

ODA-projektet / Afklaring af den frivillige indsats



STYRELSEN FOR SOCIAL SERVICE
SOCIALMINISTERIET

Pjecen er udgivet af:

Styrelsen for Social Service

Skibhusvej 52B 3 sal
5000 Odense

Tlf: 65 48 40 00
servicestyrelsen@servicestyrelsen.dk

www.servicestyrelsen.dk

1. oplag 4000 stk.

Pjecen er udarbejdet af connector a/s
i samarbejde med Styrelsen for Social Service.

Pjecen findes elektronisk på:
www.servicestyrelsen.dk/oda

ISBN-13 978-87-91247-93-4
ISBN-10 87-91247-93-4

Digital ISBN-13 978-87-91247-96-5
Digital ISBN-10 87-91247-96-9

Indholdsfortegnelse

1. Introduktion	4
2. For jer som vil videre med jeres frivillige indsats.....	7
3. Fælles bevidsthed om "værdigrundlaget"	8
4. Tilrettelæggelse af den frivillige indsats.....	9
Målgruppe?.....	10
Hvilke tilbud?	12
Kompetencer og adfærd hos de frivillige?	14
Organisering af det frivillige arbejde?.....	17
Samspil med andre?	18
Løbende administrative opgaver – hvem skal løse dem?	19

1. Introduktion

Formålet med ODA-projektet har været at forbedre indsatsen for de demente borgere og deres pårørende. Forbedringen i indsatsen skal ske gennem udviklingen af et koordineret samspil mellem den kommunale myndighed, leverandører af ældrepleje og frivillige sociale organisationer.

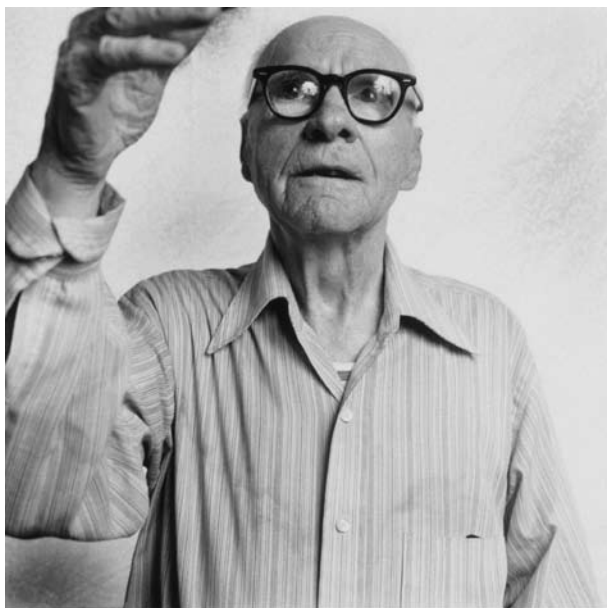
Baggrunden for projektet er, at behovet for hjælp til både demente borgere og deres pårørende er stort og stigende i takt med, at antallet af borgere med demens stiger. Demente borgeres behov for hjælp varierer meget og er blandt andet afhængigt af, hvilken grad af demens, den pågældende person har.

Erfaringer fra projektet viser, at den frivillige indsats har stor betydning for den demente borger og ikke mindst de pårørende – og at der er efterspørgsel efter frivillige tilbud. Det gælder, uanset hvor i sygdomsforløbet den demente borger er, og om den pågældende bor i eget hjem eller på et plejecenter.

En koordineret kommunal og frivillig indsats kan hjælpe med at sikre den nødvendige og rette hjælp på det rette tidspunkt. På en række områder kan frivillige tilbud supplere den kommunale indsats.

Det gælder eksempelvis frivillige tilbud som besøgsven, ledsagelse til aktiviteter, pårørendegrupper og motionsaktiviteter. Det handler i høj grad om at dække de pårørendes behov for aflastning, så de får et "frirum" en gang imellem til at kunne løse de daglige gøremål eller have socialt samvær fx i en pårørendegruppe med andre ligestillede.

I samarbejde med i alt ti kommuner og en række frivillige sociale organisationer har Styrelsen for Social Service udviklet en række redskaber, der kan hjælpe med at udvikle et koordineret samspil mellem den kommunale myndighed, leverandører og frivillige sociale organisationer. Der er først og fremmest udviklet en konkret fremgangsmåde til etablering og vedligeholdelse af et koordineret samspil mellem parterne og en række tilhørende hjælperedskaber. Erfaringerne viser, at redskaberne er meget anvendelige og bidrager til, at samspillet udvikles i gensidig respekt for hinanden samt hjælper med at prioritere og håndtere de relevante hensyn.



Dernæst er der i projektet udviklet redskaber, der kan hjælpe henholdsvis den kommunale myndighed og den frivillige sociale organisation med at få forudsætningerne for et koordineret samspil på plads.

For den frivillige organisation handler det om at få afklaret den frivillige indsats. Der er derfor udviklet et redskab til frivillige sociale organisationer, der kan hjælpe med at skabe klarhed over målgruppens behov og størrelse samt målsætninger for den frivillige indsats. Endvidere afklares, hvilke krav det stiller til de frivillige og deres organisation at ville levere tilbud til demente borgere og deres pårørende.

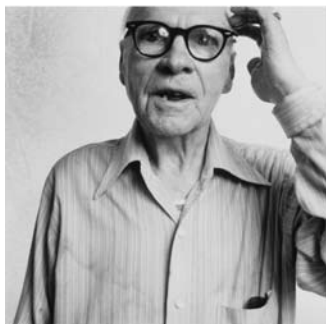
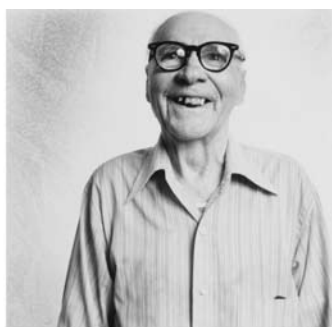
Også den kommunale myndighed skal have afklaret den kommunale demensindsats inden dialogen om et samspil påbegyndes. Der skal skabes klarhed over målgruppens omfang og behov, den eksisterende kommunale indsats samt fastlæggelse af målsætninger for demensindsatsen. Konkret er der udviklet redskaber, der kan hjælpe den kom-

munale myndighed med at få tilstrækkelig indsigt i serviceniveauet for demente borgere som en specifik målgruppe – et *servicetjek på demensområdet*.

Alle projektets redskaber suppleret med blandt andet en række konkrete eksempler kan findes på ODA-projektets hjemmeside www.servicestyrelsen.dk/oda. Derudover har Styrelsen for Social Service også udgivet de to centrale redskaber målrettet de frivillige sociale organisationer i pjeceform.

I pjecen *Udvikling af et koordineret samspil* præsenteres fremgangsmåden for etableringen af samspilsrelationer mellem kommune og frivillig social organisation og tilhørende hjælperedskaber på hjemmesiden introduceres.

I denne pjece *Afklaring af den frivillige indsats* præsenteres en fremgangsmåde, som frivillige sociale organisationer kan bruge som udgangspunkt for en afklaring af den frivillige indsats. Derudover introduceres forskellige hjælperedskaber, som kan findes på ODA-projektets hjemmeside.



Baggrund for ODA-projektet

Styrelsen for Social Service igangsatte ODA-projektet i 2004. ODA står for Organiseringen af Dag- og Aflastningsindsatsen. Formålet med projektet har været at forbedre indsatsen for de demente borgere og deres pårørende. Forbedringen i indsatsen skulle ske gennem samspil mellem kommunale myndigheder, leverandører og frivillige sociale organisationer.

I alt ti kommuner har deltaget i projektet. Fire kommuner i Viborg Amt: Karup, Møldrup, Viborg og Tjele samt seks kommuner i Storstrøms Amt: Nakskov, Næstved, Holmegård, Møn, Nykøbing Falster og Sydfalster har deltaget i projektet. Her ud over har repræsentanter fra en række frivillige sociale organisationer Blæksprutten i Sydfalster, Futuracentret i Næstved, Kontakten i Nakskov og Viborg Menighedsplejes Aflastningscenter deltaget i hele projektet.

De nævnte parter har i starten af projektet bidraget til at afklare forudsætningerne for at etablere et samspil om demensindsatsen og efterfølgende udviklet ODA-modellens redskaber. Midtvejs i projektforløbet har alle parter samt yderligere en række lokale frivillige sociale organisationer været involveret i afprøvelse af redskaberne. Endelig har alle de nævnte parter samt en række pårørende til demente borgere bidraget til at vurdere effekten af de samspil, der er etableret, og de redskaber, som er udviklet.

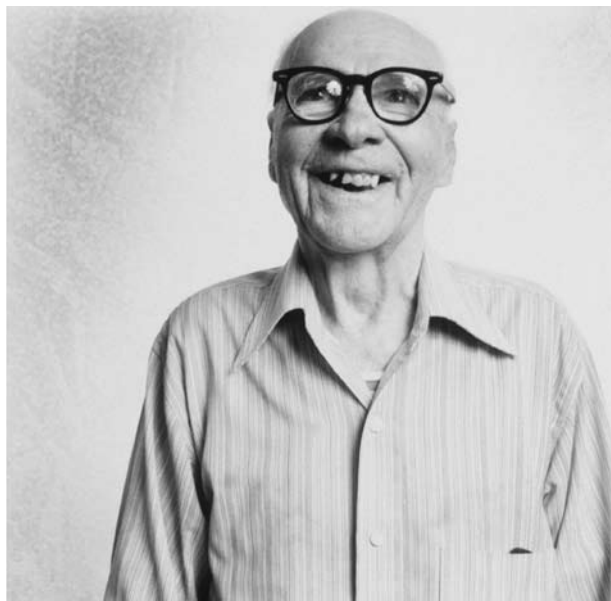
Resultatet af ODA-projektet er et sæt af redskaber, som kan anvendes af frivillige sociale organisationer samt kommunale og private aktører til at etablere og udvikle samspil om demensindsatsen. Alle redskaberne er tilgængelige på projektets hjemmeside: www.servicestyrelsen.dk/oda

2. For jer som vil videre med jeres frivillige indsats

Det er de mange bække små der skaber et mangfoldigt, frivilligt, socialt arbejde. Der er heldigvis mange, som har overskud og lyst til at gøre en frivillig indsats. Initiativlysten er stor – det bekræfter erfaringerne fra ODA-projektet. Dog er det ikke altid let at få idéer og initiativer omsat til virkelighed. Mange initiativer til at organisere lokalt frivilligt arbejde eller udvikle nye frivillige tilbud løber desværre ud i sandet, ofte fordi initiativtagerne ikke får afklaret og prioriteret indsatsen ordentligt fra starten.

Grundlæggende er der en række centrale spørgsmål, som der blandt de frivillige er behov for at blive enige om: Hvem vil vi egentlig hjælpe? Hvad vil vi hjælpe med? Hvorfor vil vi hjælpe?

Denne pjece kan være en hjælp til at afklare disse spørgsmål og dermed bidrage til at komme godt i gang med at organisere et stykke frivilligt arbejde. Pjecen er især tænkt som inspiration og hjælp til de frivillige, der varetager de organisatoriske og administrative opgaver.



En fælles afklaring af spørgsmålene er også nødvendig i forhold til at få etableret nogle gode samarbejdsrelationer med den kommunale myndighed og andre samarbejdsparter.

Eksisterende frivillige sociale organisationer kan bruge materialet som en tjekliste i forhold til organisationens virkefelt eller som inspiration til en diskussion blandt de frivillige. Dette kan være en god øvelse, for som én af de frivillige i ODA-projektet udtrykker det: "Folk, der har været med længe, kan måske ikke altid se de tillagte unoder!".

De indsatte tjekbokse giver specifik hjælp i forhold til frivilligt arbejde på demensområdet. De demente borgere og deres pårørende har nogle specifikke behov, som de frivillige kan imødekomme, men det forudsætter, at de frivillige er opmærksomme på forholdene. Derudover gives der konkrete eksempler baseret på erfaringerne fra ODA-projektet.

Indholdet er udarbejdet på grundlag af erfaringer, som frivillige sociale organisationer har bidraget med i hele projektforløbet samt evaluering af de konkrete projekterfaringer med at etablere og udbygge det frivillige arbejde på demensområdet, der er opnået ude lokalt i de enkelte projektkommuner.

De spørgsmål, der rejses, har relevans for alle typer af frivillige sociale organisationer, hvilket gør at materialet også kan anvendes af frivillige sociale organisationer, der ikke beskæftiger sig med demensområdet.

3. Fælles bevidsthed om værdigrundlaget

En frivillig social organisation har som alle andre organisationer en mission, som er grundlaget for organisationens eksistens og dens identitet. Herfra stammer den energi og virkelyst, som driver organisationens medlemmer. Tilrettelæggelse af indsatsen fordrer derfor, at den frivillige sociale organisations medlemmer er bevidste om:

- Hvor kommer vi fra?
- Hvorfor eksisterer vi?
- Hvad er vores grundlæggende fælles værdier?
- Hvad er det, der giver os energi og bevægelse?

En fælles bevidsthed hos de frivillige om svarene på ovenstående spørgsmål er væsentlig for at drøfte og udvikle organisationens samarbejdsrelationer, men er bestemt også vigtig for de mennesker, organisationen har besluttet sig for at ville hjælpe.

I det følgende forudsættes det, at den frivillige organisation har en fælles afklaret bevidsthed om de nævnte forhold, som tilsammen ofte kaldes *værdigrundlaget*. Dette repræsenterer organisationens eksistensberettigelse og er af mere blivende karakter. Forudsætningen betyder ikke, at disse ting kommer af sig selv. Det kræver, at der i organisationen er frivillige, der kan fastholde fokus samt fastholde og sikre en fælles opfattelse af disse forhold.

Eksempel på værdigrundlag fra en frivillig social organisation i ODA-projektet

- Arbejdet er baseret på rummelighed og et nuanceret menneskesyn
- De frivillige skal have respekt for brugeren og den pårørende og ikke overtage situationen
- De frivillige skal kun handle i samråd med bruger og pårørende
- De frivillige skal udvise stor fleksibilitet

(fra den frivillige organisation LOTUS i Næstved)

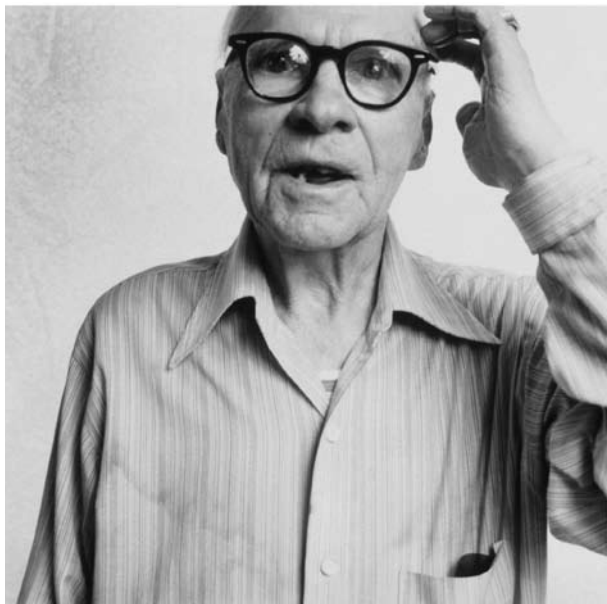
4. Tilrettelæggelse af den frivillige indsats

Et fælles grundlag blandt de frivillige for tilrettelæggelsen af de frivillige tilbud relaterer sig som minimum til beslutninger og prioriteringer i forhold til de fem nedenstående spørgsmål. Det gælder som sagt ikke kun i startfasen for en frivillig social organisation. Det er forhold, man som frivillig social organisation løbende bør forholde sig til.

- Målgruppe. Hvem er det, vi gerne vil hjælpe?
- Hvilke tilbud. Hvad er det, vi laver eller gerne vil lave og hvorfor?
- Kompetencer. Hvad er det, vi skal kunne?
- Organisering. Hvordan organiserer vi os?
- Samspil. Hvem er vi i samspil med?
- Løbende administrative opgaver. Hvem skal løse dem?

De fleste frivillige er netop frivillige, fordi de brænder for at gøre en indsats over for eksempelvis de ældre. Ligesom i alt andet foreningsliv er der imidlertid en række overvejelser af mere organisatorisk og administrativ karakter, man løbende bør forholde sig til. Derfor er det også vigtigt, at der i de frivillige sociale organisationer findes personer, som påtager sig opgaven med at organisere og lede det frivillige arbejde. Ofte er det den samme person/de samme personer, der står for kontakten til andre aktører, dvs. både andre frivillige sociale organisationer og den kommunale myndighed.

I de store frivillige sociale organisationer vil der som regel være én eller flere lønnede medarbejdere til at varetage netop disse opgaver. I andre frivillige sociale organisationer handler det om at finde ulønnede frivillige, der brænder for at varetage opgaverne. Ofte vil der også være hjælp at hente hos en eventuel paraplyorganisation eller hos frivillighedscentre, der støtter og udvikler det frivillige sociale arbejde i lokalområdet.



Målgruppe?

Frivillige sociale organisationer opstår typisk, fordi en gruppe af mennesker går sammen om at hjælpe medmennesker med behov for hjælp. Spørgsmålet "Hvem er det vi gerne vil hjælpe" kan derfor lyde indlysende. Netop derfor er det vigtigt at sikre sig, at der er skabt en fælles opfattelse af svaret på spørgsmålet blandt de frivillige. Det er der flere grunde til.

For det første er det en vigtig del af planlægningen. Afgrænsningen af målgruppen hænger sammen med, hvor mange frivillige, der er, og dermed hvor mange organisationen er i stand til at hjælpe.

Dernæst har det betydning for borgernes forventninger til den frivillige sociale organisation om hvem, der kan få hjælp. Kan eksempelvis alle ældre få hjælp, eller skal man have et specifikt behov?

For det tredje har det betydning for de frivillige selv. En klar afgrænsning kan sikre, at nye frivillige får realistiske forventninger til arbejdet og har de ønskede personlige og eventuelt faglige kompetencer i forhold til målgruppen.

Endelig har det betydning for samspillet med den kommunale myndighed og andre relevante parter. Den frivillige sociale organisations ønsker til den kommunale myndighed om bl.a. kompetenceudvikling kan eksempelvis afhænge af den målgruppe, som man ønsker at hjælpe.

Eksempel på vigtigheden af en fælles målgruppeafklaring

I ODA-projektet deltog en frivillig social organisation, der gennem en årrække havde lavet aktiviteter for beboere på kommunens plejecentre. Den kommunale myndighed havde identificeret et behov for aflastning hos hjemmeboende borgere med demens og havde i forlængelse heraf forhørt sig om mulighederne hos den frivillige sociale organisation. Det afstedkom en drøftelse blandt de frivillige om, hvem det egentlig var, man ønskede at hjælpe. Her viste det sig, at man alene ønskede at hjælpe i tilknytning til kommunens plejecentre. De frivillige følte sig trygge med fast personale omkring sig, men det havde man ikke tidligere specifikt forholdt sig til. Dette var en vigtig konstatering, som skabte klarhed i forhold til samspillet med den kommunale myndighed, og de ønsker den kommunale myndighed havde til den frivillige indsats.

Afklaring af målgruppen for jeres indsats

Har I overvejet følgende?

Hvem er det, vi gerne vil hjælpe?

Overvej om I ønsker at hjælpe borgere med demens, deres pårørende eller begge dele. Det handler om, at I afklarer størrelsen på målgruppen for jeres indsats. Målgruppens størrelse hænger også sammen med, hvor mange det er muligt for jer at hjælpe.

Overvej også om det kan være relevant at sondre mellem forskellige målgrupper hos demente borgere, som I kan hjælpe. Sondringer i målgruppen kan være relevante, fordi demente borgere kan have forskellige behov blandt andet afhængigt af, hvor i sygdomsforløbet de befinder sig. Ønsker I at hjælpe fx demente borgere med let, middel eller svær demens? Ønsker I at hjælpe yngre eller ældre demente borgere?

Hvor vil vi gerne hjælpe?

Det handler om at afklare rammerne for den frivillige indsats.

Overvej om I ønsker at hjælpe i borgerens eget hjem eller på et plejecenter.

Overvej om I ønsker at hjælpe borgere i et særlig afgrænset geografisk område. Med geografisk større kommuner bliver spørgsmålet om en geografisk afgrænsning af det frivillige arbejde endnu mere aktuelt.

Hvor mange har et behov?

Overvej hvad efterspørgslen er efter jeres tilbud. Med hjælp fra kommunen kan der søges indsigt i, hvor mange borgere der kan have et behov for de pågældende tilbud. Eksempelvis hvor mange hjemmeboende demente borgere med/uden ægtefæller, der findes i kommunen.

Hvor mange frivillige kan hjælpe og hvor meget kan vi klare?

Fastlæggelsen af målgruppens størrelse skal også hænge sammen med, hvor mange det er muligt at hjælpe. I forhold til forventningsdannelsen hos de demente borgere og deres pårørende er det vigtigt, at der er en fornuftig sammenhæng.

Hvilke tilbud?

Det er vigtigt at få afklaret, hvad det er for en type hjælp, organisationen vil tilbyde, men det er også vigtigt at tænke over hensigten med indsatsen. Hvad er det vi ønsker at opnå med vores indsats? Eksempelvis er det isoleret set en stor og væsentlig hjælp for en pårørende at blive aflastet nogle timer om ugen. Det er dog endnu bedre, hvis aflastningen har et længere sigte, og det kan medføre, at den pårørende får en bedre hverdag, og/eller at tidspunktet for at den demente borger må flytte på plejecenter udskydes. Målet med aflastningen bliver på denne måde til: "Vi hjælper den pårørende til at få et pusterum i hverdagen og dermed en mere tålelig tilværelse" eller "Vi giver den demente borger mulighed for at blive længere tid i egne, vante omgivelser".

Fordelen ved at have mål er, at de frivillige kan se og opleve, at deres indsats nytter noget. En del af det at være frivillig er også at få noget igen eller at kunne se den dybere mening med den hjælp man leverer.

Eksempler på målsætninger fra en frivillig social organisation i ODA-projektet

- Vi spadserer med de demente borgere på plejecentret for at styrke deres fysik og give dem et godt helbred
- Vi aflaster pårørende til demente borgere, så de undgår stress og nedslidning
- Vi ser os om, opdager behov og sætter mål derefter

Når målsætningerne er på plads, er det på tide at beskrive dem eller de former for hjælp, de frivillige vil tilbyde. Der er flere årsager til, at det er vigtigt at få beskrevet disse forhold nærmere. Det betyder frem for alt, at det bliver lettere for omverdenen at tage stilling til et præcist tilbud om hjælp fra de frivillige. Dernæst er det en forudsætning for, at tilbudet kan målrettes den demente borger eller de pårørendes behov, og endelig fordi tilbudene om hjælp nøje hænger sammen med de frivilliges kompetencer og ønsker.

Der kan hentes inspiration til særligt relevante frivillige ydelser i redskabet *Idékatalog over frivillige dag- og aflastningstilbud til demente borgere og deres pårørende* på projektets hjemmeside www.servicestyrelsen.dk/oda.

Følgende typer information er væsentlige, når hjælpen skal beskrives:

- Typen af hjælp. Hvilke tilbud yder de frivillige?
- Hyppighed og omfang i tid. Hvor ofte udfører den frivillige hjælpen og i hvor lang tid?
- Kontinuitet. Hvem eller hvor mange frivillige vil tilbyde hjælpen til en borger?

Beskriv også tydeligt de områder, hvor hjælp ikke gives. Det kunne eksempelvis være, at besøgsvennen kun undtagelsesvis vil ledsage den demente borger til læge/tandlæge m.v., fordi det ikke er idéen, at besøgsvennen skal bruge tiden i et venteværelse. Dette skal dels beskytte den frivillige mod konflikter eller misbrug og dels sikre den demente borgers rettigheder.

Jo mere præcist tilbudet kan beskrives, jo lettere bliver det for den frivillige at sige fra og undgå utilsigtede forhold til den, som modtager tilbudet. Samtidig bidrager det også til at skabe gode samarbejdsrelationer til andre, der yder hjælp til borgeren.

Afklaring af mål og tilbud

Har I overvejet eller gjort følgende?

Hvorfor vil vi hjælpe de demente borgere eller deres pårørende?

Overvej og beskriv eventuelt jeres målsætninger for indsatsen: Hvad håber I, de demente borgere eller deres pårørende får ud af det, og hvad håber I selv at få ud af det. Måske kan man ikke få en direkte positiv tilbagemelding i mødet mellem mennesker, når der netop er tale om demens. Nogle demente borgere reagerer måske slet ikke – kan den frivillige klare den situation?

Overvej, hvor I kan gøre en forskel. Tænk over, hvor I kan hjælpe med et udækket behov hos borgere med demens og deres pårørende, men også hvad I absolut ikke vil hjælpe med.

Overvej om målsætningerne er realistiske i forhold til de demente borgeres behov og funktionsevne (demensgrad, adfærd, sprog, hukommelse).

Har vi beskrevet den hjælp, vi vil yde?

Det kan være hensigtsmæssig at udarbejde en præcis og let-forståeligt beskrivelse af de frivillige tilbud. Beskrivelsen bør ikke kun omfatte typen af hjælp, men også eventuelle rammer for omfang/hyppighed. Overvej også eventuelle beslutninger om kontinuiteten af hjælpen. Skal den faste frivillige afløses af andre frivillige ved sygdom eller ferie? Skal der være en fast afløser til den frivillige, som også har et godt kendskab til den demente borger og dennes pårørende?

Har I koordineret jeres valg af indsats med andre frivillige sociale organisationer?

Der kan nemt være andre frivillige sociale organisationer i lokalområdet, som arbejder i forhold til den samme målgruppe. Det vil være formålstjenstligt at få koordineret indsatserne så hurtigt som muligt.

Er der specielle krav, der skal være opfyldt, for at vi kan yde hjælpen?

Overvej om der kan være specifikke forudsætninger i forhold til kompetencer, tilvejebringelse af informationer m.v., der skal være opfyldt for at kunne levere de ønskede tilbud.

Kompetencer og adfærd hos de frivillige?

En frivillig social organisation er på sin vis lidt som en forretning. Gode varer og god betjening fører til god omtale, og det kan virke selvforstærkende. Dette gælder selvfølgelig også med modsat fortegn.

Man skal derfor være opmærksom på, at man som frivillig påtager sig et ansvar for at sikre, at borgeren er tilfreds med hjælpen. Og at der med demensområdet ofte er tale om en gruppe af særligt svage borgere.

Den frivillige sociale organisation skal kunne håndtere dette ansvar på forskellig vis.

Man kan formulere nogle minimumskrav til kompetencer hos de frivillige. Afhængigt af hvilke tilbud man ønsker at levere, kan der være tale om såvel personlige som mere faglige kompetencer. I ODA-projektet er der udarbejdet et redskab *Kompetenceudvikling på demensområdet*. Redskabet er primært målrettet kompetenceudvikling af de professionelle medarbejdere hos den kommunale myndighed eller på leverandørniveauet, men kan også være inspiration til nogle af de kompetencer, som frivillige, der arbejder med demente borgere, eventuelt bør have. Redskabet kan ses på ODA-projektets hjemmeside: www.servicestyrelsen.dk/oda.

Det er her vigtigt at holde sig for øje, at kompetencer ikke kun er et spørgsmål om teoretisk viden. Den viden, man fx har tilegnet sig som pårørende til en demensramt, giver et solidt fundament for forståelsen af demens og de pårørendes situation og særlige behov. En viden som det professionelle personale også kan have udbytte af.

Forventninger til de frivilliges indsats kan også formuleres i organisationens værdigrundlag. Her kan formuleres klare etiske og moralske regler for, hvad den frivillige kan og ikke kan være med til, omgangstone mellem de frivillige og brugerne m.v. Det er også vigtigt, at den frivillige sociale organisation fastlægger og udmelder klare retningslinjer for, hvornår og hvordan samarbejdet med frivillige afsluttes. Yderligere inspiration til udarbejdelse af adfærdskodeks for frivillige kan findes i redskabet *Adfærdskodeks for frivillige* på ODA-projektets hjemmeside www.servicestyrelsen.dk/oda.

Endelig skal man overveje, hvordan man løbende kan udvikle de frivilliges kompetencer. Mange frivillige ønsker at dygtiggøre sig i forhold til det frivillige arbejde. Tilbud om kompetenceudvikling kan indgå som et vigtigt element i samspillet med den kommunale myndighed. Det kan handle om at opnå økonomisk støtte fra den kommunale myndighed til de frivilliges deltagelse på forskellige uddannelsestilbud. Alternativt tilbydes de frivillige uddannelsesaktiviteter, fx via en kommunal demenskoordinator. Ikke bare faglige uddannelsestilbud kan være relevante – også mere generelle introduktioner til det at være frivillig er relevante.

Eksempler på adfærdskodeks fra en frivillig social organisation i ODA-projektet

Den frivillige skal overholde gældende retningslinier vedrørende tavshedspligt.

Den frivillige skal bære navneskilt med logo på.

Udgangspunktet er "Du"-form, men hvis brugeren ønsker at være "De's", vil det blive respekteret.

Det er op til den enkelte frivillige, hvor meget man ønsker at fortælle om sig selv. Vedrørende brugerens personlige forhold er udgangspunktet naturligvis, at man som frivillig forholder sig neutralt.

Aflastningstjenestens regler om at give og modtage gaver skal overholdes. Der kan gives gaver til brugerne ved runde fødselsdage, guldbryllup, bårebuket mv. I forhold til at modtage gaver er holdningen, at det er i orden at modtage en mindre gave (en æske chokolade, en flaske vin el. lign.) nu og da, men det er ikke acceptabelt at modtage pengegaver fra brugerne

Aflastningstjenesten vil ikke håndtere pengesager for – men gerne sammen med – brugeren.

Oplysningspligt om fx misbrug i hjemmet, kriminalitet, vold, suicidalfare mv. håndteres i dialog med den frivillige.

Det er vigtigt og i orden, at den frivillige siger fra i forhold til opgaver, hvor den frivillige ikke føler at kunne leve op til kompetencekrav, ikke har personlige ressourcer/overskud til at kunne løfte opgaven, ikke har personlig kemi med brugeren og lignende. Kontaktpersonen pointerer dette over for både frivillig og hjem efter første hjemmebesøg hos den "nye" bruger, og den frivillige bliver mindet om det løbende herefter.

(Aflastningstjenesten, Karup)

Afklaring af kompetence og adfærd hos de frivillige

Har I overvejet eller gjort følgende?

Hvilke krav stiller det til os at hjælpe demente borgere?

Overvej om målgruppens behov og de tilbud, der leveres, stiller særlige kompetencekrav til de frivillige, og om der derfor skal formuleres nogle minimumskrav til de frivillige eller lægges vægt på nogle særlige personlige kompetencer. Hvis I ønsker at stille krav til de frivillige, er det en god ide, at disse er klart og tydeligt formuleret og at proceduren for, hvem der godkender, og hvordan det foregår, ligeledes er klar.

Har vi en informationspakke eller en fremgangsmåde ved introduktion af nye frivillige?

Overvej om I skal udarbejde et samlet informationsmateriale til alle nye frivillige, og om I skal nedfælde et egentligt kodeks for de frivilliges adfærd over for borgerne.

Har vi som frivillige en grundlæggende og tilstrækkelig forståelse for de demente borgere og deres situation?

I skal sikre jer, at de frivillige føler sig trygge i arbejdet og ved, hvordan de skal agere, hvis de kommer ud i situationer, som er vanskelige at håndtere, eller hvor de direkte føler sig truet. Det handler om uddannelse og klare udmeldinger til de frivillige om, hvor de kan få hjælp og svar på deres spørgsmål.

Har vi en plan for kompetenceudvikling af vores frivillige og kendskab til uddannelses tilbud på demensområdet?

Kompetenceafklaringen i forhold til de frivillige skal løbende følges op med en plan for uddannelsesaktiviteter, så det sikres, at de frivilliges kompetencer og viden løbende vedligeholdes og udbygges. Uddannelse på demensområdet vurderes at være helt central for at skabe tryghed hos de frivillige i arbejdet med demente borgere.

Organisering af det frivillige arbejde?

Organiseringen og løsningen af de administrative opgaver skal tilrettelægges, så de frivillige kan bruge deres energi på det, de ofte prioriterer højest, nemlig at gøre en indsats for de ældre.

Eksempler på måder at organisere sig på

Viborg Menighedsplejes Aflastningstjeneste

Viborg Menighedsplejes Aflastningstjeneste er én blandt fem aflastningstjenester i Viborg. Den består af en kreds af frivillige og har to centrale kontaktpersoner. Kontaktpersonerne modtager alle førstegangs henvendelserne og laver en vurdering af hvilken frivillig, der bedst vil kunne matche borgeren. Det er også disse to personer, der står for kontakten til kommunen, og som i den forbindelse deltager i kontaktmøder, informationsmøder m.v.

Kontakten – Vestlollands Frivillighedsformidling

Kontaktens hovedopgave er at styrke det frivillige sociale arbejde i Nakskov området. Der er samlet en række frivillige tilbud i regi af Kontakten rettet mod forskellige målgrupper. De frivillige tilbud målrettet de demente borgere og deres pårørende omfatter besøgsvenner, ledsagelse, pårørendegruppe og et fælles motionstilbud til demente borgere med kommunen. Der er flere frivillige, som primært arbejder med de mere organisatoriske dele af det frivillige arbejde, og som løbende deler opgaverne mellem sig.

Afklaring af organisering?

Har I overvejet følgende?

Har vi nogle i organisationen, som brænder for at få vores organisation til at køre?

Spørgsmålet er primært relevant for frivillige sociale organisationer uden lønnet personale til at varetage de daglige opgaver. De fleste bliver frivillige, fordi de ønsker at gøre en indsats for eksempelvis de demente borgere eller deres pårørende, men det er også vigtigt at rekruttere én eller flere frivillige, der brænder for papirarbejdet, møderne osv.

Har vi tydeliggjort tilstrækkeligt, hvem der egentlig tegner vores organisation i forhold til kommunen og andre aktører?

Det er vigtigt, at det står klart for borgerne, den kommunale myndighed, leverandører og andre relevante aktører, hvem der er kontaktperson for den frivillige sociale organisation.

Et det tydeligt for den frivillige, hvor vedkommende kan hente information og vejledning?

Det er også vigtigt, at det står klart for de frivillige, hvem man kan kontakte i den frivillige sociale organisation, hvis man har spørgsmål eller er i tvivl om, hvordan man skal håndtere forskellige situationer.

Samspil med andre?

Den frivillige indsats skal ikke kun ses isoleret, men også ses i den sammenhæng, hjælpen til borgeren indgår i. Frivillige tilbud til demente borgere vil ofte blive leveret parallelt med, at der også leveres kommunale ydelser af den kommunale leverandør eller private leverandører, hvad enten det foregår i borgerens eget private hjem, på plejecenter eller andre steder i samfundet.

Samspillet mellem den frivillige organisation og den kommunale myndighed og kommunale/private leverandører bør derfor fra starten være et fokusområde. En forudsætning for et vel fungerende samarbejde er, at parterne får afklaret forventningerne til hinanden, og at rammerne for samspillet aftales mere konkret. Du kan få mere inspiration til udviklingen af et koordineret samspil på ODA-projektets hjemmeside eller i pjecen *Udvikling af et koordineret samspil*.

En anden relevant samspilsrelation er med andre frivillige sociale organisationer. Det er vigtigt, at indsatsen afstemmes mellem frivillige sociale organisationer, der yder en indsats til den samme målgruppe. Det handler om at få afstemt hinandens indsats og sikre sig, at organisationerne supplerer hinanden frem for at konkurrere mod hinanden. Overvej derfor løbende, hvordan jeres ydelser er afstemt med den indsats, andre frivillige sociale organisationer yder i kommunen.

Eksempel på vigtigheden af afklaring mellem frivillige sociale organisationer

I Næstved Kommune blev mulighederne for samspil om indsatsen for demente borgere og deres pårørende drøftet i dialog med to frivillige sociale organisationer. De to organisationers udgangspunkt var, at man stor set lavede det samme og ønskede at hjælpe den samme målgruppe. Sagt med andre ord "at man konkurrerede mod hinanden".

I løbet af drøftelserne blev det klart, at det slet ikke var tilfældet. Den ene frivillige organisations arbejde var derimod en forudsætning for den andens. Én leverede afløsning af den pårørende ved at passe på den demente borger i eget hjem,

hvilket gjorde det muligt for den pårørende at deltage i den anden frivillige sociale organisations tilbud om pårørende-gruppe.

Drøftelsen og den efterfølgende afklaring førte til, at de to organisationer fik et grundlæggende anderledes forhold til hinanden og nu ønskede at hjælpe hinanden ved at informere de demente borgere og deres pårørende, man er i kontakt med, om hinandens tilbud.

Løbende administrative opgaver – hvem skal løse dem?

Der er en række organisatoriske og administrative opgaver, som skal løses i en velfungerende frivillig social organisation. Det er derfor vigtigt, at der findes frivillige, som synes, at denne slags opgaver er lige så spændende som opgaver med at hjælpe demente borgere og pårørende direkte.

I det følgende gives der nogle bud på administrative opgaver

Kontaktperson:

Det skal være let at komme i kontakt med den frivillige sociale organisation for både potentielle brugere og samarbejdspartnere som fx den kommunale myndighed eller andre frivillige sociale organisationer.

Administrative opgaver:

Der vil altid være en række administrative opgaver i relation til en frivillig social organisation. Det gælder udarbejdelse af ansøgninger om og afrapportering vedrørende økonomiske midler (fx § 115-midler), udvikling og vedligeholdelse af samspilsaftale med kommunen m.v. Derudover er der administrative opgaver af mere intern karakter: Bestyrelsesarbejde, vedligeholdelse af kontaktinformationer, økonomistyring, skrive nyhedsbreve til de frivillige, koordination af tilbud, matching af frivillige og borgere, arbejdsgrupper m.v.

Organisatoriske opgaver i relation til de frivillige:

Der er behov for, at nogle påtager sig opgaven med at organisere og lede det frivillige arbejde. Det frivillige arbejde driver ikke sig selv.

Rekruttering og udvælgelse:

Der ligger en væsentlig opgave i løbende at rekruttere frivillige og sikre, at de frivillige opfylder eventuelle krav, der er fastsat til de frivilliges kompetencer m.v. I ODA-projektet er der i redskabet *Rekruttering og motivation af frivillige* samlet en række gode idéer til og eksempler på, hvordan frivillige sociale organisationer kan tilrettelægge deres rekrutteringsindsats. Redskabet kan hentes på www.servicestyrelsen.dk/oda.

Introduktion af nye til arbejdet:

En anden opgave ligger i at introducere de frivillige til arbejdet og planlægge og informere de frivillige om uddannelses tilbud. Både når man starter som frivillig og undervejs i arbejdet som frivillig kan man få brug for at udvikle sine kompetencer.

Løbende dialog og erfaringsudveksling:

Der er behov for at skabe rammer for kontakten til og imellem frivillige, således at erfaringer kan udveksles. De frivilliges motiver drives også af mulighederne for socialt samvær, så det skal der naturligvis også skabes muligheder for.

På ODA-projektets hjemmeside www.servicestyrelsen.dk/oda kan du læse mere om projektet.
Her kan du hente alle de udviklede redskaber og se eksempler fra projektkommunerne.
Du kan også henvende dig til Nordisk Bog Center og rekvirere de omtalte pjecer
enten på tlf. 5636 4000 eller på email ekspedition@nbcas.dk