet i omsorgssektoren. Tønsberg; Forlaget Aldring og helse; 2015.
8. Wilson J. Volunteerism Research: A Review essay. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly. 2012; 41 (2), 176–212.
9. Førland O. Kommuner i dans med frivillig innsats. I: E Hillestad E, Tessem J, red. Frivillighetens Kraft: organisering av frivillig innsats i eldreomsorgen. Bergen: Fagbokforlaget; 2019.
10. Ervik, Lindén. Samhandling mellom kommunen og frivillig sektor i eldreomsorgen. Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor; 2017. Tilgjengelig fra: <http://hdl.handle.net/11250/2475847>.
11. Folkehelseinstituttet. Helse hos eldre i Norge (internett). (Oppdatert 13.03.2023; hentet 24.11.25). Tilgjengelig fra: <https://www.fhi.no/he/fr/folkehelse rapporten/grupper/eldre/>
12. Hillestad E, Tessem J, red. Frivillighetens kraft: organisering av frivillig innsats i eldreomsorgen. Bergen: Fagbokforlaget; 2019.
13. Janicki–Berg N, Ling NS, Engen ØB. Hvem får omsorg i morgen? Udekte behov og ulik tilgang til eldreomsorg i Norge. Rapport, Norges Røde Kors; 2025.
14. Frivillighet Norge. Frivillighetsbarometeret 2025 rapport (internett). (Hentet 24.11.25). Tilgjengelig fra: <https://s3.eu-west-1.amazonaws.com/frivillighet-norge/pdf/Frivillighetsbarometeret-2025.pdf>
15. Fladmoe, Eimhjellen, Sivesind. Tilbake til normalen? Frivillig engasjement i Norge, 1998–2023. Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor; 2024. Tilgjengelig fra: <https://hdl.handle.net/11250/3144551>
16. Skinner MS, Lorentzen H, Tingvold L, Sortland O, Andfossen NB, Jegermalm M. Volunteers and Informal Caregivers’ Contributions and Collaboration with Formal Caregivers in Norwegian Long-term Care. Journal of Aging & Social Policy. 2020; 33(6), 647–672. <https://doi.org/10.1080/08959420.2020.1745988>
17. Tingvold L, Førland O. Does context matter? Voluntary work in long-term care. Nordic Journal of Social Research. 2021;12(1):155–180. Tilgjengelig fra: <https://hdl.handle.net/11250/2822957>
18. Johansen V, Lofthus A. Kommunenes rekruttering til og oppfølging av frivillig omsorg. 2011; 11. Lillehammer: Østlandsforskning.
19. Lovdata. Helse og omsorgstjenesteloven § 1–1 (internett). (Hentet 24.11.25) Tilgjengelig fra: https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2011-06-24-30/KAPITTEL_1#KAPITTEL_1
20. Munkejord MC, Schönfelder W, Eggebø H. Sosial omsorg: fra blind flekk til sentralt innsatsområde i hjemmebasert eldreomsorg? Tidsskrift for omsorgsforskning. 2018;4(3):298–306.
21. Statistisk sentralbyrå. (Oppdatert 15.04.19, hentet 24.11.15) Tilgjengelig fra: <https://www.ssb.no/helse/artikler-og-publikasjoner/vesentlig-mer-bruk-av-omsorgstjenester-ved-paserte-85-ar>
22. Lorentzen H, Tingvold L. Frivillig innsats: Hindre i omsorgssektoren. Tidsskrift for omsorgsforskning. 2018;4(2):120–31.
23. Øhrn A. Frivillig omsorg for hjemmeboende eldre – perspektiver fra Fransiskushjelpen. I: E Hillestad E, Tessem J, red. Frivillighetens Kraft: organisering av frivillig innsats i eldreomsorgen. Bergen: Fagbokforlaget; 2019.
24. Helsedirektoratet. Rettslige rammer for samarbeid mellom helse- og omsorgstjenesten og frivillig sektor (internett). (Oppdatert 21.05.25, hentet 24.11.25). Tilgjengelig fra: <https://www.helsedirektoratet.no/rundskriv/rettslige-rammer-for-samarbeid-mellom-helse-og-omsorgstjenesten-og-frivilligheten>
25. Clary EG, Snyder M, Ridge RD, Copeland J, Stukas AA, Haugen J, et al. Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach. Journal of personality and social psychology. 1998;74(6):1516–30.
26. Clary EG, Snyder M. The Motivations to Volunteer: Theoretical and Practical Considerations. Current directions in psychological science: a journal of the American Psychological Society. 1999;8(5):156–9.
27. Strømsnes, Christensen, Eimhjellen. Frivillig arbeid, livsfase og motivasjon [Internet]. Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor; 2024. Tilgjengelig fra: <https://hdl.handle.net/11250/3178961>
28. Hurst A, Coyne E, Kellett U, Needham J. Volunteers motivations and involvement in dementia care in hospitals, aged care and resident homes: An integrative review. Geriatric nursing (New York). 2019;40(5):478–86.
29. Malmedal W, Steinsheim G, Nordtug B, Blindheim K, Alnes R, Moe A. How Volunteers Contribute to Persons with Dementia Coping in Everyday Life. Journal of multidisciplinary healthcare. 2020;13:309–19.
30. Sørvoll, Hansen. Aktivitetsvenn. En studie av et frivillig tilbud rettet mot personer med demens med vekt på de frivilliges erfaringer [Internet]. OsloMet; 2019. Tilgjengelig fra: <https://hdl.handle.net/20.500.12199/1317>
31. Hansen, Slagsvold. Refleksiv frivillighet i en norsk kontekst – om eldres deltakelse, motivasjon og potensiale. 2020; Tilgjengelig fra: <https://hdl.handle.net/10642/9821>
32. Wollebæk, Sætrang, Fladmoe. Betingelser for frivillig innsats: Motivasjon og kontekst [Internet]. Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor; 2015. Tilgjengelig fra: <http://hdl.handle.net/11250/2442819>
33. Tiittanen U, Turjamaa R. Social Inclusion and Commuality of Volunteering: A Focus Group Study of Older People’s Experiences. International journal of environmental research and public health. 2022;19(9):5141.
34. Ryan RM, Deci EL. Self-determination theory: basic psychological needs in motivation, development, and wellness. New York: Guilford Press; 2017.

Kolofon

Håndboken er et samarbeid mellom

Verdighetsenteret
www.verdighetsenteret.no

Utviklingssenterfor sykehjem
og hjemmetjenester (USHT)
www.utviklingssenter.no

Innholdet er utviklet av Verdighetsenteret.

**En stor takk for fagutvikling og
tekstproduksjon rettes til:**
Eirin Hillestad, fag- og forskningsutvikler
Beate Magerholm, rådgiver
Julie Tessem, rådgiver

Design: PART

Illustrasjon: Maria Veske

Foto:
MGfoto (s. 1, 3, 10, 13, 14, 17, 18, 21, 24, 35, 37, 44,)
Ingerid Jordal (s. 46, 50)
Silje Robinson (s. 48, 51)

Desember 2025



Verdigehetsenteret
KOMPETANSE FOR EN VERDIG ALDERDOM

Stiftelsen Verdigehetsenteret
www.verdigehetsenteret.no



**Utviklingssenter for
sykehjem og hjemmetjenester**

Utviklingssenterfor sykehjem
og hjemmetjenester (USHT)
www.utviklingssenter.no