



SUNDHEDSSTYRELSEN

Frivillige på plejecentre

ERFARINGSOPSAMLING OG INSPIRATIONSMATERIALE



2016

Frivillige på plejecentre

© Sundhedsstyrelsen, 2016.

Du kan frit referere teksten i publikationen, hvis du tydeligt gør opmærksom på, at teksten kommer fra Sundhedsstyrelsen.

Det er ikke tilladt at genbruge billeder fra publikationen.

Sundhedsstyrelsen
Islands Brygge 67
2300 København S

www.sst.dk

Udarbejdet for Sundhedsstyrelsen af Antropologerne ApS ved Maria Maarbjerg, Pi Ammentorp, Ditte Gjørup Larsen og Rikke Ulk

Stor tak til beboere, pårørende, medarbejdere og ledere, som har deltaget i dette projekt og vil være med til at dele erfaringer og inspirere til frivillighed på plejecentre.

Emneord: Frivillighed, plejecentre, livskvalitet, samarbejde, ledelse

Sprog: Dansk

Version: 1.0





Versionsdato: 29.03.2016

Format: pdf

Udgivet af Sundhedsstyrelsen
(Marts, 2016)

ISBN Elektronisk:
978-87-7104-749-3

Indholdsfortegnelse

<u>Resumé</u>	4
<u>Formål og overblik</u>	7
<u>Etnografiske metoder skaber dyb viden</u>	9
<u>Feltbesøg i tre projektkommuner</u>	12
<u>Frivillige på plejecentre skaber glæde for alle involverede</u>	16
 #1	
<u>Sæt beboernes behov i centrum for frivilligindsatsen</u>	18
 #2	
<u>Skab rekruttering, der virker, og få frivillige, der bliver</u>	31
 #3	
<u>Styrk relationen mellem frivillige og medarbejdere</u>	43
 #4	
<u>Understøt frivilligindsatsen med tydelig ledelse i både ord og handling</u>	55
<u>Det videre arbejde med frivillige på plejecentre</u>	64
<u>Inspirationsmaterialet giver anledning til dialog og handling</u>	65
<u>Liste over ambassadører</u>	67

Resumé

Denne rapport formidler erfaringerne fra initiativet Styrkelse af rekruttering og samarbejde med frivillige i plejebolig, der sætter fokus på rekruttering, organisering og samarbejde med frivillige på plejecentre.

Rapporten er del af et samlet materiale fra Program for livskvalitet og selvbestemmelse for beboere i plejebolig, der blev iværksat i regi af Socialstyrelsen¹ som opfølgning på Ældrekommissionens anbefalinger fra 2012. Yderligere information om og publikationer fra programmet findes på Sundhedsstyrelsens hjemmeside.

Initiativet blev afprøvet i samarbejde med tre kommuner. Indsigterne i publikationen er baseret på en indsamling af erfaringerne med rekruttering, organisering og samarbejde med frivillige på plejecentre i de tre kommuner. Rapporten beskriver ikke de juridiske aspekter af samarbejde med frivillige. For oplysninger om lovgivning på området henvises til § 18 i Lov om social service og tilhørende vejledning.

Erfaringer fra projektet viser samlet set følgende:



Beboernes behov i centrum

For at sætte beboernes behov i centrum for frivilligindsatsen er det vigtigt, at aktiviteterne målrettes og differentieres i forhold til beboernes behov og præferencer. Aktiviteter med frivillige bør spænde vidt, hvad angår aktiviteterens indhold og de tidspunkter, de afvikles på. Frivillige bør både deltage i en-til-en-samvær, gruppeaktiviteter og større arrangementer. De frivillige bør desuden introduceres til plejecentrets kultur og den viden om beboernes behov, der er nødvendig for, at aktiviteterne kan afvikles mest hensigtsmæssigt for både beboere og frivillige. Beboernes behov mødes overordnet set bedst, når personale og frivillige supplerer hinanden.



Virkningsfuld rekruttering af frivillige

Rekruttering af nye frivillige foregår primært via medarbejdere, eksisterende frivillige og beboeres netværk. For at skabe rekruttering, der virker, og muligvis når nye målgrupper, kræver det, at plejecentret er tydeligt i lokalsamfundet og betragtes som et sted, der er åbent for alle. Det er desuden vigtigt at tage i betragtning, at grænsen mellem, hvornår man er 'hjælper', og hvornår man er 'frivillig', er flydende, og at ikke alle 'hjælpere' har lyst til den formalisering af relationen, der følger med at blive 'frivillig'. Mange plejecentre har således glæde af 'hjælpere', der ikke identificerer sig selv som 'frivillige'.

¹ Ældreområdet er ressortomlagt fra Socialstyrelsen til Sundhedsstyrelsen i sommeren 2015. Dette initiativ er derfor udviklet og afprøvet i regi af Socialstyrelsen og udgivet i regi af Sundhedsstyrelsen.

Frivilligindsatsen kan organiseres på flere måder

Hvordan de frivillige er organiseret, er forskelligt fra plejecenter til plejecenter, og de fleste plejecentre har frivillige i flere forskellige organisationsformer på samme tid. Undersøgelsens resultater peger ikke på, at én organisationsform entydigt er at foretrække frem for en anden, eller at det ubetinget er bedre at have alle frivillige organiseret på samme måde. Derimod viser undersøgelsen, at det *kan* være en styrke med flere sideløbende organisationsformer, fordi det kan bidrage til, at antallet af frivillige bliver så højt som muligt, og at det dermed giver mulighed for flest mulige aktiviteter. Hvordan frivilligindsatsen organiseres, bør derfor afgøres ud fra en afvejning af rammer, ønsker og behov på det enkelte plejecenter. Dog viser undersøgelsen, at alle plejecentre, der har en lokal venneforening, drager stor nytte af denne.

Fastholdelse af frivillige

I forhold til fastholdelse af frivillige, er det vigtigt, at plejecentrene imødekommer, at der er mange forskellige måder at være frivillig på. I rapporten identificeres fire forskellige roller, som frivillige typisk tager. De fire roller er:

- ”Tilkaldefrivillige”, som er fleksible i forhold til tidspunkt og ønsker at hjælpe med konkrete og afgrænsede opgaver.
- ”Specialistfrivillige”, som foretrækker at bidrage med en bestemt aktivitet, som de er særligt gode til, som fx at spille musik.
- ”Faste frivillige” ønsker en fast struktur for frivilligindsatsen, fx en fast dag eller en fast aftale med en enkelt beboer.
- Endeligt er der ”Planlæggerfrivillige”, som ønsker at være med til at skabe rammerne for aktiviteterne og frivilligindsatsen, fx som medlem af bestyrelsen i venneforeningen eller som lokal koordinator for de frivillige.

For at sikre en god fastholdelse af de frivillige, er det vigtigt at have forståelse for de frivillige og give dem mulighed for at skifte roller undervejs og skrue op og ned for frivilligindsatsen. Fastholdelsen kræver desuden, at der arbejdes aktivt med motivation, anerkendelse, viden, hjemlighed og organisering.

Tydlig rolle- og opgavefordeling

For at styrke relationen mellem frivillige og medarbejdere bør frivilligindsatsen have en tydelig rolle- og opgavefordeling, så alle ved, hvem, der gør hvad, hvornår, og hvem man kan gå til for at få sparring og hjælp. Det er desuden en god idé, at koordineringen med de frivillige foregår gennem simple kanaler, at kommunikationen foregår i en anerkendende tone, og at de frivillige ikke oversvømmes af mails fra plejecentret, men kun modtager informationer og forespørgsler, der er relevante for dem. De frivillige bør være synlige for hele plejecentret. Synlighed sikrer, at frivilligindsatsen forankres bredt på plejecentret, og at samarbejdet med de frivillige bliver en naturlig del af tankesættet hos alle medarbejdere og ledere.

Ledelsen skal sætte retningen

En vellykket frivilligindsats kræver, at ledelsen både kommunalt og på de enkelte plejecentre understøtter indsatsen i både ord og handling. Ledelsen skal altså have lyst til at invitere frivillige inden for på plejecentret og bryde vante rutiner. Den skal have vilje til at motivere medarbejderne for samarbejdet og skabe en kultur, hvor de frivillige kan rummes og bidrage med det, de kan. Ledelsen bør have tålmodighed til at inddrage både medarbejdere og frivillige i udviklingen af frivilligindsatsen og mod til at skabe organisatoriske og konkrete rammer, hvor indsatsen kan trives. I samarbejdet med de frivillige er der et stort behov for at koordinere mellem frivillige og medarbejdere. Dette behov opfyldes bedst, når ansvaret for kommunikationen med de frivillige varetages af en nøglemedarbejder.

Inddragelse af frivillige kræver kulturforandring

Brugen af frivillige på plejecentre kræver kulturændringer – både i hovedet og i praksis. Kulturændringen i hovedet handler om indstillingen til samarbejdet med de frivillige, om forståelsen af, hvem de frivillige er, og hvilken rolle, de (ikke) skal spille i dagligdagen på plejecentrene. Kulturændringen i praksis handler om at gøre samarbejdet med frivillige til en naturlig del af hverdagen på plejecentrene. En positiv indstilling over for frivillige er nemlig ikke altid nok, når hverdagen ruller, og folk gør som de plejer. Et øget samarbejde med frivillige kræver nye vaner og arbejdsrutiner og en markant synliggørelse og prioritering af frivilligindsatsen.

Investering, der betaler sig

Frivillige på plejecentre koster både tid og penge og kræver, at plejecentrene er klar til at investere i dem. Målt på glæde, livskvalitet og trivsel blandt beboerne er gevinsten ved de frivilliges arbejde dog langt større end den investering, de kræver.

Inspirationsmateriale til styrkelse af samarbejde med frivillige på plejecentre

Denne rapport suppleres af et inspirationsmateriale, som kommuner, ledere og medarbejdere på plejecentre kan bruge til at lade sig inspirere af og udvikle deres egen frivilligindsats.

Inspirationsmaterialet med titlen: ”Inspirationsmateriale til styrkelse af samarbejde med frivillige på plejecentre” findes på Sundhedsstyrelsens hjemmeside, www.sst.dk.

Formål og overblik





På baggrund af Ældrekommissionens anbefalinger til, hvordan livskvaliteten for beboere i plejeboliger kan øges, igangsatte Socialstyrelsen i samarbejde med tre projektkommuner et initiativ om rekruttering, organisering og samarbejde med frivillige på plejecentre. Initiativet blev sat i gang i 2013 og blev afsluttet med udgangen af 2015.

Projektkommunernes initiativer var udviklet på baggrund af en indledende afdækning af muligheder og udfordringer i forhold til øget inddragelse af frivillige på plejecentre i de tre kommuner. Afdækningen pegede på fire drivkræfter for at fremme en frivilligindsats, der skaber værdi. Et resume af afdækningen findes på Sundhedsstyrelsens hjemmeside².

I forbindelse med projektets afslutning fik konsulenthuset Antropologerne til opgave at samle og formidle erfaringerne fra afprøvningen af initiativet fra de involverede syv plejecentre og en centraliseret aktivitetsgruppe. Antropologerne tog med erfaringsopsamlingen udgangspunkt i de fire drivkræfter, som også fungerer som struktur for rapporten.

Sundhedsstyrelsen og Antropologerne håber, at de erfaringer, der formidles i denne rapport samt i det medfølgende materiale, kan understøtte og inspirere plejecentre og kommuner landet over i det videre samarbejde med frivillige på plejecentre.

Rapporten redegør først for undersøgelsens metode og præsenterer de plejecentre, hvor erfaringsopsamlingen har fundet sted. Derefter opsummeres gevinsten ved frivillighed på plejecentre kort. Indsigterne fra erfaringsopsamlingen er herefter struktureret i fire overordnede kapitler, som kan læses i sammenhæng eller hver for sig alt afhængig af formål og interesse.

-  Kapitel 1 handler om, hvordan beboernes behov kan sættes i centrum for frivilligindsatsen.
-  Kapitel 2 handler om, hvordan frivillige bedst rekrutteres og fastholdes.
-  Kapitel 3 handler om samarbejdet og rollefordelingen mellem frivillige og medarbejdere.
-  Kapitel 4 handler om ledelse indadtil over for medarbejderne og udadtil over for de frivillige.

Frivillige, ledere og medarbejdere optræder med deres egne navne, mens alle beboere og pårørende, der optræder i rapporten, er blevet tildelt et alias, som sikrer deres anonymitet. Rapporten suppleres af et inspirationsmateriale, som kommuner, ledere og medarbejdere på plejecentre kan bruge til at gå på opdagelse i og bruge til at udvikle deres egen frivilligindsats.

² Socialstyrelsen 2014, Resumé – Afdækning af muligheder og udfordringer i forhold til øget inddragelse af frivillige på plejecentre i tre kommuner.

I tilknytning til erfaringsopsamlingen er der desuden blevet produceret en kort film om arbejdet med frivillige på plejecentre. Her sætter ledere, medarbejdere og frivillige ord på deres erfaringer, og der vises eksempler på frivilligaktiviteter på plejecentrene. Inspirationsmaterialet og filmen er tilgængelig på Sundhedsstyrelsens hjemmeside og kan fx bruges til møder med og om frivillige.

God fornøjelse med frivilligindsatsen!

Erfaringsopsamling



Bliv klogere på arbejdet med frivillighed på plejecentre gennem uddybende beskrivelser, konkrete cases og anbefalinger. Læs det hele eller det, der interesserer dig allermost lige nu.

Inspirationsmateriale



Download inspirationsmaterialet fra Sundhedsstyrelsens hjemmeside, www.sst.dk, og brug det til den videre udvikling af samarbejdet med frivillige i din kommune.

Film om frivillighed



Se filmen på Sundhedsstyrelsens hjemmeside, www.sst.dk, og brug den, fx når du vil inspirere medarbejdere eller potentielle frivillige.

Etnografiske metoder skaber dyb viden

Indsigterne i denne rapport bygger på et stort datamateriale indsamlet ved hjælp af etnografiske metoder. Etnografiske metoder bygger på tilstedeværelse, dialog og observation og stiller skarpt på *hvorfor* og *hvordan*. Antropologerne tager altså ikke på besøg på plejecentrene for at 'høste svar' på allerede formulerede spørgsmål, men kommer i stedet i samtalen med medarbejdere, frivillige, beboere og ledere i dybden med de forskellige aspekter af frivilligindsatsen på plejecentre.

Antropologerne har anvendt tre forskellige typer etnografiske metoder til at sikre, at erfaringerne med frivilligindsatsen forankres i konkrete eksempler og belyses fra så mange vinkler som muligt.



Semistrukturerede interviews betegner interviews, der struktureres omkring en tematisk spørgeliste, men forløber som en åben samtale, hvor der er mulighed for at gå i dybden og spørge ind til interessante pointer og tematikker, der dukker op undervejs i samtalen. Antropologerne har foretaget semistrukturerede interviews med i alt 48 personer, dels en-til-en, dels i mindre grupper. I interviewene har Antropologerne sat fokus på, hvad de involverede aktører har lært af projektet, og hvad særligt plejecentrene har oplevet som vigtige opmærksomhedspunkter i samarbejdet med frivillige. Udfordringer i samarbejdet mellem aktørerne er blevet italesat under fortrolige forhold, hvilket har resulteret i en ærlig erfaringsopsamling. Interviewene har haft en varighed af 1-2,5 time.



Designantropologiske feltøvelser er konkrete øvelser, som giver antropolog og samtalepartner et fælles tredje at tale ud fra. På den måde sættes samtaleemnerne i spil på en ny og kreativ måde, og der åbnes op for nye erkendelser, anekdoter og ønsker i deltagerens refleksion over samtaleemnerne. Antropologerne har under de semistrukturerede interviews anvendt to forskellige designantropologiske feltøvelser. Dels en forløbsrejse, hvor arbejdet med en bestemt indsats – fx etableringen af en venneforening – kortlægges, så processen med alle dens op- og nedture undervejs bliver tydelig. Dels en opskriftsøvelse, hvor deltagerne har brudt arbejdet med en bestemt indsats ned i mindre elementer, og på den måde skabt en detaljeret beskrivelse, af, hvad det fx kræver at skabe flere frivilligaktiviteter i ydertimerne.

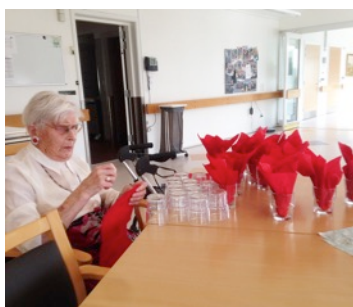


Deltagerobservation betyder, at en antropolog deltager i en aktivitet eller begivenhed på lige vilkår med de andre deltagere, men samtidig bevarer det udefrakommende blik, som gør observationerne til værdifulde analytiske data. Under deltagerobservation er antropologen bl.a. opmærksom på de fysiske rammer, den sociale interaktion, stemninger og handlemønstre, og kan spørge ind til grundlaget for at handle, som man gjorde. Deltagerobservationen sikrer, at erfaringerne bliver forankret i konkrete praksisser. Her får vi indsigt i det, der ikke umiddelbart kan italesættes, og får desuden mulighed for at få talt med mange mennesker om deres indtryk og oplevelse af fx cykelturen Fyn Rundt med Cykling Uden Alder.

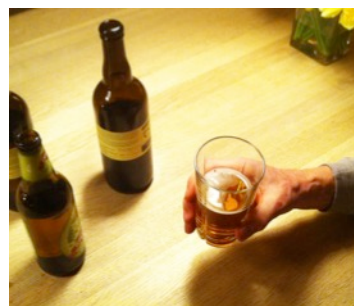


48 semistrukturerede interviews

Ledere: 10
 Koordinatorer: 7
 Medarbejdere: 10
 Frivillige: 15
 Beboere: 2
 Pårørende: 4



Deltagerobservationer
 Fyn rundt med Cykling Uden Alder, Erindringsklub, Kiosken Vennebiksen, Åbent hus, ØIklub, Musikafte[n] med klaver, sang og klarinet, Besøgshund, Erindringsdans, Mandeaktivitet, Fysisk aktivitet, Bustur, Teatersport for frivillige



Feltbesøg i tre projektkommuner

Denne rapport bygger på feltbesøg på de 7 plejecentre og den ene centraliserede aktivitetsgruppe, der har været en del af projektet. Plejecentrene er beliggende i de tre projektkommuner: Odense, Horsens og Glostrup.



Plejecenter Havebæk, Odense, Odense Kommune

132 beboere, ca. 120 ansatte.

Lokal venneforening og samarbejde med "Aktiviteter i Plejeboliger".

Frivilligindsatsen koordineres af aktivitetsmedarbejderen, formanden og bestyrelsen i Havebæks Venner.

***Mest stolte af:** "Vores forening Havebæks Venner. Det giver flere aktiviteter til borgerne."*

Projektindsats:

Forbedre samarbejdet mellem personale og frivillige.



Plejecenter Rytterkasernen, Odense, Odense Kommune

52 beboere, 50 ansatte.

Enkeltstående frivillige og samarbejde med "Aktiviteter i Plejeboliger".

Frivilligindsatsen koordineres af aktivitetsmedarbejderen.

***Mest stolte af:** "Dansecafeen, hvor beboerne smider rollatoren, når de bliver budt op til dans. Bagefter er der kaffe, kage og en lille portvin. Der kommer ca. 20 beboere, og de er meget begejstrede."*

Projektindsats:

Styrke de frivillige i at afholde aktiviteter selv uden alt for meget støtte fra medarbejderne.



Ejlstrup Plejecenter, Ejlstrup, Odense Kommune

36 beboere, 20 ansatte.

Enkeltstående frivillige og samarbejde med "Aktiviteter i Plejeboliger".

Frivilligindsatsen koordineres af frivilligambassadøren i samarbejde med rehabiliteringslederen.

***Mest stolte af:** "Vores bankospil har kørt fast hver anden tirsdag i husets 11-årige levetid. Beboerne glæder sig, og de seks frivillige kommer hver gang."*

Projektindsats:

Mandeklubben, som har til formål at sætte fokus på at øge udbuddet af aktiviteter til mænd i plejeboliger.



Aktiviteter i Plejeboliger, hele Odense Kommune

36 ansatte (2 fuldtid).

Laver aktiviteter på 21 plejecentre for ca. 1100 beboere, og aktiviteterne rammer 50% af beboerne hver uge. Minimum 160 frivillige, heraf 70 frivillige i projekt 'Cykling Uden Alder', som organiseres af Røde Kors.

Mest stolte af: "Vores projekt Cykling Uden Alder. Projektet er unikt. Al den opmærksomhed vi og borgerne får, når de har været ude at cykle, og de fantastiske oplevelser borgerne får. Projektet motiverer også en anden målgruppe af frivillige, og det er positivt."

Projektindsats:

Cykling Uden Alder som har til formål at øge livskvaliteten for beboere i plejebolig ved tilbud om at få vind i håret. Beboerne tilbydes cykelture sammen med frivillige i rickshaw-cykler.



Ældrecenter Dalvangen, Glostrup, Glostrup Kommune

100 beboere, 200 ansatte.

Lokal venneforening med både støttemedlemmer og aktive frivillige.

Frivilligindsatsen koordineres af en frivilligkoordinator samt af frivilligambassadører på de enkelte afdelinger.

Mest stolte af: "Vores vennebiks, som giver beboerne mulighed for at handle blade, slik og lign. De frivillige er altid to på arbejde, så de kan hente noget, en beboer mangler, eller hjælpe dem tilbage på afdelingen."

Projektindsatser:

- 1) Forberedelse af ledere og medarbejdere til samarbejde med frivillige. Formålet er at skabe ejerskab i forhold til den proces, som inkorporering af frivillige medfører.
- 2) Rollefordeling og politik. Udarbejdelse af frivillighedsstrategi, herunder rollefordeling m.m. med udgangspunkt i Glostrups overordnede frivillighedsstrategi.
- 3) Etablering af foreningen *Dalvangens Venner*. Formålet er at skabe en støttefunktion for de frivillige, hvor de er sammen med andre frivillige og herigennem øge antallet af aktiviteter og udbuddet heraf.
- 4) Åbent hus-arrangement. Formålet er at øge det omkringliggende samfunds kendskab til Dalvangen og at rekruttere frivillige.

I Horsens Kommune har tre plejecentre fokuseret på de samme tre projektindsatser:

- 1) Styrkelse af aktivitetstilbud i ydertimer, weekend og helligdage. Formålet er, at beboerne vil opleve større kontinuitet af aktivitetstilbud spredt ud over ugens syv dage.
- 2) Styrkelse af aktivitetstilbud, der møder både mænds og kvinders behov. Formålet er at sætte fokus på aktiviteter differentieret ift. begge køn, og som tager udgangspunkt i borgerens historie, hverdagsliv og kompetencer.
- 3) Styrkelse af rekruttering via netværk, herunder pårørende. Formålet er at finde nye veje for inddragelse af civilsamfundet målrettet plejecentret med fokus på den frivilliges ønsker og behov i samspil med beboernes behov.

De tre plejecentre i Horsens Kommune er:



Lindehøj Centret, Horsens, Horsens Kommune

75 beboere, 60 ansatte.

Enkeltstående frivillige og frivillige fra Trygfonden.

Frivilligindsatsen koordineres af aktivitetsmedarbejderen.

***Mest stolte af:** "Vores informationstavle, hvor både beboere, pårørende og medarbejdere kan se, hvilke aktiviteter der foregår i løbet af ugen, hvor de foregår, og hvem der står for dem."*



Drivhuset – Lindehøj Centret, Horsens Kommune

Demensafsnit med 11 beboere, 13 ansatte.

Egne frivillige og besøgshund fra Trygfonden, som koordineres af aktivitetsmedarbejderen.

***Mest stolte af:** "Vores samarbejde med aktivitetsmedarbejderen, som kommer en fast dag i ugen, men har fleksible arbejdstider, så hun har også været med på en heldagstur til Givskud."*



Plejecenter Vesterled, Brædstrup, Horsens Kommune

26-28 beboere, 17 ansatte.

Enkeltstående frivillige, lokal venneforening og frivillige fra Tryg og Ældre Sagen.

Frivilligindsatsen koordineres af aktivitetsmedarbejderen.

***Mest stolte af:** "At de frivillige forsøder livet for vores beboere, så vi sammen kan leve livet."*

Eksempel: På Dalvangen er frivilligindsatsen ny og udvikles i løbet af projekt 'Frivillige på plejecentre'



Dalvangen i Glostrup ønskede at starte en frivilligindsats op og deltog derfor i projektførløbet med fire forskellige indsatser, der alle havde til formål at skabe et godt fundament for og en god start på arbejdet med frivillige på plejecenteret.

Gennem hele projektførløbet har der været en projektleder, som har koordineret og drevet projektindsatserne fremad. Derudover har der været en styregruppe, som i starten af projektet mødtes månedligt og, efterhånden som projektindsatserne kom på skinner, lidt sjældnere. Styregruppen bestod af repræsentanter fra Seniorrådet, Kultur- og borgerservice, Ældre Sagen, pårørende, en ældrekonsulent og en formand for projektet. Der har desuden været nedsat en projektgruppe bestående af udvalgte afdelingsledere og medarbejdere, som er blevet udpeget som frivilligambassadører. Med det formål at få medarbejdere og ledere til at tage ejerskab over frivilligindsatsen, har arbejdet med de enkelte indsatser været udelegeret til arbejdsgrupper med afdelingsledere som tovholdere.

Dalvangens arbejde med de fire projektindsatser har indtil videre udmøntet sig i:

- En velfungerende venneforening
- En frivilligkoordinator ansat 15 t/ugen
- Over 20 frivillige
- Mange aktiviteter for beboerne

Dalvangen fokuserer i det videre arbejde bl.a. på:

- at få forankret frivilligindsatsen på plejecenteret, så den ikke er så afhængig af enkeltpersoner
- at få skabt en kultur blandt medarbejderne, hvor der i højere grad er plads til aktiviteter og til at inddrage frivillige

Frivillige på plejecentre skaber glæde for alle involverede

Frivillige på plejecentre er der for at skabe glæde for beboerne og højne deres livskvalitet. Beboerne er imidlertid ikke de eneste, der har glæde af de frivillige. En god frivilligindsats skaber glæde for alle involverede aktører. De frivillige glædes over at glæde andre. Medarbejderne glæder sig over beboernes trivsel og de frivilliges ekstra hænder. Lederne glædes over, at de trods få ressourcer kan tilbyde beboerne en høj livskvalitet med mange aktiviteter. Beboernes pårørende glædes over det liv, de frivillige skaber på plejecentret.

En velfungerende frivilligindsats kræver stort engagement, vilje og tid for både ledere, medarbejdere, frivilligforeninger og frivillige. Den er ikke selvkørende og kræver løbende vedligeholdelse og opmærksomhed. Når man som leder sidder ved skrivebordet, eller som medarbejder suser fra beboer til beboer, kan det af og til virke, som om frivilligindsatsen kræver mere, end den giver. Det er der imidlertid råd for:

Gå ud og mød de frivillige. Se dem sammen med beboerne. Vær med til de frivilliges aktiviteter. Se glimtet i beboernes øjne, når de frivillige svinger dem rundt til erindringsdans, synger med dem eller tager på tur. Mærk stemningen ved aftenkaffen efter en aktivitet, og mærk, hvordan støttestrømperne glider lettere af og på, når beboerne er godt tilpas og fyldt op af gode indtryk.



En god frivilligindsats skaber glæde for alle involverede aktører

"Jeg har en besøgsven, Grethe. Hun er blevet en veninde for mig. Hun giver mig godt humør, og vi tager om hinanden, når vi ses. Hun er så forstående. Vi forstår hinanden, ser du. Hun vil gerne høre på mig, og jeg hører gerne på hende."

Clara, beboer, Lindehøj, Horsens Kommune

"Beboerne har behov for en gang imellem at sidde og snakke med nogen én til én. Vi får lidt flere hænder, de frivillige kan yde omsorg, og de ældre kan få en tryk hverdag."

Maja, medarbejder og frivilligambassadør, Dalvangen, Glostrup Kommune

Jeg bliver ved med at være frivillig, da jeg er glad hvert sekund, jeg er det. Jeg får en bestemt glæde, som kun mennesker kan give. Især ældre har en helt bestemt glæde – en glæde ved at have overværet hele livet."

Amanda, frivillig, Lindehøj, Horsens Kommune

"Ej hvor er det dejligt, at der nu sker noget for min far!"

Lise, pårørende, Rytterkasernen, Odense Kommune

"Vi får mulighed for at give vores beboere mere livskvalitet, end vi som personale har mulighed for. De har rigtig mange gode oplevelser, og de har rigtig mange stunder – stjernestunder – og det giver bare vores beboere livskvalitet, og man skal huske at værdsætte det kæmpe stykke arbejde, de gør"

Anne, medarbejder, Rytterkasernen, Odense Kommune

"Der er rigtig meget glæde og smil og genkendelighed, også for vores demente beboere. At de kan kende ansigterne, det betyder jo rigtig meget i en dements verden."

Anne, medarbejder, Rytterkasernen, Odense Kommune

"Jeg tænker, at der er noget netværksskabende i det, noget normalitet, der er nogle stjernestunder. Vi vil rigtig gerne gøre det, men vi har ikke ressourcerne til det, og det skal jo ikke gå ud over borgerne, at vi ikke har de ressourcer, så for at kunne finde det der creme på kagen, det gør vi tit med frivillige kræfter."

Pernille, afdelingsleder, Lindehøj, Horsens Kommune

"Det bedste ved samarbejdet med de frivillige er større muligheder, flere relationsdannelser, vidensdeling. Den største gevinst? Det er, at borgerne får livskvalitet."

Christina, afdelingsleder, Dalvangen, Glostrup Kommune

"Det bedste er livsglæden. Kom med et smil. Giv en oplevelse. Vind i håret. Det glimt man får, det smil man får. Uanset hvor demente de så end er, så nyder de nuet, sekundet."

Kim, frivillig i Dansk Røde Kors, samarbejder med Aktiviteter i Plejeboliger, Odense Kommune



#1

Sæt beboernes behov i centrum for frivilligindsatsen

Skal den frivillige indsats på plejecentre give mening, er det vigtigt, at aktiviteterne målrettes og differentieres i forhold til beboernes behov og præferencer. Aktiviteter med frivillige bør derfor spænde vidt, hvad angår aktiviteterens indhold og de tidspunkter, de afvikles på. Frivillige bør desuden både bruges til en-til-en-samvær, gruppeaktiviteter og større arrangementer.

Det er derudover vigtigt, at der på plejecentrene er kendskab til de specifikke beboeres behov, for dels er beboerne forskellige, dels kan deres behov ændre sig over tid. Den aktuelle viden om beboernes behov bør guide planlægningen af konkrete aktiviteter både blandt frivillige og medarbejdere, ligesom den viden om beboerne, der er nødvendig for at aktiviteter kan afvikles så hensigtsmæssigt som muligt, bør bruges til at klæde de frivillige på.

Dette kapitel beskriver hvordan:

- et bredt aktivitetsbegreb i forhold til indhold, tidspunkt og skala sikrer, at beboernes forskellige behov imødekommes
- de frivillige bør introduceres til plejecentrets kultur og nødvendig viden om beboernes behov
- et godt match giver tryghed til både beboere og frivillige
- beboernes behov afdækkes ved at observere, lytte, spørge og dokumentere
- beboernes behov mødes bedst, når personale og frivillige supplerer hinanden



Et bredt aktivitetsbegreb sikrer, at beboernes forskellige behov imødekommes

Når I sætter beboernes behov i centrum i samarbejdet med de frivillige på plejecentre, er det vigtigt at holde for øje, at beboerne er vidt forskellige mennesker. Selvom de bor på det samme plejecenter, kommer de fra forskellige miljøer, har forskellige interesser, forskellige sociale behov og forskellige livshistorier.

Det betyder, at de har forskellige behov i forhold til aktiviteter, at de bør motiveres på forskellige måder, og at det er forskelligt, hvad, og hvor meget, de ønsker at deltage i. For at sikre, at aktiviteter med frivillige i så høj grad som muligt imødekommer beboernes behov, kan I arbejde for, at aktiviteterne bliver forskelligartede i forhold til **indhold, tidspunkt og skala**.

Indhold: Samværet er vigtigere end selve aktiviteten

Fordi beboerne er forskellige mennesker med vidt forskellige livshistorier og aktuelle behov, er det også forskelligt, hvilke typer af aktiviteter de har mest lyst til og gavn af at deltage i.

Aktiviteter med frivillige rammer flest mulige beboere:

- når der er mulighed for at deltage på forskellige måder og i forskellige grader
- når aktiviteter foregår i forskellige stemninger og jargoner
- når socialt samvær ses som en aktivitet
- når busturen er lige så stor en del af aktiviteten som destinationen
- når beboernes livshistorier bruges som udgangspunkt for aktiviteter
- når aktiviteterne tager udgangspunkt i almindelig livsførelse
- når der er faste, tilbagevendende aktiviteter, som beboerne kan regne med
- når beboerne kan være med til at bestemme aktiviteterne
- når beboernes vaner respekteres og tænkes med ind i aktiviteter, så aktiviteten fx ikke sker på bekostning af eftermiddagskaffen



Det sociale samvær er også en aktivitet



Efter at have lavet en struktureret undersøgelse af beboernes behov fik Ældrecenter Dalvangen ny og overraskende viden om, hvad beboerne opfatter som en aktivitet. Denne viden betyder, at definitionen af, hvad der er en aktivitet, er blevet udvidet, og at flere aktiviteter nu retter sig mod beboernes behov for tryghed og nærvær.

"Det sociale samvær er også en aktivitet. Når vi har snakket aktiviteter førhen, så har det tit været noget med, at der skulle foregå noget – at der skulle være en aktivitet i det, måske rent fysisk. Det nye er, at aktiviteten også bare kan være at holde i hånd og få skabt en tryghed hos nogle beboere. At man sætter sig ned og taler om gamle dage, får læst højt af avisen eller hvad det nu kunne være. Selve formen på aktiviteterne blev anderledes på baggrund af undersøgelsen."

Maybrith, leder af sundhedsområdet,
Glostrup kommune

En følgesvend gør tryk og motiverer til deltagelse



Hans bryder sig ikke om større forsamlinger, men har en besøgsven, som han er meget glad for. Da en frivillig holder ølsmagning for nogle af mændene på plejecentret, sørger aktivitetsmedarbejderen for at koordinere med Hans' besøgsven, så hun kommer og følges med Hans til arrangementet. Hans føler sig tryk og vil gerne være med til at drikke øl i solen.

Aktiviteter med frivillige understøtter, at beboerne føler sig som de personer, de er



En beboer fortæller efter en bustur, hvor dejlig turen har været, fordi hun i dag har været "Birgit". Denne dag følte beboeren, at hun var afsted som en 'person' frem for som en 'beboer' eller 'patient'.

En god aktivitet for beboerne handler om, hvor meget de får lov til at være dem selv. Derfor er det vigtigt at afdække beboernes livshistorie, interesser og behov. En god frivilligindsats kræver, at der er et kendskab til, hvem "Birgit" og de andre beboere er, og hvad de interesserer sig for.

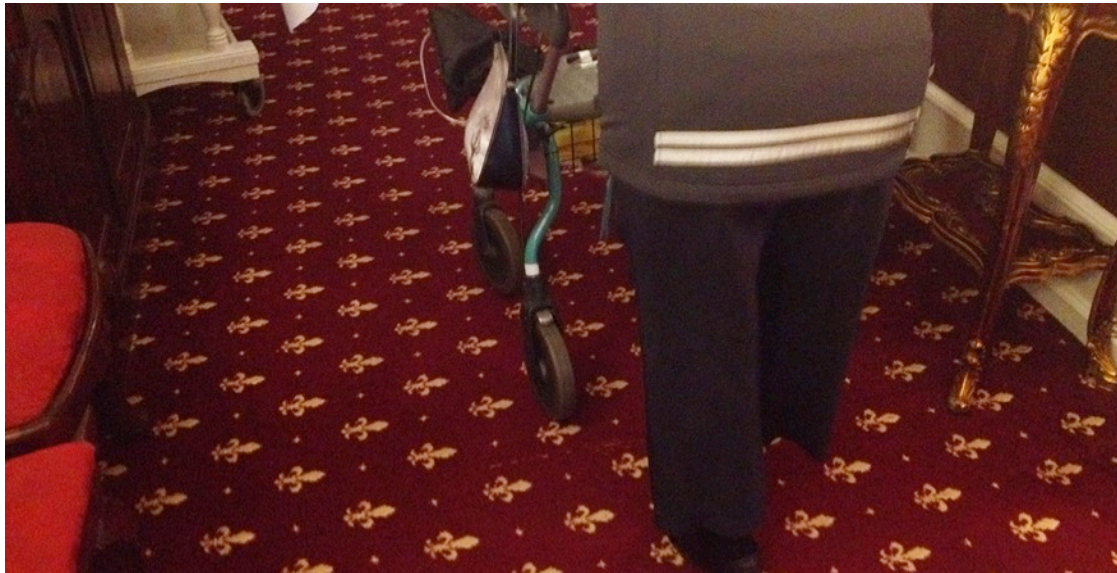
Tidspunkt: Aktiviteter i ydertimerne øger beboernes trivsel

I et almindeligt liv foregår der forskellige aktiviteter hele dagen og ugen igennem. For beboere på plejecentre kan aftener og weekender imidlertid føles lange, da der er færre medarbejdere på arbejde i disse tidsrum og derfor mindre aktivitet. Brugen af frivillige i ydertimerne skaber liv i 'den døde tid' og gør det muligt at afvikle aktiviteter, selvom der kun er få medarbejdere på vagt.

Aktiviteter med frivillige i ydertimerne fungerer bedst:

- når der er mere fokus på samvær end fysisk aktivitet, og der tages hensyn til, at beboerne kan være trætte
- når aktiviteterne integreres omkring aftensmaden eller aftenscaffen, da dette minimerer medarbejdernes opgaver i forhold til logistik og motivationsarbejde
- når der, afhængig af aktivitetens karakter, er medarbejdere til stede eller i nærheden
- når medarbejderne er fleksible og tør gøre undtagelser fra de vante rutiner for at imødekomme en aktivitet
- når der skabes organisatoriske rammer, som understøtter aktiviteter i ydertimerne, fx vha. arbejdstidsoplægning

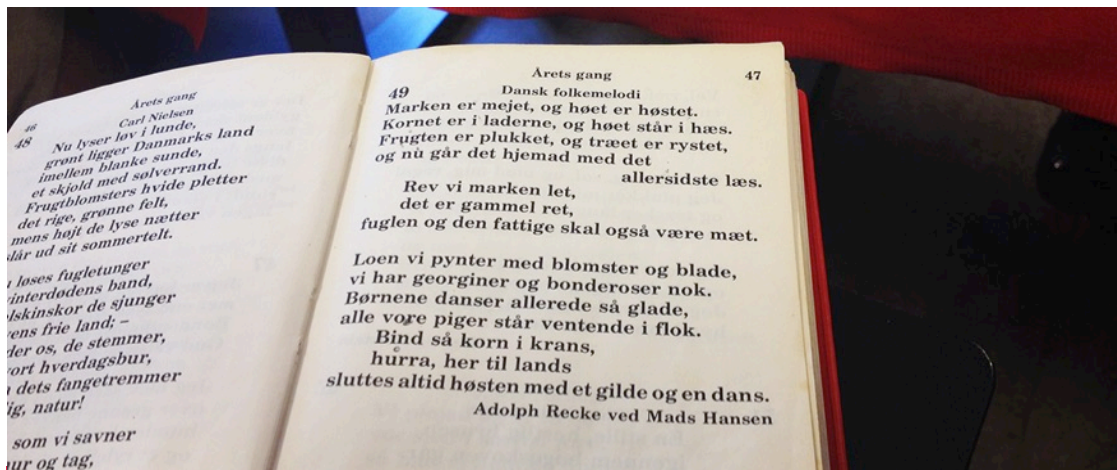
Omlægning af arbejdstider skaber plads til aktiviteter i ydertimerne



I Horsens Kommune er aktivitetsmedarbejdernes arbejdstid blevet omlagt, så de nu nogle gange arbejder om aftenen og i weekenden. Dette har betydet en markant stigning i aktiviteter i ydertimerne, da det, at der er en aktivitetsmedarbejder til stede, gør det nemmere både at planlægge og afvikle aktiviteter med frivillige.

Nogle af aftenaktiviteterne er tilbagevendende, fx fællesspisning med duge, mens andre foregår lejlighedsvis, fx frivillige, der kommer og optræder med sang og musik. De frivillige og aktivitetsmedarbejderne står for at afvikle aktiviteterne og assistere medarbejderne, når beboerne skal køres frem og tilbage.

Aktiviteter bør passe ind i dagsrytmen på plejecentret



På Vesterled finder aftenaktiviteterne oftest sted omkring aftensmaden eller i umiddelbar forlængelse deraf. Et lokalt kor holder korprøve på plejecentret en gang om måneden. Korprøven lå i første omgang kl. 19, fordi det var det tidspunkt, koret normalt øvede på. I forhold til dagsrytmen og rutinerne på plejecentret passede kl. 18.30 dog væsentligt bedre.

En af aftenvagterne tog en dialog med koret, og korprøven blev rykket en halv time frem og ligger nu i forlængelse af aftensmaden. Her er beboerne allerede samlet i den fælles spisestue, og medarbejderne skal derfor ikke rundt og hente dem igen før aktiviteten. Det betyder færre skridt og mindre logistik for medarbejderne, men også at flere beboere deltager i aktiviteterne. Er de først kommet tilbage i deres lejligheder, oplever medarbejderne, at de er sværere at motivere for aktiviteten, og i stedet ofte foretrækker at blive siddende hos sig selv.

Frivillige kan bidrage med meget til både det daglige og det særlige

Frivilligaktiviteter på plejecentre spænder mellem store begivenheder og små aktiviteter i forbindelse med daglige gøremål. Frivillige hænder kan stable fester og arrangementer på benene og markere årets gang med Sankt Hans bål, løvfaldstur, julebanko, påskefrokost osv. Men frivillige hænder kan også holde i hånd, støtte en beboer på en gåtur rundt om plejecentret eller spille en sang på guitar en onsdag eftermiddag.

Frivilligindsatsens potentiale i forhold til aktiviteter og arrangementer af forskellig størrelse indfries bedst:

- når frivillige deltager i en-til-en-samvær såvel som aktiviteter for mange
- når der er aktiviteter for forskellige gruppestørrelser
- når frivillige indgår i planlægningen og afviklingen af større arrangementer
- når frivillige smutter forbi på et kort visit
- når frivillige også tilbringer tid med beboerne uden en egentlig planlagt aktivitet
- når de frivilliges tilstedeværelse og nærvær i det daglige påskønnes og fremhæves ligeså meget som de større arrangementer, som de evt. stabler på benene

Frivillige kan fastholde en aktivitet længere



"Det bedste ved de frivillige er, at de ikke altid skal skynde sig hjem. De har tid til mig."

Clara, beboer, Lindehøj, Horsens Kommune

"Man kan sidde der og blive siddende."

Kirsten, frivillig, Dalvangen, Glostrup Kommune

En af de største gevinster ved brugen af frivillige på plejecentre er, at de kan fastholde en aktivitet længere end plejepersonalet har mulighed for. Mens medarbejderne ofte bliver nødt til at rejse sig og afbryde aktiviteten pga. andre plejeopgaver, kan de frivillige blive siddende og afslutte aktiviteten, når det passer de involverede beboere.

De frivillige bør introduceres til plejecentrets kultur og nødvendig viden om beboernes behov

De frivillige hjælper med at give beboerne oplevelser, som medarbejderne har mindre og mindre tid til, men samarbejdet med medarbejderne er nødvendigt. Ikke kun pga. beboernes fysiske behov, men også fordi medarbejderne har en stor viden om beboerne og om plejecentrets interne kultur. For at kunne møde beboernes behov på den bedst mulige måde bør de frivillige have en vis forståelse for, hvordan plejecentret fungerer.

Det er derfor vigtigt, at de vigtigste aspekter af plejecentrets kultur videreformidles til frivillige. Det kan fx være viden om, hvordan plejecentret arbejder med rehabilitering, eller hvordan dødsfald håndteres. Det er desuden nødvendigt, at medarbejderne overleverer den viden om beboerne, som er afgørende for, at frivilligaktiviteter kan forløbe på en hensigtsmæssig måde for både beboer og frivillig. Herudover er det vigtigt, at de frivillige får mulighed for at danne sig deres eget billede af beboerne, og at det respekteres, at de måske oplever dem på en anden måde end medarbejderne.

De frivillige rustes til at imødekomme beboernes behov:

- når de frivillige får en grundig introduktion til plejecenter og opgaver i starten af deres frivilligindsats
- når de frivillige løbende orienteres om beboernes skiftende behov og hensyn
- når medarbejderne anerkender, at de frivillige måske har andre måder at gøre tingene på
- når medarbejdere er tilgængelige for spørgsmål og sparring
- når medarbejdere og frivillige løbende taler om, hvordan de frivillige kan agere mest hensigtsmæssigt

De frivillige bør introduceres til rehabiliteringstanken, så de ikke hjælper for meget



"En dag sagde jeg til en af medarbejderne: 'Ved I hvad, hvis der er noget vi frivillige gør forkert, så skal I altså sige det til os'. Så var der en af pigerne, der sagde: 'I skal lade være med at gå og skubbe, de kan godt selv'. Haha! Det er jo det der med rehabilitering, det beboerne selv kan, det skal de helst blive ved med at kunne."

Anne Mette, frivillig, Havebæk, Odense Kommune

”Døden er en del af hverdagen, og det snakker vi om her”



En beboer er gået bort og køres i kiste forbi nogle lokaler, hvor der foregår et dansearrangement med høj musik. En frivillig, der deltager i dansearrangementet, lukker døren ud til gangen for at tage hensyn til de pårørende. Den frivillige ved ikke, at det er imod plejecentrets politik. Hun handler alene ud fra sin egen forståelse af, hvordan man i den situation viser respekt og hensyn. En medarbejder fortæller hende, at hun ikke bør lukke døren, men at døden på plejecentret er en del af hverdagen, og noget man snakker om.

Det kan være svært for de frivillige at vide, hvordan de skal reagere i situationer som denne, hvis de ikke får indsigt i de idéer, som styrer livet på et plejecenter. Medarbejderne bør hjælpe de frivillige til at gøre tingene hensigtsmæssigt, så både frivillige, beboere og medarbejdere får så gode oplevelser som muligt.

Et godt match giver tryghed til både beboere og frivillige

Et godt match mellem frivillige og beboere er afgørende for, at samarbejdet med frivillige bliver en succes, og at beboernes livskvalitet højnes. Beboerne skal være trygge ved de frivillige og have lyst til aktiviteterne, og på samme måde skal de frivillige føle sig godt tilpas med både beboere, aktiviteter og plejecenter. Et godt match mellem frivillige og beboere gør det muligt også at lave aktiviteter for de svageste beboere. På demensafdelinger er det fx vigtigt, at den frivillige er tryk ved at have med demente at gøre, og at vedkommende ikke skaber uro med sin adfærd og omgangsform.

Det gode match mellem frivillig og beboer handler bl.a. om kommunikationsstil

”Det er ikke alle typer frivillige, der har tålmodigheden til at vente på, at Jens Otto fx får svaret, for det tager lidt tid, fra man spørger ham om noget, til han svarer. Der kan måske godt være en frivillig, der siger: 'Nå, men han vil ikke være med, for han sagde ikke tydeligt ja eller nej'.”

Karen, aktivitetsmedarbejder, Vesterled, Horsens Kommune

Det gode match mellem frivillige og beboere handler bl.a. om den frivilliges mod



"Der er nogle af de frivillige, der har lidt mere mod end andre, så jeg arbejder med at matche dem med beboerne i forhold til, hvor udadreagerende beboerne er. Jeg arbejder også rigtig meget med match, når vi skal ud af huset. Der laver jeg en plan, og så får de frivillige, der skal med ud af huset en seddel med: Du skal holde øje med den og den. Det er nemmere at overskue, når der er 20 mennesker."

Jytte, aktivitetsmedarbejder, Rytterkasernen,
Odense Kommune

Beboernes behov afdækkes ved at observere, lytte, spørge og dokumentere

Nye beboere kan betyde nye behov, og 'gamle' beboeres behov kan ændre sig over tid. Det er derfor vigtigt, at medarbejdere og frivillige, ved at observere, lytte og spørge til beboernes behov, foretager en løbende udforskning af, hvilke behov beboerne aktuelt har. Af samme grund kan det være en god idé at foretage strukturerede undersøgelser med jævne mellemrum.

Eksempler på hvordan viden om beboernes behov indsamles:

Observer beboerne og kom med forslag



Eksempel: Clara havde ikke overvejet at hun skulle have en besøgsven, men personalet kender hende og spørger hende, om det er noget, hun kunne tænke sig. Clara frygtede, at hun ikke ville kunne lide besøgsvennen, men nu er de meget tætte veninder.

Fordele:

- Se behov beboeren ikke selv er klar over
- Indblik i muligheder, som ligger uden for beboerens kendskab

Vær opmærksom på:

- Grænsen mellem at skubbe beboerens grænser og at overskride dem

Lyt til beboerne og tag dem på ordet



Eksempel 1: Nogle af beboerne taler meget om blomster, så personalet spørger den centraliserede aktivitetsgruppe, om de kan arrangere en tur til plantecentret. Der kører et par busser afsted med beboere, frivillige og personale, og alle får en hyggelig dag med blomster, kaffe og frisk luft.

Eksempel 2: Frivillige Inger har en aftale med Tove, som er beboer. De har en fast eftermiddag sammen, og det er Tove, som bestemmer, hvad de skal lave. Turen kan fx gå til lægen, også selvom det ikke er deres sædvanlige dag.

Fordele:

- Kendskab til beboernes behov kommer direkte fra beboerne

Vær opmærksom på:

- Kræver at beboeren selv italesætter sine behov
- Den frivillige bør have mulighed for at sparre med personalet

Spørg og hjælp beboerne med at udtrykke deres behov

Eksempel 1: En medarbejder, som står for aktiviteterne for beboerne på afdelingen, går rundt og spørger beboerne, hvad de gerne vil lave. Også de beboere, der ikke er opsøgende i forhold til aktiviteter, bliver spurgt.

Eksempel 2: På busturen falder snakken naturligt på andre udflugtsmål, og beboerne kommer med historier fra køreture fra deres ungdom.

Fordele:

- Beboere, som ikke fortæller uopfordret om deres behov, kommer til orde
- Der kan aktivt spørges ind til beboerens behov via en aktuel referenceramme

Vær opmærksom på:

- Kræver et godt kendskab til beboerne, fordi trykthed er afgørende for oprigtige svar
- Risikoen for uærlige svar, fordi beboeren ikke vil være til besvær eller være uhøflig

Afdæk beboernes behov struktureret og få overblik

Eksempel: På Dalvangen foretager personalet en interviewundersøgelse blandt plejecentrets beboere. Interviewene med beboerne foregår efter en spørgeguide, så alle beboere bliver stillet de samme spørgsmål. Personalet interviewer primært på de afdelinger, hvor de hører til og kender beboerne.

Fordele:

- Alle bliver spurgt
- Behov bliver samlet på en struktureret måde
- Nye og overraskende indsigter, fordi der bliver stillet de samme spørgsmål til alle
- Dokumenterede behov er nemme at tage udgangspunkt i i det videre forløb

Vær opmærksom på:

- Behovene afspejler kun de beboere, som er blevet hørt under undersøgelsen
- Mange beboere er for svage til at svare direkte på spørgsmål om deres behov
- Undersøgelsen kræver jævnlige opdateringer, da beboernes behov skifter, og beboerne skiftes ud
- Undersøgelsen bliver bedst, hvis beboerne har tillid til interviewer
- Undersøgelsen er ressourcekrævende at gennemføre og samle op på

Beboernes behov mødes bedst, når personale og frivillige supplerer hinanden

De frivillige kan forbedre beboernes livskvalitet ved at tilbyde dem socialt samvær og flere og mere varierede aktiviteter, end det medarbejderne har tid til og mulighed for at tilbyde. De frivillige er imidlertid ikke til stede på plejecentret hele tiden og har som tidligere nævnt ikke samme kendskab til beboerne som medarbejderne.

For at beboernes behov kan imødekommes bedst muligt, er det derfor vigtigt, at målet ikke bliver, at det alene er de frivillige, der skal varetage aktiviteter med beboerne, men at medarbejdere og frivillige samarbejder og supplerer hinanden ud fra, hvad der er mest hensigtsmæssigt i forhold til dagligdagens forløb og aktivitetens karakter.

Dette indebærer:

- Arrangementer afvikles bedst, når frivillige i større eller mindre grad samarbejder med medarbejdere.
- Aktiviteter i hverdagen kan i et vist omfang afvikles af frivillige alene.
- Medarbejderne varetager bedst involveringen af beboere i daglige gøremål.

Eksempler på arrangementer, der udføres af medarbejdere og frivillige i fællesskab



- Når Lindehøjs demensafdeling holder sommerfest, giver både medarbejdere, frivillige og medarbejders pårørende en hånd. Det betyder, at der også er tid til personlig pleje, samtidig med at der kan ske noget ud over det sædvanlige.
- Flere af plejecentrene holder ugentligt erindringsdans, og her deltager både medarbejdere og frivillige. Jo flere frivillige, der er med, jo flere beboere kan komme ud at danse.
- På Fyn Rundt med Cykling Uden Alder deltager både medarbejdere og frivillige som cykelpiloter, der kører med beboerne på rickshaw-cykler. Medarbejderne varetager desuden den personlige pleje, mens de frivillige har planlagt noget af underholdningen og seværdigheder undervejs.

Eksempler på aktiviteter, der primært udføres af frivillige



- Ellen er frivillig på et demensafsnit. Hun er tidligere damefrisør og giver af og til beboerne curlere i håret.
- De frivillige i Dalvangens Venner holder åbent i Vennebiksen to dage om ugen. Her kan beboerne bl.a. købe ugeblade, slik og chokolade.
- I Havebæks Venner kører de frivillige både store arrangementer, butikken og klubberne helt selvstændigt. Det gælder fx erindringsklubben, nørkleklubben og hyggeklubben. Det koordineres af de frivillige, som har posterne som formand og bestyrelse i Havebæks Venner. Medarbejderne er kun inde over, hvis der opstår problemer.

Eksempler på hvordan medarbejdere involverer beboere i daglige gøremål



- En leder har indført den regel, at medarbejderne altid skal have en beboer med, når de går ud med skrald. Det er god gangtræning, beboeren får frisk luft og en følelse af at hjælpe til.
- Hans' hukommelse er ikke god, men han er fysisk velfungerende, så personalet beder ham hver dag om at hjælpe med at rydde af bordet. Han kan og vil gerne, men det kræver, at han mindes om det igen den følgende dag.
- Inga er lige flyttet ind på Vesterled. Hun folder hver eftermiddag servietter til aftensmaden, så borddækningen bliver lidt mere festlig.

#2

Skab rekruttering, der virker, og få frivillige, der bliver

For at det kan lykkes plejecentrene at øge samarbejdet med frivillige, er en effektiv rekrutteringsindsats og en aktiv fastholdelsespraksis nødvendig.

I forhold til rekruttering kræver dette, at plejecentrene formår at rekruttere nye frivillige via både beboeres, medarbejders og eksisterende frivilliges netværk, samt at centrene gør en indsats for at blive en tydelig og aktiv del af de lokalsamfund, de ligger i.

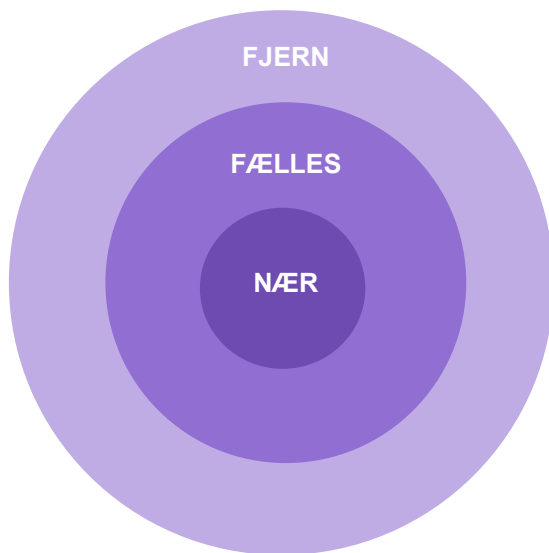
I forhold til fastholdelse af frivillige er det vigtigt, at plejecentrene forstår og imødekommer, at der er mange forskellige måder at være frivillig på, og at det er forskelligt, hvilken rolle de frivillige ønsker at tage. Det er desuden afgørende, at de frivillige føler sig hjemme på plejecentrene, løbende anerkendes, klædes på og understøttes.

Dette kapitel beskriver, hvordan:

- frivillighed fremmes, når plejecentret betragtes som 'fælles' område
- effektiv rekruttering foregår via medarbejdere, frivillige og beboeres netværk
- grænsen mellem 'hjælper' og 'frivillig' er flydende
- de frivillige tager typisk fire forskellige roller
- de frivillige skal have mulighed for at skifte roller og skrue op og ned for frivilligindsatsen
- fastholdelse kræver motivation, anerkendelse, viden, hjemlighed og organisering



Frivillighed fremmes, når plejecentret betragtes som 'fælles' område



Vi har alle noget 'nært', hvor vi føler os helt trygge og tilpas. Det er det velkendte, som fx hjemmet, familien. Dernæst har langt de fleste af os noget 'fælles', som er det kendte, vi på forskellig vis deltager i, og hvor vi kan tage større eller mindre ansvar. Det kan fx være vores arbejdsplads, beboerforeningen, forældrerådet eller netop det lokale plejecenter. Endelig har vi alle noget, som er 'fjernt' for os, som er fremmed og ukendt, og derfor svært at engagere sig i.

For de fleste af dem, der hverken er pårørende til beboere eller har arbejdsmæssig tilknytning til et plejecenter, er plejecentre en del af det, der er fjernt. Frivilligindsatsen på plejecentre kan fremmes ved, at så mange som muligt får så stort kendskab og tilhørsforhold til plejecentret, at de kommer til at betragte det som en del af det 'fælles', dvs. et sted, man kan komme, og et sted, hvor man kan tage ansvar og engagere sig, hvis man har lyst og mulighed.

Åbne døre og aktiviteter ude af huset synliggør plejecentret som en del af det 'fælles'

Jo flere kontaktflader, der er mellem borgerne i lokalsamfundet og beboerne på plejecentret, jo bedre er det for rekrutteringen af frivillige. Plejecentret må ikke være afsondret og isoleret fra lokalsamfundet, men bør aktivt søge at deltage i det lokale liv, både ved at invitere ind på plejecentret og ved at lave aktiviteter ude af huset.

Plejecentret kan fx fremme relationen til lokalområdet ved at:

- invitere naboer og lokale ind til åbent hus, loppemarked, julefest osv.
- invitere lokale foreninger til at øve, holde generalprøver osv. på plejecentret
- invitere lokale institutioner ind til aktiviteter og samvær med beboerne
- tage udgangspunkt i plejecentrets beliggenhed og nærhed til andre institutioner
- lade borgere i lokalområdet benytte plejecentrets faciliteter
- benytte sig af de kulturelle tilbud i lokalområdet
- gå og cykle ture med beboerne i lokalområdet
- lave udflugter til den lokale café, kro osv.
- være fleksibel, når lokale foreninger, institutioner osv. henvender sig for fx at komme og optræde

Plejecentre åbner dørene



Aktiviteter ude af huset



Samarbejde med lokale institutioner og foreninger skaber liv på plejecentret



På plejecenter Vesterled i Brødstrup er de gode til at invitere lokale foreninger til at øve på plejecentret, så det samtidig bliver en aktivitet for beboerne. Det lokale kor 'Malkepigerne' øver på Vesterled en gang om måneden, og plejecentret har også huset øveaftener for lokale folkedansere, politiorkestret m.fl. Vesterled ligger lige ved siden af den lokale folkeskole, som de samarbejder meget med. Skolebørnene har bl.a. haft et læseforløb, hvor børn har øvet sig i at læse højt for beboerne, og et haveforløb, hvor børnene har dyrket grøntsager i plejecentrets højbede.

På Lindehøj i Horsens kommer der også børn på besøg:

"Der kommer skolebørn og synger til juletræsfest og julefrokost. Der kommer også børn og slår katten af tønden til fastelavn. Vi har besøg af dagplejere. Rigtig mange af de ældre elsker børn. En af damerne sad stadig ved morgenmaden den anden dag, da de kom: 'Hvorfor sidder jeg her, jeg skal da lege med dem', siger hun så. Børnene lærer jo også at rumme nogle forskellige mennesker og situationer. Beboerne kan fortælle om, hvordan de holdt jul som barn. Det får smilet frem på langt de fleste, hvis de synes det larmer, kan de lukke døren ind til dem selv."

Anne Mette, aktivitetsansvarlig, Lindehøj,
Horsens Kommune

Frivilligindsatsen på plejecentre kan skabe nye relationer i lokalområdet



"Vi vil rigtig gerne skabe grundlag for relationer på tværs af lokalområdet. Det gælder både borgerne og de frivillige. Vi tror på, at når der opstår nye relationer, så opstår der også nye muligheder og adgang til nye netværk. Hele det spind, det er noget der gror, og det kommer tilbage på andre måder."

Herluf, assisterende funktionsleder,
Horsens Kommune

Effektiv rekruttering foregår især via medarbejderes, frivilliges og beboeres netværk

På næste side findes en række eksempler på, hvordan samarbejde mellem frivillige og plejecentre kan opstå.

Eksemplerne lærer os, at:

- frivillighed fremmes af personlige invitationer og opfordringer
- frivillighed fremmes af allerede eksisterende relationer til mennesker tilknyttet plejecentret
- frivillighed fremmes af vane med at komme på plejecentret
- frivillighed fremmes, når plejecentret er et åbent sted, der er kendt i lokalområdet
- rekruttering af frivillige til en kontinuerlig indsats fungerer bedst, hvis de potentielle frivillige får mulighed for at lære plejecentret at kende og få indtryk af, hvad det vil sige at være frivillig, før de indrulleres som frivillige

Rekruttering af frivillige fremmes desuden af offentlig omtale af:

- at det er muligt at arbejde frivilligt på plejecentret
- hvilke opgaver man som frivillige kan varetage
- hvad det kræver at være frivillig
- positive historier om, hvad de frivillige laver, og hvad beboerne får ud af det

Grænsen mellem 'hjælper' og 'frivillig' er flydende

Der er en flydende grænse mellem at 'hjælpe' og være 'frivillig' på et plejecenter. Nogle hjælper uden at identificere sig som frivillige og har ikke lyst til at formalisere samarbejdet ved at blive 'frivillig'. Andre foretrækker en fast tilknytning og en rolle som 'frivillig'. Det er derfor vigtigt, at I på plejecentrene skaber rum for mange forskellige typer engagementer og tilknytninger og sørger for, at strukturen og formaliseringen af samarbejdet med de frivillige matcher den indsats, de ønsker at yde, og de opgaver, de ønsker at løse.

Vil den frivillige hjælper skubbe kørestole et par gange om året eller spille klaver for beboerne, kan en skriftlig samarbejdsaftale virke voldsom og demotiverende for den frivillige, som i værste fald bliver skræmt væk. Vil den frivillige tage del i hverdagen på plejecentret og jævnligt være med til at afvikle aktiviteter, kan en samarbejdsaftale derimod være med til at gøre den frivillige tryk ved og afklaret med, hvad der præcis forventes af ham/hende.

Pårørende, der kommer meget, arbejder frivilligt uden at være 'frivillige'



"Vi har eksempler på, at konerne er kommet herind med alzheimer, og nogle af mændene så er blevet frivillige, sådan uformelt. De kommer og besøger deres koner, og så er de med i alle arrangementerne. De er her faktisk næsten hver dag og har lavet et netværk her. Det er vigtigt også at anerkende de pårørende, når de kommer herind, ikke helt som frivillige, men alligevel lidt som 'skråstreg frivillige'. Så det vil sige, at hvis de pårørende kommer på besøg, så skal de betale for kaffe, men dem her får det så uden beregning, fordi de er en del af huset. De bor her næsten."

Lone, rehabiliteringsleder, Rytterkasernen,
Odense Kommune

Eksempler på, hvordan samarbejde mellem frivillige og plejecentre kan opstå



Beboeres netværk

På Ejlstrup Plejecenter fulgte den frivillige Aksel med, da hans gode bekendte flyttede ind. Nu hvor hans bekendte er blevet dårlig, er han begyndt at gå og cykle med andre beboere.



Frivilliges netværk

Bente, som er frivillig på Plejecenter Havebæk, kendte nogen, der var med i Havebæks Venner. De fortalte hende om det, og hun fik lyst til at være med. Nu har hun været frivillig i tre år.



Medarbejderes netværk

"Kollegers mænd og børn giver også en hånd, fx til vores markedsdag i sommer. De ekstra hænder betyder, at der er tid til beboerne på sådan en dag, som ikke er, som den plejer."

Anette, medarbejder, Lindehøj, Horsens Kommune



Tidligere pårørende

"De, der er kommet til, er mange gange nogen, der har fået tilknytning til plejecentret og set, at der var frivillige, der arbejdede her, og så dør deres pårørende, og så melder de sig ind som frivillig. Vi har virkelig mange af dem."

Anne Mette, frivillig, Havebæk, Odense Kommune



Plejecenter



Tidligere medarbejdere

"Det er jo næsten ligesom et andet hjem. Husk på, at jeg har arbejdet her i 23 år. Jeg tror ikke, jeg kunne finde på at blive frivillig andre steder."

Alice, frivillig, Dalvangen, Glostrup Kommune



Nuværende pårørende

Sørens mor er beboer på Lindehøjs demensafdeling. Søren og hans bror bliver sammen med andre pårørende på plejecentret inviteret til en temadag om idéer til aktiviteter. Søren har egentlig ikke forestillet sig, at han skulle være frivillig, men da der tales om køreture i plejecentrets bus, melder han sig alligevel som chauffør to timer en fast dag i måneden. Den tjans kan han godt overskue.



Nuværende medarbejdere

"Vi fungerer også som frivillige – fx min kollega, som har en åben have, hvor beboerne har været ovre på besøg."

Marianne, medarbejder, Lindehøj, Horsens Kommune



Ægtefæller til beboere

Kirsten har siden 2008 brugt 6-8 timer dagligt på Dalvangen og fungerer nærmest som frivillig. Derfor er det naturligt at spørge Kirsten, da frivilligindsatsen skal intensiveres. *"Jeg kender de fleste beboere og deres særheder, for jeg er her næsten mere end personalet. Jeg ved, hvem der skal have fløde og hvem der ikke må få sukker. Jeg er mere her, end jeg er derhjemme."*

Kirsten, pårørende og frivillig, Dalvangen, Glostrup Kommune



Lokale institutioner

"De sidste par år har vi haft samarbejde med Social- og Sundhedsskolen med eleverne, der læser til pædagogisk assistent. De har simpelthen stået for vores motionsdag, hvor de har lavet hele aktivitetsdelen. Det er jo også en del af deres uddannelse, men stadigvæk er det et frivilligt stykke arbejde, som de kommer og laver hos os."

Vinnie, rehabiliteringsleder, Aktiviteter i Plejeboliger, Odense Kommune



Lokale enkeltpersoner

"Den sidste hundeven fik vi, da jeg så sådan en flot hund på vej hjem. Så spurgte jeg den unge mand, der gik med den, om han kunne tænke sig at være frivillig på plejecentret med sin hund og komme og vise den til de ældre."

Karen, aktivitetsmedarbejder, Vesterled, Horsens Kommune

De frivillige tager typisk fire forskellige roller

Undersøgelsen identificerer fire forskellige roller, som de frivillige typisk udfylder. De fire roller er interessante, fordi de viser, hvordan forskellige frivillige bidrager med noget forskelligt og kræver noget forskelligt af plejecentrene. I den gode frivilligindsats har alle frivillige mulighed for at være frivillige på den måde og i den rolle, de ønsker. Hver rolle kræver noget forskelligt af plejecentret. For at kunne imødekomme alle roller, er det derfor vigtigt at reflektere over, hvilke roller de frivillige på jeres plejecenter tager, og hvilke roller de *ønsker* at tage.



TILKALDEFRIVILLIG

Deltager i forskellige aktiviteter
Er fleksibel med hensyn til tidspunktet

Ønsker:

- At hjælpe med konkrete og afgrænsede opgaver

Samarbejde:

- Inviteres af koordinator/planlæggerfrivillig når, der er brug for frivillige hænder til at afvikle en aktivitet eller arrangement
- Ser i høj grad sig selv som 'hjælper' og forventer derfor ikke at skulle gennemføre selvstændige opgaver

Hensyn:

- Ønsker typisk ikke at deltage uden, at personalet er tilstede

Eksempler:

- For Kaj betyder det ikke så meget, hvilken dag han skal komme og hjælpe til en aktivitet. Han har været med til mange sjove ting, bl.a. har han dækket bord til en af de store fester, men han har også været frivillig til en mandeaktivitet, hvor de kørte ræs på en elektrisk bilbane
- Inge tilkaldes pr. sms: "Så får vi en søndags-sms: 'Hvem kan hjælpe mig på tirsdag kl. 10?', og så skriver vi: 'Det vil jeg gerne'. Så ved aktivitetslederen, hvor mange hun har at gøre med. Så hun ikke lover 8 eller 10, at de kan komme ud og gå, og så er vi kun 5 frivillige. Det går jo ikke."
Inge, frivillig, Rytterkasernen, Odense Kommune



SPECIALISTFRIVILLIG

Laver én bestemt aktivitet
Er ofte fleksible med tidspunktet for aktiviteten

Ønsker:

- At lave det han/hun er god til, fx spille musik

Samarbejde:

- Medarbejder med koordinatorrolle opfordrer typisk til afholdelse af aktivitet
- Aktiviteten datosættes i samarbejde mellem plejecenter og frivillig
- Medarbejdere varetager logistik og praktisk omkring aktiviteten
- Den frivillige afvikler aktiviteten selvstændigt

Hensyn:

- Ønsker typisk ikke at deltage i andre typer aktiviteter

Eksempler:

- Luiz på 13 år er meget dygtig til at spille klaver og spiller jævnligt for beboerne. Når beboerne ser ham, lyser de op, og de holder meget af at lytte til musikken. Før han går hjem, siger han farvel til alle beboerne og giver dem et knus
- Jytte har en stor passion for hunde og har selv tre. Hun nyder at kunne dele denne passion med andre, når hun kommer som hundebesøgsven, hvor beboerne klapper hundene og snakker med hende om alt det, hun ved om hunde.



FAST FRIVILLIG

Laver aktiviteter på et fast tidspunkt

Aktiviteterne må gerne variere

Ønsker:

- En fast struktur for sin frivilligindsats, fx en fast dag eller en fast aftale med en enkelt beboer
- At lave det, der er brug for, når der er brug for det

Samarbejde:

- Koordinerer direkte med tovholder eller kontaktperson på den afdeling, hvor han/hun er frivillig
- Aktiviteterne planlægges ad hoc ud fra de behov, medarbejderne ser, og det beboerne giver udtryk for, at de har lyst til
- Er selvstændig i afviklingen af aktiviteter, men får evt. praktisk hjælp af medarbejdere

Hensyn:

- Den faste frivillige bliver ofte en så integreret del af plejecentret, at alle engang imellem skal huske på, at han/hun altså er der frivilligt

Eksempler:

- *"Vi møder ind, og så deltager vi i det arrangement, der er bestemt den dag, vi nu er der, om det er banko, gåtur, strik, eller hvad det nu måtte være, og så er det primært os frivillige, som er i den opgave. Og hvis nogen skal på toilettet, så følger vi dem ikke på toilettet. Vi har ikke berøring med beboerne på den måde. Vi er med i den hyggelige del."*
Jette, frivillig, Rytterkasernen, Odense

Kommune

- På Ejlstrup er der banko hver tirsdag. Her er der en stor gruppe frivillige, som mødes for at afvikle aktiviteten for beboerne. Inden bankospillet går løs, drikker de kaffe med hinanden og snakker om løst og fast



PLANLÆGGERFRIVILLIG

Er med til at skabe rammerne for aktiviteterne

og frivilligindsatsen, fx som medlem af

bestyrelsen i venneforeningen eller som lokal

koordinator af de frivillige i en national forening

Ønsker:

- At planlægge eller medplanlægge aktiviteter
- At spille en central rolle i rekruttering, modtagelse og fastholdelse af frivillige

Samarbejde:

- Samarbejder tæt med plejecentret omkring planlægning af aktiviteter
- Deltager i møder, fx aktivitetsmøder
- Er selvstændig i afviklingen af aktiviteter, men får evt. praktisk hjælp af medarbejdere

Hensyn:

- Kræver en tydelig ansvarsfordeling plejecenter og frivillig imellem i forhold til, hvem der har hvilke planlægningsopgaver og beslutningskompetencer

Eksempler:

- I Cykling Uden Alder skal de på en tur: Fyn Rundt. Bjarne, som er frivillig, påtager sig rollen som planlægger af ruten. Han bruger meget tid på at arrangere cykelturen. Han testkører ruten (200+ km), laver køreplan og kortmateriale inklusiv beskrivelser af seværdigheder, laver sponsoraftaler, inddrager eget netværk i at stable en grill-aften på benene og er med i en cykelklub, hvor flere deltager som frivillige på turen. Bjarne synes, det er sjovt, givtigt og selve turen er en oplevelse for livet
- Anne Mette vil gerne have en finger med i spillet og bruge sit frivillige engagement til at udvikle sig: *"Jeg har jo fundet et sted, hvor jeg kan udvikle mig videre. For hvis nu jeg bare skulle hjælpe, dække kaffebord eller bare gå tur med de ældre... Det er jeg slet ikke typen på, det ville jeg ikke finde mig i. At være frivillig, det afhænger også af, hvem man er. Nogen vil gerne komme og bare være frivillig på plejecentret, og så er det personalet, de hjælper. Her arbejder vi også sammen med personalet, men vi er alligevel mere selvstændige i det, vi laver i fx erindringsklubben."*
- Anne Mette, frivillig, Havebæk, Odense Kommune

De frivillige skal have mulighed for at skifte roller og skrue op og ned for frivilligindsatsen

De fire frivilligroller på de foregående sider er idealtyper, dvs. at en frivillig godt kan have flere eller dele af flere af rollerne på samme tid. Derudover er det vigtigt at pointere, at den eller de roller, de frivillige tager, ikke nødvendigvis er statiske, men derimod kan ændre sig over tid.

En frivillig kan starte som skubber og fortsætte som besøgsven, eller starte i venneforeningens bestyrelse og fortsætte som frivillig til erindringsdans, når bestyrelsesarbejdet bliver for tidskrævende, eller lysten til mere direkte samvær med beboerne bliver større end ønsket om at organisere. Det er derfor afgørende at give de frivillige mulighed for at skrue op og ned for deres frivillige engagement alt afhængig af, hvad der passer dem på forskellige tidspunkter og i forskellige livssituationer. Dette betyder, at det ikke bliver et spørgsmål om, om man vil være frivillig eller ej, men et spørgsmål om, at man kan være frivillig på forskellige måder.

Den frivilliges opgaver bør være fleksible, så de kan ændres alt afhængig af livssituation og lyst



Anne Mette startede med at blive valgt ind i bestyrelsen for venneforeningen og blev så formand:

"Da formanden, som har været med til at stifte venneforeningen, stoppede, blev jeg formand. Det var jeg indtil for nogle år siden, hvor jeg så også havde med andre ting at gøre, bl.a. var jeg med til at udgive en bog om min hjemegn. Og så sagde jeg: 'Nej nu vil jeg ikke være formand mere. Nu vil jeg kun have klubberne, fx erindringsklubben.'"

Anne Mette, frivillig, Havebæk, Odense Kommune

Fem principper for fastholdelse af frivillige

En god frivilligindsats indebærer, at der kontinuerligt arbejdes på at fastholde de frivillige. Her er fem principper, som kan guide jer i dette arbejde.

#1

Motivation – Frivillige er der, fordi de har lyst

Motivationen for at være frivillig bør understøttes løbende. Forsvinder motivationen, forsvinder den frivillige.

Frivillige på plejecentre motiveres typisk af:

- glæden ved at glæde andre
- social kontakt og fællesskab med beboere, medarbejdere og andre frivillige
- positiv respons fra beboere og medarbejdere
- glæden over at der er brug for én
- Selvudvikling
- nogle frivillige motiveres af at kunne vise omverdenen, at de er en del af frivilligindsatsen. Fx med 'merchandise' som kuglepenne, indkøbsnet eller trøjer.

Glæden ved at glæde andre er den største motivation

"Jeg havde jo tiden, og vi ved jo, at det ikke altid er lige sjovt at sidde og kukkelure sådan et sted. Så er det rart at være med til at glæde de gamle. De hygger sig ved mange af de aktiviteter, vi laver. Det er altså dejligt at se."

Kjeld, frivillig, Vesterled, Horsens Kommune

#2

Anerkendelse – De frivillige bør mærke, at plejecentret sætter pris på dem

De frivillige kommer, fordi de selv får noget ud af det frivillige arbejde, men også fordi de føler, at de gør noget godt for andre. Det er derfor vigtigt at vise, at I er glade for de frivilliges indsats, og opfatter dem som en vigtig del af hverdagen på plejecentret.

De frivillige kan fx anerkendes ved at:

- alle medarbejdere hilser på de frivillige, når de kommer
- medarbejdere og ledere taler med og lytter til de frivillige
- medarbejdere og ledere roser de frivillige for deres indsats og lægger mærke til, hvad de laver
- medarbejdere og ledere anerkender, at der ikke kun er én rigtig måde at gøre tingene på
- medarbejdere og/eller ledere deltager (nogle gange) i de aktiviteter, de frivillige arrangerer
- de frivillige får gratis kaffe, kage o.lign.
- der arrangeres en årlig middag, fest, nytårskur på rådhuset o.lign. for de frivillige

En varm velkomst er alfa og omega

"Det vigtigste er, at man er glad for, at de frivillige kommer, og at man som frivillig bliver modtaget med åbne arme. Det er lige det, man har brug for. Så man som frivillig føler, at man gør en forskel."

Birgit, bestyrelsesmedlem i Dalvangens Venner, Dalvangen, Glostrup Kommune

#3

Viden – De frivillige bør klædes på

Det er ikke unormalt, at frivillige på plejecentre føler sig utrygge i forhold til at håndtere svage beboere, der fx lider af demens eller er meget fysisk svækkede. For at fastholde de frivillige er det vigtigt at håndtere denne utryghed. De skal blive trygge ved, at beboerne ikke skal overbeskyttes, men have mulighed for rehabilitering.

De frivillige kan fx forberedes ved hjælp af:

- en grundig introduktion til frivilligindsatsen på plejecentret: Hvem gør hvad?
- forventningsafstemning i starten af frivilligforløbet: Hvad vil den frivillige gerne? Hvad vil han/hun ikke? Hvilke forventninger har plejecentret til den frivillige?
- afdæk, hvad der gør de frivillige utrygge og hjælp med at afmystificere det
- kurser og opkvalificering om fx demens, som mange frivillige er utrygge ved at håndtere
- relevante oplysninger om beboerne

De frivillige bør vide, hvad de går ind til, og hvad det kræver af dem

"Jeg har fået en ny hundeven til primært at gå ind til mændene. Jeg forsøger at forberede hende ved at sige, det kan godt være, at det, der var planen, da du tog hjemmefra, ikke lige kan lade sig gøre, men så har vi en plan B. Så banker hun på igen næste gang. Nogle gange lykkes det godt, og mændene klapper og siger: 'Nej, hvor er den blød', og andre gange går det ikke. Og det skal hun så kunne rumme."

Karen, aktivitetsmedarbejder, Vesterled, Horsens Kommune

#4

Hjemlighed – De frivillige bør føle sig hjemme på plejecentret

Frivillige med stærk tilknytning til plejecentret er frivillige igennem længere tid end frivillige, der ikke kender huset så godt. Det er derfor en god idé at arbejde for at få de frivillige til at føle sig hjemme på plejecentret.

De frivilliges følelse af hjemlighed kan fx fremmes ved at:

- medarbejdere tager sig tid til kort at snakke med de frivillige og spørge, hvordan det går
- der er et sted, hvor de frivillige kan lægge deres ting
- beboerne præsenteres for de frivillige, og de frivillige præsenteres for beboerne
- de frivillige kommer rundt i huset og bliver kendte, så de kan færdes hjemmefant
- de frivillige får mulighed for at lære beboerne og dagens gang på plejecentret at kende
- der er en kultur, hvor et impulsivt kort besøg er lige så værdifuldt som et stort anlagt arrangement

Det letter samarbejdet med medarbejderne, når de frivillige føler sig hjemme

"Det er fuldstændigt klart en fordel, at der er en fast skare, som kender beboerne her. De skal ikke hele tiden ud at opsøge noget personale for at høre: 'Må vi give et glas saft her?'"

Medarbejder, Havebæk, Odense Kommune

#5

Organisering – De frivillige må ikke være i tvivl om, hvorfor de er kommet
Halter organiseringen af frivilligindsatsen, kan det ske, at de frivillige føler sig til overs, når de møder op. Dette har en negativ effekt i forhold til fastholdelse.

En organisering, der virker fastholdende, kan fx fremmes ved at:

- de frivillige får klare og veldefinerede opgaver
- de frivillige får lov til at lave de opgaver, de har mest lyst til
- de frivillige bærer navneskilte, hvor der står, at de er frivillige
- der er styr på logistikken omkring aktiviteterne, så ingen oplever at møde forgæves
- der er en plan B, hvis beboere er syge eller uoplagte

Klare roller og klare opgaver giver glade frivillige

"Basis for en god gruppe er, at du som tovholder sørger for en god stemning og sørger for, at alle ved hvad de skal. Der er ikke noget mere frustrerende, end hvis du kommer ind til noget og tænker: 'Hvad skal jeg, og hvor må jeg være?'. Der skal være helt klare linjer: Hvad er det de skal ind at hjælpe med?"

Det er en af de ting, de frivillige fremhæver som rart: at de altid ved, hvad de skal. Nogen får en opgave, som de ikke har så meget mod på, så kommer de bare og siger det, og så laver vi den om. Længere er den ikke."

Jytte, aktivitetsmedarbejder,
Rytterkasernen, Odense Kommune



#3

Styrk relationen mellem frivillige og medarbejdere

De frivillige kan hjælpe med at give beboerne oplevelser, som medarbejderne har mindre og mindre tid til, men samarbejdet med medarbejderne er nødvendigt, ikke kun pga. beboernes fysiske behov, men også fordi medarbejderne har stor viden om plejecentret og forståelse for beboerne. Et velfungerende samarbejde mellem frivillige og plejecenter er altså afgørende for, at frivilligindsatsen kan blomstre. Dette kræver en klar rolle- og opgavefordeling mellem medarbejdere og frivillige, så alle ved, hvad der er deres overordnede ansvar og hvem, der konkret gør hvad, hvornår.

En effektiv og anerkendende kommunikation mellem medarbejdere og frivillige er desuden vigtig, både mundtligt, når de frivillige er på plejecentret, og skriftligt, når der skal kommunikeres og koordineres med de frivillige på distance. Endelig bliver frivilligindsatsen bedst forankret på plejecentret, når de frivillige er synlige for hele huset, så alle medarbejdere bliver opmærksomme på dem, og det de har at tilbyde.

Dette kapitel beskriver hvordan:

- frivilligindsatsen kan organiseres på flere måder
- en lokal venneforening skaber sammenhæng mellem frivillige og plejecenter
- en god frivilligindsats kræver tydelig rolle- og opgavefordeling, kommunikation og synlighed



Frivilligindsatsen kan organiseres på flere måder

Hvordan, de frivillige er organiseret, er forskelligt fra plejecenter til plejecenter, og de fleste plejecentre har frivillige i flere forskellige organisationsformer på samme tid. Undersøgelsens resultater peger ikke på, at én organisationsform entydigt er at foretrække frem for en anden, eller at det ubetinget er bedre at have alle frivillige organiseret på samme måde. Derimod viser undersøgelsen, at det *kan* være en styrke med flere sideløbende organisationsformer, fordi det kan bidrage til, at antallet af frivillige bliver så højt som muligt, og at det dermed giver mulighed for flest mulige aktiviteter.

Hvordan, frivilligindsatsen organiseres, bør derfor afgøres ud fra en afvejning af rammer, ønsker og behov på det enkelte plejecenter. Dog viser undersøgelsen, at alle plejecentre, der har en lokal venneforening, drager stor nytte af denne.

Der er overordnet set tre former for organisering af frivillige:

1) Frivillige, der er individuelt tilknyttet plejecentret

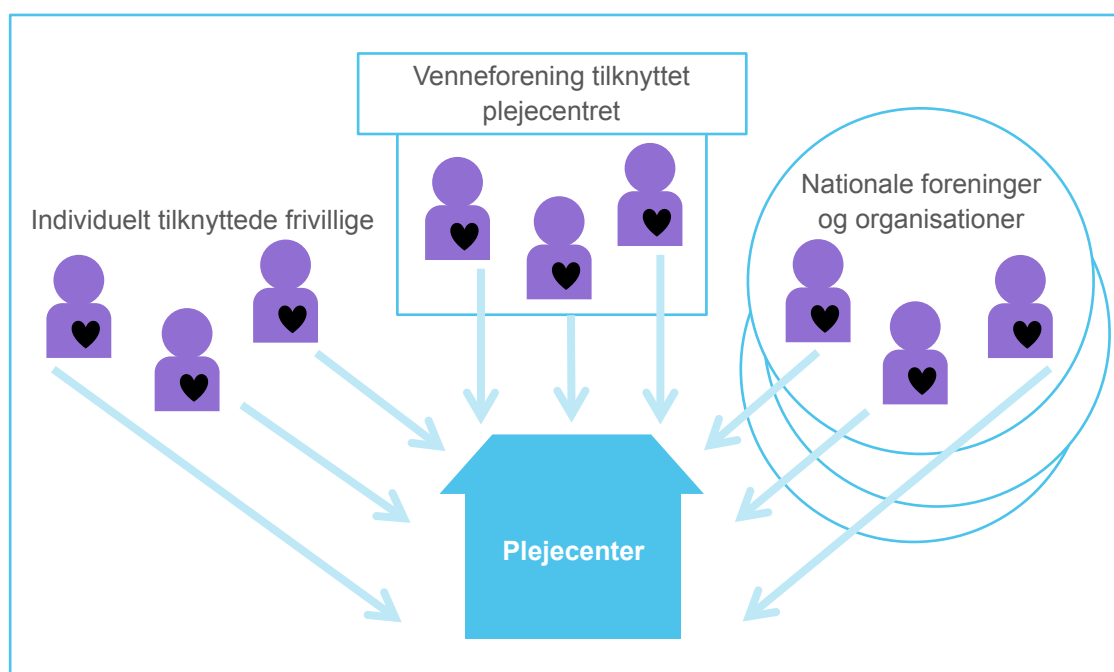
Kommunikation og koordination foregår her via frivilligkoordinator, aktivitetsmedarbejder eller kontaktpersoner blandt de øvrige medarbejdere.

2) Frivillige, der er organiseret i en lokal venneforening

Kommunikation og koordination med den enkelte frivillige foregår her i høj grad via venneforeningens formand eller bestyrelse og i mindre grad via frivilligkoordinator, aktivitetsmedarbejder eller kontaktpersoner blandt de øvrige medarbejdere.

3) Frivillige, der er organiseret i en national forening

Den overordnede kommunikation og koordination foregår her via en tovholder i foreningen, den lavpraktiske kommunikation med frivilligkoordinator, aktivitetsmedarbejder eller kontaktpersoner blandt de øvrige medarbejdere.



En lokal venneforening skaber sammenhæng mellem frivillige og plejecenter

Flere plejecentre har stor glæde af at have en lokal venneforening, hvor frivillige har organiseret sig sammen med det formål at bidrage med aktiviteter og liv på plejecentret. Venneforeningerne tilbyder de frivillige et socialt element i mødet med de andre frivillige og kan derfor have en positiv effekt på fastholdelsen af frivillige. Graden af samarbejde mellem venneforening og medarbejdere er meget forskellig fra plejecenter til plejecenter.

På Plejecenter Havebæk afvikles en stor del af aktiviteterne primært af venneforeningen, fx store arrangementer, klubber og butikken på plejecentret. Her er det de frivillige i form af formanden og bestyrelsesmedlemmer, som tager ansvaret for koordinering med de andre frivillige i foreningen, og medarbejderne på plejecentret er kun inde over, hvis der opstår problemer. På Ældrecenter Dalvangen tager venneforeningen initiativ til nogle aktiviteter og får hjælp af medarbejderne til afviklingen, mens medarbejderne omvendt får hjælp af venneforeningen til at afvikle nogle af de aktiviteter, de tager initiativ til. På Plejecenter Vesterled står venneforeningen for at afvikle en række faste aktiviteter årligt og samarbejder om disse med plejepersonalet, mens aktivitetsmedarbejderen står for planlægning og afvikling af andre frivilligaktiviteter, hvor medlemmer af venneforeningen inviteres ind som frivillige.

En lokal venneforening, som ledes af en bestyrelse, skaber en fast ramme omkring frivilligindsatsen, idet bestyrelsen, medarbejdere og/eller ledere kan deltage på hinandens møder og derigennem koordinere aktiviteter og indsatser. En lokal venneforening tilbyder derudover en god organisatorisk ramme for 'planlæggerfrivillige' (se s. 38), og er samtidig et godt sted at samle 'tilkaldefrivillige' (se s. 37), som gerne lejlighedsvis vil hjælpe med konkrete opgaver.

En god frivilligindsats kræver tydelig rollefordeling, kommunikation og synlighed

For at en frivilligindsats kan blive velfungerende, kræver det, at medarbejdere investerer både tid og opmærksomhed i de frivillige og gør det tydeligt for de frivillige, at de er tilgængelige for deres spørgsmål osv. Dette kan synes at være en stor ekstraopgave, og kræver derfor fokus på, hvad medarbejderne selv vinder ved at have de frivillige tilknyttet plejecentret, samt tydelige rammer for samarbejdet mellem medarbejdere og frivillige. Dette samarbejde fremmes ved *tydelig rolle- og opgavefordeling, løbende dialog og synlighed*.

Gevinsten ved frivilligaktiviteter: Den gode stemning flyder ind i medarbejdernes plejeopgaver



"Det handler om at få fokus på, at de frivillige gør en forskel, og at de skal ses og høres. At de ikke kommer for at tage vores arbejde, men kommer for at gøre nogle ting med beboerne, som plejepersonalet ikke har tid til, og som måske endda også vil kunne give dem noget mere frihed, for når beboerne er beskæftiget, er der ikke så mange, der sidder og keder sig."

Herluf, assisterende funktionsleder,
Horsens Kommune

"Når aftenvagten fx lige tager sig en dans med Gerda som i aften under musikken, så bliver hun jo godt tilpas, og når hun så skal have noget medicin eller have hjælp til noget, så er det måske også nemmere at få støttestrømpen af eller på, fordi hun er i godt humør, og der er skabt en god stemning. Når der er skabt en god stemning, så er det nemmere at få ordnet de ting sammen med beboerne, som godt kan være lidt træls nogle gange."

Karen, aktivitetsmedarbejder, Vesterled,
Horsens Kommune

Tydelig rolle- og opgavefordeling: Få den overordnede rollefordeling og den konkrete opgavefordeling på plads

Når frivillige bliver en del af hverdagen på plejecentrene, ruskes der op i de vante arbejdsgange, og mange medarbejdere bliver i tvivl om, hvilke opgaver de frivillige skal varetage, hvordan deres egen arbejdsdag bliver forandret, og hvilke roller de frivillige og medarbejderne skal spille over for hinanden.

Samtidig er nogle frivillige nervøse for, om de kan komme til at stå med plejeopgaver eller situationer, hvor de uden faglige kompetencer kommer til kort. De er usikre på, hvad de skal gøre, hvis en beboer får det dårligt, og bange for at komme til at stå alene med en svær situation. Det har derfor afgørende betydning, at både rollefordeling og opgavefordeling mellem medarbejdere og frivillige er tydelig, så ingen er i tvivl om, hvem, der skal gøre hvad, hvornår.

Rollefordeling er et spørgsmål om, hvem der overordnet set har hvilke ansvarsområder. På alle de plejecentre, der er med i denne undersøgelse, har medarbejderne ansvaret for alle opgaver omkring personlig pleje og medicinudlevering, mens de frivillige har forskellige grader af ansvar for afvikling af aktiviteter.

En **tydelig rollefordeling** fremmes af:

- en frivilligpolitik, der er tilpasset lokale forhold
- inddragelse af medarbejdere og frivillige i fastlæggelsen af den overordnede rollefordeling tidligt i frivilligindsatsen
- grundig orientering af medarbejderne omkring deres ansvar i samarbejdet med de frivillige
- grundig introduktion og forventningsafstemning med nye frivillige
- forventningsafstemning i starten af frivillig-forløbet: Hvad vil den frivillige gerne? Hvad vil han/hun ikke? Hvilke forventninger har plejecentret til den frivillige?
- gennemgang og underskrift af frivilligaftale med frivillige (se s. 35 for overvejelser om, hvornår dette er relevant, og hvornår det ikke er)

Tydelig rollefordeling i praksis



"Rolerne er meget tydelige, for personalet er meget optaget af at få hjulpet borgerne med medicin og få dem i seng, som er trætte, mens den frivillige så forsøder livet nede i dagligstuen ved fx at have hybenvin med, eller ved at se et program og snakke med borgerne om det."

Karen, aktivitetsmedarbejder, Vesterled,
Horsens Kommune

Opgavefordeling handler om, hvem der har hvilke opgaver i afviklingen af konkrete aktiviteter. Flere plejecentre har det som målsætning, at frivillige afvikler aktiviteter på egen hånd, men oplever, at de frivillige ikke ønsker dette. På andre plejecentre udviser frivillige stor selvstændighed og tager stort ansvar i både planlægning og afvikling af aktiviteter. Undersøgelsen peger på, at en klar opgavefordeling forud for aktiviteter gør de frivillige trygge og fremmer deres selvstændighed.

En **klar opgavefordeling**:

- udspecificerer hvem, der gør hvad, hvornår, og hvem de frivillige kan spørge eller hente hjælp hos
- gør kommunikationen omkring afviklingen af en aktivitet nemmere
- afdækker eventuelle uklarheder og identificerer konkrete barrierer: Har de frivillige fx ikke mod på at hente beboerne selv?
- kan give de frivillige mandat til at foretage vurderinger og handle på dem, fx give en beboer et glas saft
- kan ved større arrangementer være en drejebog formuleret af aktivitetsmedarbejder eller koordinator
- kan ved mindre aktiviteter fastsættes ved en kort mundtlig forventningsafstemning forud for aktiviteten

Opgavefordeling mellem frivillige og medarbejdere for Fyn Rundt med Cykling Uden Alder



Frivillige fra Cykling Uden Alder kørte i september 2015 Fyn Rundt med medarbejdere og beboere fra plejecentre i Odense. Forud for turen havde projektlederen Vinnie og den frivillige tovholder Bjarne lavet en præsentation, der viste ruten, tidsplan med aktiviteterne undervejs og ansvarsfordelingen mellem medarbejdere og frivillige. I figuren ovenover ses ansvarsfordelingen mellem piloter (dem der cykler med de ældre), medarbejdere og tovholdere. Pilot-rollen udgøres af en kombination af frivillige og medarbejdere, som altså, når det handler om at cykle, har samme ansvarsområder. "Ikke Pilot ansvar" er de lønnede medarbejders opgaver: personlig pleje, evt. krisehjælp, medicinudlevering og betaling eller udlæg. Tovholdernes ansvarsområder er: overnatninger (medarbejder), forplejning (medarbejder), teknik (frivillig), batterier (medarbejder), rute (frivillig) og sjov (alle). Ansvarsfordelingen gennemgås forud for turen med de involverede deltagere, som dermed har en klar forståelse af deres rolle og opgaver.

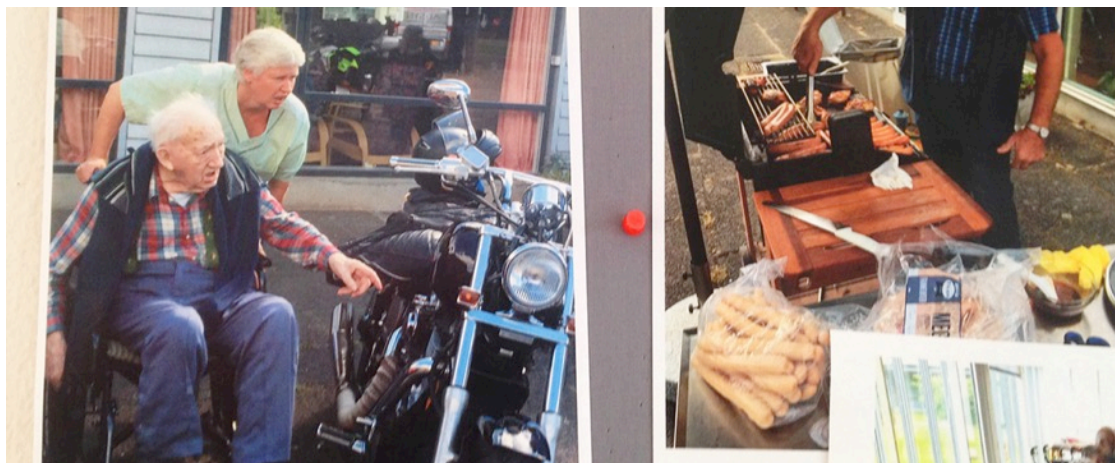
Mange frivillige ønsker ikke at varetage praktiske og logistiske opgaver med beboerne



"Vi vil rigtig gerne, at vores frivillige er selvstændige og selv står for aktiviteterne, men det er svært. De har ofte ikke lyst til at hente osv., men er beboerne først kommet ned at sidde, vil de gerne læse højt osv."

Kirsten, assisterende funktionsleder,
Horsens Kommune

De frivillige bliver mere fortrolige med medarbejderne, når medarbejdere er med til arrangementer



"Når der er aktiviteter, hvor de frivillige deltager, har vi nu typisk 1-2 medarbejdere med til arrangementerne. Så kan de frivillige koncentrere sig om beboerne og også lære vores personale at kende, så de efterhånden føler sig som en del af huset også sammen med personalet. De frivillige begynder at blive mere og mere fortrolige med medarbejderne her på plejecentret, og så får de måske lyst til impulsivt at køre herind, uden der er en planlagt aktivitet."

Lone, rehabiliteringsleder, Rytterkasernen,
Odense Kommune

I hvor høj en grad, de frivillige kan tage initiativ og bidrage selvstændigt, afhænger af hvor godt de er faldet til på plejecentret, hvor godt de kender personalet, beboerne, stedet og ikke mindst deres egen rolle og opgaver. Plejecenter Rytterkasernen har handlet på de frivilliges utryghed i forhold til at skulle være alene med beboerne og forsøger med denne løsning at mindske utrygheden og øge de frivilliges lyst til at komme forbi til en impulsiv kaffe med beboerne.

Kommunikation: Koordinering med frivillige bør ske gennem simple og effektive kanaler

En effektiv kommunikation mellem frivillige og medarbejdere – og evt. mellem medarbejdere og frivilligkoordinator – er af stor betydning for frivilligindsatsen og bør derfor være et centralt opmærksomhedspunkt. Her gælder det dels om at finde det rette kommunikationsmiddel, dels om at kommunikere på den mest hensigtsmæssige måde.

For de fleste medarbejdere på plejecentre er en løbende mundtlig kommunikation bærende i deres daglige samarbejde med andre medarbejdere. Det fungerer som en hurtig og effektiv måde at holde sig opdateret, løse problemer, tilpasse og justere planlægning m.m. Præmissen for en velfungerende mundtlig kommunikation er imidlertid, at alle parter i kommunikationen er til stede. I forhold til kommunikationen med frivillige er dette naturligvis en udfordring, da kun de færreste frivillige er ligeså meget på plejecentret som medarbejderne. Kommunikation forud for afvikling af aktiviteter må derfor foregå ad andre veje.

Afhængig af plejecentrets organisationsform og frivilligruppe er det forskelligt, hvilke kommunikationsveje der er mest effektive. Plejecentrene i denne undersøgelse ringer, sms'er, mailer eller skriver på Facebook med deres frivillige. Nogle steder deltager frivillige repræsentanter desuden på aktivitetsmøder, eller medarbejdere deltager på bestyrelsesmøder i venneforeningen.

Aktivitetsmøder bidrager til koordinering og videndeling mellem medarbejderne



På Dalvangen mødes plejecentrets aktivitetsgruppe og medlemmer af venneforeningens bestyrelse til et månedligt aktivitetsmøde. Her kan de planlægge kommende aktiviteter og forventningsafstemme i forhold til, hvor mange frivillige der er brug for til de forskellige aktiviteter, hvad medarbejderne står for, hvad de frivillige gør osv.

Koordinering og planlægning via søndags-sms'er fungerer godt for de frivillige



På Rytterkasernen modtager de frivillige om søndagen en sms, hvor de skal melde tilbage på, hvilke aktiviteter de kan deltage i i den kommende uge. Søndags-sms'en hjælper de frivillige med at holde sig opdateret på de kommende aktiviteter og virker godt som en påmindelse. Udover sms'en får de frivillige også en månedsplan over aktiviteter, der er planlagt i god tid. Styrken ved sms'erne er, at de giver mulighed for hurtig og spontan koordinering med de frivillige. Ulempen er, at de frivillige ikke skelner mellem fritid og arbejdstid, som medarbejderne gør: Svar på sms'erne tikker ind hele døgnet, og de frivillige forventer ofte, at medarbejderen svarer.

Kommunikation via venneforeningens formand sparer tid



"Det tager tid at ringe til de frivillige og få fat i dem, for at høre, om de kan komme og skubbe. Når vi koordinerer, sender jeg fx mails, og så får jeg svar og kan samle op næste dag. Jeg har ikke tid til at sidde og ringe til tyve personer. Jeg sender en mail til formanden for vennerne, og så skriver hun eller ringer rundt til de andre. Så får jeg bare en mail tilbage fra hende, når hun har svaret: 'Der kommer fire, der kommer syv, eller vi kan ikke skaffe nogen.' Så kan jeg jo lave noget andet i den tid, jeg venter på svaret."

Karin, medarbejder, Vesterled
Horsens Kommune

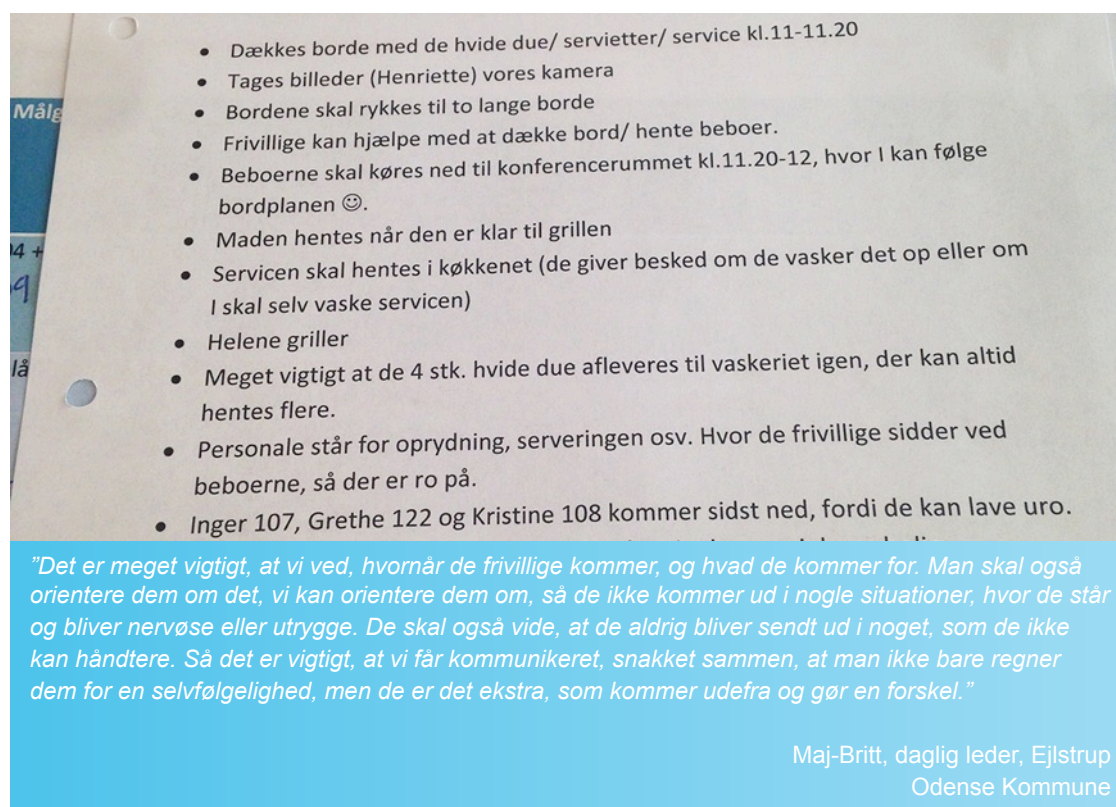
Kommunikation: Løbende dialog og god tone fastholder de frivillige

En varm velkomst, en løbende dialog og god mulighed for sparring og spørgsmål, når den frivillige er på plejecentret, er vigtigt for, at den frivillige bliver ved med at have lyst til at komme. Kommunikationsstilen i sms, mail osv. er imidlertid også en væsentlig faktor i det gode samarbejde med frivillige.

En god kommunikation med frivillige fremmes:

- når tonen er positiv og anerkendende
- når sproget er enkelt og forståeligt
- når henvendelser fra de frivillige besvares hurtigt
- når de frivillige ikke oversvømmes af mails og sms'er fra plejecentret, men kun modtager vigtige informationer og forespørgsler

Løbende dialog skaber tryghed og viser anerkendelse



Målg

- Dækkes borde med de hvide due/ servietter/ service kl.11-11.20
- Tages billeder (Henriette) vores kamera
- Bordene skal rykkes til to lange borde
- Frivillige kan hjælpe med at dække bord/ hente beboer.
- Beboerne skal køres ned til konferencerummet kl.11.20-12, hvor I kan følge bordplanen 😊.
- Maden hentes når den er klar til grillen
- Servicen skal hentes i køkkenet (de giver besked om de vasker det op eller om I skal selv vaske servicen)
- Helene griller
- Meget vigtigt at de 4 stk. hvide due afleveres til vaskeriet igen, der kan altid hentes flere.
- Personale står for oprydning, serveringen osv. Hvor de frivillige sidder ved beboerne, så der er ro på.
- Inger 107, Grethe 122 og Kristine 108 kommer sidst ned, fordi de kan lave uro.

"Det er meget vigtigt, at vi ved, hvornår de frivillige kommer, og hvad de kommer for. Man skal også orientere dem om det, vi kan orientere dem om, så de ikke kommer ud i nogle situationer, hvor de står og bliver nervøse eller utrygge. De skal også vide, at de aldrig bliver sendt ud i noget, som de ikke kan håndtere. Så det er vigtigt, at vi får kommunikeret, snakket sammen, at man ikke bare regner dem for en selvfølgelighed, men de er det ekstra, som kommer udefra og gør en forskel."

Maj-Britt, daglig leder, Ejlstrup
Odense Kommune

Synlighed: De frivillige bør være synlige for hele huset

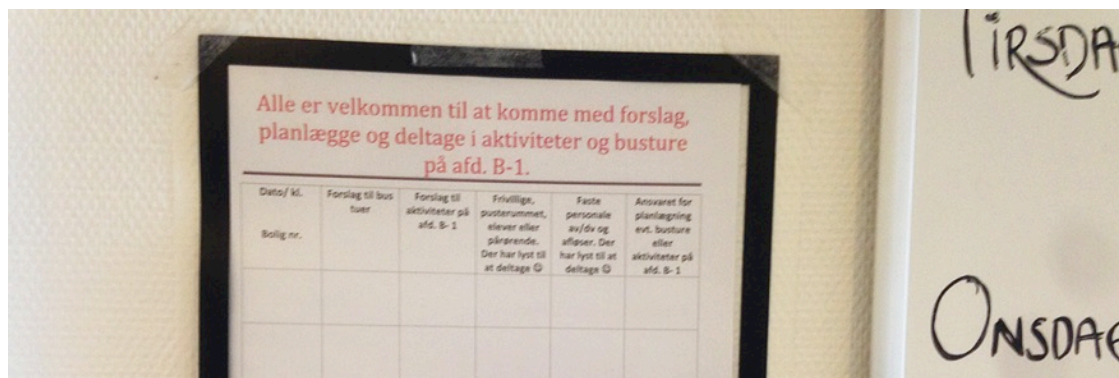
Det er afgørende for frivilligindsatsen, at de frivillige og de aktiviteter, de laver, er synlige på plejecentret, så både ledelse, medarbejdere og beboere er opmærksomme på, at de frivillige er der, at de skal bydes velkommen, og at de skal inddrages i hverdagen.

Synlighed sikrer, at frivilligindsatsen forankres bredt på plejecentret frem for kun at være fx aktivitetsmedarbejderens ansvar. Synligheden og den brede forankring er vigtig for, at samarbejdet med de frivillige bliver en naturlig del af tankesættet hos alle medarbejdere og ledere og dermed bliver så solidt funderet som muligt.

Synlighed skabes fx ved:

- samarbejde mellem frivillige og medarbejdere om konkrete aktiviteter
- plancher og tavler med aktivitetsplaner, billeder af de frivillige osv.
- orientering til alle medarbejdere, når nye faste frivillige starter op
- at de frivillige bærer navneskilte
- omtale af frivilligaktiviteterne på medarbejdernes møder

Samarbejdet med frivillige er skrøbeligt, hvis de kun er forankret hos en enkelt medarbejder



SOSU-assistenten Anette står for at arrangere bustur med de ældre hver fjortende dag. Hun har altid Lone, som er frivillig, med. Nu er hun sygemeldt med en frossen skulder, og de andre medarbejdere på afdelingen er begyndt at arrangere busturene. Anette kan dog ikke holde helt fri:

"Pludselig tænkte jeg, mon de har husket Lone og sendte en sms: 'Hvad med Lone?' 'Gud...Hende har vi da helt glemt... Nu skal vi nok skrive til hende.' Jeg håber virkelig ikke, at hun smutter, fordi hun er blevet glemt. Men det tror jeg ikke, for hun har været her så lang tid og er meget selvkørende. Hun tuller tit rundt selv, fordi hun er så kendt, men hvis hun ikke havde været så kendt, var hun måske smuttet og havde tænkt, hjælp, der er ikke nogen, der tager sig af mig, når jeg kommer."

Anette, medarbejder, Dalvangen, Glostrup Kommune

En tavle med aktivitetsplan gør frivilligindsatsen tydelig for medarbejdere og pårørende



"Tavlen er nok det bedste initiativ. Den er med til at legitimerer internt i plejen, at man kører en beboer til en aktivitet. Og de pårørende kan se, at der rent faktisk sker noget."

Pernille, afdelingsleder, Lindehøj, Horsens Kommune

Den er samtidig placeret strategisk over for personalestuens dør, så de ikke kan undgå at se den. De pårørende, der kan se tavlen, er dem, der møder op på plejecentret, så en af udfordringerne med denne kommunikationskanal er de pårørende, der ikke møder op, men fx ringer. For dem er aktiviteterne kun synlige, hvis plejecentret samtidig benytter andre informationskanaler, fx et digitalt nyhedsbrev sendt på mail.

”OBS: De frivillige skal ikke udføre de samme praktiske gøremål som personale og afløsere”

Eksempel på informationsbrev til medarbejderne om de nye frivillige:

Velkommen til de nye frivillige **Sofie og **Naurien** til afdeling B-1 😊.**

Sofie begyndte i onsdags d. 9.9.2015 vil for det meste komme onsdagen mellem kl. 13.30- 14 til kl. ? Og vil i første omgang lære 129 at kende.

Naurien begynder på tirsdag d. 15.9.2015 kl. 8.30 -13, hvor Maja Halskov vil introducere 😊.

Naurien har ønsket at være hos os mandag, tirsdag, torsdag og fredag fra kl. 8.30 – 13.

Naurien vil i første omgang sidde i madsituationerne på blå/lilla afdeling, hvor der bliver behov. Snakke med beboerne og give dem tryghed. I løbet af dagen gå evt. Rundt til den enkelte og snakke og lytte 😊.

OBS: De frivillige skal ikke udføre de samme praktiske gøremål, som os personalet og afløser 😊.

De er begge nye inde for ældreområdet, men har selv valgt at være frivillige her hos os 😊.

Dette er skrevet på en velkomstbeskrivelse, som Maja har delt ud i alle ansattes dueslag på plejecentret. Maja gør, hvad hun kan, for at synliggøre de frivillige og sætte samarbejdet med dem i fokus. Formålet med velkomstbeskrivelsen var at styrke kulturen omkring frivillighed på plejecentret, således at de ansatte har samme syn på den frivilliges rolle. I dette tilfælde en rolle, hvor det primære fokus er samvær med beboerne.

”De skal ikke føle, at de bliver udnyttet. Man kan jo nemt lige sige, går du lige og rydder op, eller når du lige de ting, som vi ikke når, men det er jo også vores arbejde. Der skal de ikke føle, at de bliver udnyttet, og at de skal lave sådan nogle ting, for så er de jo ikke sammen med beboerne. Det er jo det, der er formålet, at de skal give dem tryghed, og det gør man jo ikke, hvis man render rundt og fylder op i skabe... Det er for at fortælle, at de frivillige skal være ved beboerne. Det er det, der er frivillighed.”

Maja, medarbejder, Dalvangen, Glostrup Kommune

#4

Understøt frivilligindsatsen med tydelig ledelse i både ord og handling

En vellykket frivilligindsats kræver tydelig ledelse både internt på plejecentrene og eksternt over for de frivillige. Internt er det afgørende, at ledelsen løbende italesætter vigtigheden af samarbejdet med de frivillige over for medarbejderne, og også i praksis skaber rum til medarbejdernes samarbejde med frivillige. Dette kræver en kultur, hvor aktiviteter anskues som et centralt element i de ældres livskvalitet, og hvor de frivillige betragtes som nogen, der overordnet set tilfører plejecentret ressourcer frem for at koste ressourcer. Den eksterne ledelse af de frivillige varetages bedst af en medarbejder med koordinatrorolle og fungerer alt afhængig af de frivilliges opgaver bedst, når samarbejdet formaliseres med en frivilligaftale.

Dette kapitel behandler først den interne ledelse af medarbejderne, derefter den eksterne ledelse af de frivillige. Kapitlet beskriver, hvordan:

- engagerede og tydelige ledere er afgørende for frivilligindsatsens succes
- brugen af frivillige på plejecentre kræver kulturændringer – både i hovedet og i praksis
- ledelse af frivillige adskiller sig fra ledelse af lønnede medarbejdere
- ledelse af frivillige varetages bedst af en koordinator
- frivillige tovholdere i foreninger smidiggør kommunikationen med de frivillige



Intern ledelse af medarbejdere og plejecentre

Engagerede og tydelige ledere er afgørende for frivilligindsatsens succes

Mange af de udfordringer, medarbejdere, koordinatore og projektledere oplever i forhold til frivilligindsatsen i de tre projektkommuner, er forbundet til ledelsens manglende prioritering af samarbejdet med frivillige. Fx ved at opgaver relateret til arbejdet med frivillige strander på lederens bord, eller ved at lederne nedprioriterer møder forbundet til frivilligindsatsen. Ved at lederne ikke formår at planlægge og organisere, så frivilligaktiviteter kan afvikles i samklang med medarbejdere og beboeres behov, eller ved at ledelsen opfatter aktiviteter som en luksus frem for som centralt for beboernes livskvalitet og trivsel.

Frivilligindsatsen kan altså ikke lykkes uden et stort engagement hos ledelsen. Dette gælder både den overordnede kommunale ledelse, den lokale plejecenterledelse og afdelingslederne rundt omkring.

En god frivilligindsats kræver, at ledelsen har:

- **Lyst** til at invitere frivillige inden for på plejecentret og bryde vante rutiner
- **Vilje** til at motivere medarbejderne for samarbejdet med de frivillige og skabe en kultur, hvor de frivillige kan rummes og bidrage med det, de kan
- **Tålmodighed** til at inddrage både medarbejdere og frivillige i udviklingen af frivilligindsatsen, til at lytte, diskutere og finde løsninger, som alle kan stå inde for
- **Mod** til at prioritere frivilligindsatsen højt og skabe organisatoriske og konkrete rammer, hvor den kan trives
- **Tro** på at investeringen i samarbejdet med de frivillige kommer tifold igen

"Selvom I ikke synes, der er tid, selvom I ikke synes, det er en god idé, skal I vise medarbejderne, at det ER vigtigt og at der ER tid. I skal som ledere gå foran med et godt eksempel, være deltagende, møde op og tale om, hvorfor vi VIL frivillighed."

Karina, projektleder, Dalvangen, Glostrup Kommune



LEDELSEN BØR BAKKE OP OMKRING INDSATSEN I TANKE

Det er ledelsens opgave at sætte sig ind i, hvad frivillighed er, hvad det kan bidrage med på plejecentret og på den måde blive motiveret til at lede en god frivilligindsats.

Frivillighed tilføjer både direkte og indirekte ressourcer til plejecentret

"Jo flere aktiviteter aktivitetsmedarbejdere og frivillige laver med stærke borgere, jo mere nærvær kan plejepersonalet have over for de svage beboere."

Kirsten, assisterende funktionsleder, Horsens Kommune



LEDELSEN BØR BAKKE OP OMKRING INDSATSEN MED ORD

Ledelsen skal gøre plejepersonalet trygge ved frivillighed ved at udarbejde en målsætning og en politik for frivillige på plejecentret. Dette gøres bedst ved aktivt at inddrage både medarbejdere og frivillige i processen. Ledelsen skal løbende italesætte samarbejdet med frivillige og derigennem hjælpe til at synliggøre og forankre frivilligindsatsen.

Medarbejderne skal huskes på de frivillige

"Jeg har hele tiden måtte gå ind og italesætte: Stop, stands! Erindringsdans er ikke kun en aktivitet for de tovholdere og medarbejdere, der er på stedet. Hvordan får vi trukket de frivillige ind i det?"

Maybrith, leder af sundhedsområdet, Glostrup Kommune



LEDELSEN BØR BAKKE OP OMKRING INDSATSEN MED HANDLING

Lederen bør være et godt eksempel for sine medarbejdere ved aktivt at anerkende de frivilliges indsats og ved i planlægning og kultur at skabe tid og rum til, at medarbejderne kan involvere sig i frivilligindsatsen og få den til at fungere i praksis.

Frivillighed skal med i planlægningen

"Det er jo ren planlægning. Vi ved jo altid i god tid, hvornår aktiviteterne er. Jeg skal bare vide det ca. 14 dage før, så jeg kan planlægge med personalets vagtplaner. Det kræver, at man tager ansvar som leder. Jeg synes, det er naturligt for mig ledelsesmæssigt at sikre, at personalet og beboerne er klar, for jeg forstår jo, hvorfor det er vigtigt, at der sættes tid af til aktiviteter."

Maibritt, afdelingsleder, Dalvangen, Glostrup Kommune



GÅ FORREST TRODS UDFORDRINGER

Opbakning til frivilligindsatsen kræver, at lederne tager initiativ til at løse de udfordringer, som kan komme. Frivilligindsatsen er under konstant udvikling, og nye situationer bør hele tiden italesættes og håndteres. For at ledelsen kan kende sit ansvar og handle på det anbefales:

- Tidlig klarlægning af roller
- Klar målsætning for frivilligindsatsen
- Tidlig udvikling af en frivilligpolitik

Konfliktløsning er ledelsens rolle

"Ledernes vigtigste rolle er at træde til, hvis der opstår konflikter mellem beboere og frivillige eller mellem frivillige og personale. Det, har vi valgt, er lederenes ansvar, så det ikke er noget personalet eller de frivillige kommer til at stå alene med."

Maybrith, leder af Sundhedsområdet, Glostrup Kommune

Brugen af frivillige på plejecentre kræver kulturændringer

Brugen af frivillige ses på mange plejecentre som en nødvendig løsning på den ressourceknaphed, der gør det svært for personalet alene at tilbyde beboerne så mange og så varierede aktiviteter som ønskværdigt. Samarbejdet med frivillige stiller imidlertid nye krav til både ledelse og medarbejdere på plejecentrene, og det er derfor nødvendigt med kulturændringer – både i hovedet og i praksis.

Kulturændringen i hovedet handler om indstillingen til samarbejdet med frivillige, om forståelsen af hvem de frivillige er, og hvilken rolle, de (ikke) skal spille i dagligdagen på plejecentrene. På plejecentre, hvor medarbejderne ikke tidligere eller kun i begrænset omfang har samarbejdet med frivillige, kan der være usikkerhed omkring, hvilken rolle de frivillige skal spille, og frygt for, at de frivillige *”tager alt det sjove”* eller måske oven i købet *”tager vores arbejde”*. For at få det bedste udgangspunkt for samarbejdet med frivillige er det vigtigt at få aflivet medarbejdernes frygt og i stedet få dem til at se inddragelsen af frivillige på plejecentre som en ressource for dem og deres arbejde.

Dette gøres bedst ved at ledelsen:

- inddrager medarbejderne i udviklingen, så de får mulighed for at ytre sig og føler sig som en værdifuld del af den nye kultur
- lytter til medarbejdernes bekymringer omkring samarbejdet med frivillige og tager dem alvorligt
- afmystificerer medarbejdernes eventuelle frygt ved at tydeliggøre fordelene ved frivillighed og skaber dialog mellem medarbejdere og frivillige
- skaber klare roller og hjælper medarbejderne til at forstå deres rolle i den frivillige indsats

Dialog er vejen til den mentale kulturændring



På Ældrecenter Dalvangen er frivilligindsatsen relativt ny, og der er for nylig blevet udviklet både frivilligpolitik, frivilligaftaler, rollefordeling og etableret en venneforening. Dalvangen har i denne udvikling samarbejdet med eksterne konsulenter med speciale i frivillighed. Alle medarbejdere har deltaget i en stor workshop, hvor de har haft mulighed for at lufte både bekymringer og forhåbninger i forhold til samarbejdet med frivillige.

En mindre gruppe medarbejdere, såkaldte *frivilligambassadører*, udvalgte afdelingsledere, frivillige fra den nystartede venneforening samt tovholdere for projektet har udgjort den arbejdsgruppe, som har udviklet frivilligpolitikken og fastlagt rollefordelingen mellem frivillige, medarbejdere og ledere. Denne arbejdsgruppe har undervejs desuden været på studietur til et andet plejecenter for at høre om deres erfaringer med frivillige og lade sig inspirere.

Dalvangen har gennem dialog og en åben, afprøvende tilgang nedbrudt skepsis og modstand og styrket grundlaget for en god frivilligindsats. Det betyder, at medarbejderne nu ser de frivillige som en ressource og som samarbejdspartnere frem for som en trussel, og nogen der *”laver alt det sjove.”*

Frivillige er en ressource – også for plejepersonalet



"En typisk reaktion er: Vi har altså fire sygemeldinger, så vi har ikke tid til frivillige i dag. Og der handler det jo om at få medarbejderne til at se, hvordan de frivillige også i sådan en situation kan være en hjælp."

Lene, frivilligkoordinator
Glostrup kommune

Kulturændringen i praksis handler om, hvordan samarbejdet med frivillige bliver en naturlig del af hverdagen på plejecentrene. En positiv indstilling over for frivillighed er nemlig ikke altid nok, når hverdagen ruller, og folk gør, som de plejer. Et øget samarbejde med frivillige kræver nye vaner og arbejdsrutiner og en markant synliggørelse og prioritering af frivilligindsatsen.

Dette gøres bedst ved at ledelsen:

- deltager i relevante møder omkring frivillige og aktiviteter
- hjælper medarbejderne med at skabe tid til samarbejdet med de frivillige
- tænker aktiviteter som en naturlig del af hverdagen på plejecentret
- fastholder, at frivilligaktiviteter skal prioriteres på trods af sygemeldinger osv.
- stiller personale til rådighed, hvis der er plejekrævende beboere, der skal med på en tur
- laver undtagelser fra reglen i forhold til de daglige rutiner til fordel for særlige frivilligaktiviteter
- fremhæver og fortæller om vellykkede frivilligaktiviteter både internt på plejecentret og til omverdenen

Stor fleksibilitet, når medarbejderne løfter i flok



På Plejecenter Vesterled gør ledelsen meget ud af, at døgnet har 24 timer, at der "altid kommer en vagt efter dig", og at aktiviteter er centrale for beboernes trivsel. Det betyder i praksis en stor fleksibilitet i opgavefordelingen medarbejderne imellem, fordi medarbejderne føler, at de er fælles om at løfte den samlede mængde af opgaver. Dette skaber ro og mulighed for, at frivilligaktiviteter kan prioriteres af medarbejderne, uden at de stresser over de opgaver, de så måske ikke når.

Da de frivillige, Bjarne og Karen, kommer på besøg for at spille og synge for beboerne under og efter aftensmaden, tager aftenvagterne sig derfor tid til at lytte sammen med beboerne og tage en svingom med en af dem. Måske når de alligevel vasketøjet, når de skynder sig lidt ekstra bagefter, og hvis de ikke gør det, er nattevagten med på, at hun også kan få en lille smule mere travlt på sin vagt, fordi beboerne har haft en særlig aften med musik. Det skal der være plads til, er ledelse og medarbejdere enige om.

Ekstern ledelse af frivillige

Frivillige koster tid og penge

Frivillige bidrager med vigtigt samvær, nærvær, morskab og adspredelse på plejecentrene, men kræver samtidig, som det fremgår af alle foregående kapitler, en aktiv indsats fra både ledelse og medarbejderes side. De frivillige skal rekrutteres, fastholdes, anerkendes, klædes på, ses og høres. Der skal være tid til koordinering, dialog og sparring, fleksibilitet til at afvikle aktiviteter og ressourcer til at påskønne de frivillige med forplejning, arrangementer osv. Det er altså ikke gratis at invitere frivillige ind på plejecentrene, men når først indsatsen er igangsat, er gevinsten ved de frivilliges arbejde større end den investering, de kræver.

Frivillige koster tid og opmærksomhed



"Det koster at have frivillige i huset. Det er godt nok gratis arbejdskraft, men det koster at have dem her. Det koster tid. De skal have kaffe, kage eller en ostemad. Vi skal bruge tid på dem. Vi skal løse nogle problemer og nogle gange være der for dem. Det er små ting, men de skal have opmærksomhed. Jo mere ros vi får, jo bedre har vi det – det er det samme med de frivillige."

*Kisa, beskæftigelsesvejleder, Havebæk,
Odense Kommune*

Ledelse af frivillige adskiller sig fra ledelse af lønnede medarbejdere

Når I arbejder med frivillige, er det vigtigt at huske, at I ikke har samme ledelsesret over for dem som over for lønnet personale. I kan ikke definere, hvordan de frivillige skal udføre deres indsats eller bestemme, hvad de skal lave, for deres motivation er frem for alt lystbaseret. Dette betyder imidlertid ikke, at de frivillige ikke har brug for ledelse. Ledelsesbehovet og ledelsesformen er blot anderledes end over for de lønnede medarbejdere.

"Aktivitetsmedarbejderne, som har koordinatorrollen, kan ikke kræve, at de frivillige gør noget, men de kan godt sige det, så de gør det alligevel."

*Kirsten, assisterende
funktionsleder, Horsens
Kommune*

Frivillige har brug for ledelse fordi:

- frivillige behøver klarhed i opgaver og rollefordeling for at føle sig trygge og nyttige
- frivillige har ikke de samme faglige kompetencer som medarbejderne, kender ikke plejecentrets kultur indgående og har derfor behov for sparring
- frivillige har brug for anerkendelse og feedback – også fra andre end beboerne
- frivillige skal have hjælp til at danne internt netværk
- mange frivillige vil gerne hjælpe, men ønsker begrænset selvstændighed i deres frivillige arbejde
- mange frivillige vil gerne have at vide, hvor de hjælper bedst, og hvad de konkret skal gøre

Ledelse af frivillige varetages bedst af en koordinator

I samarbejdet med de frivillige er der et stort behov for at koordinere mellem frivillige og medarbejdere. Erfaringsopsamlingen viser tydeligt, at dette behov bedst opfyldes, når ansvaret for kommunikationen med de frivillige varetages af en nøglemedarbejder, der tildeles koordinatorrollen. Afhængig af plejecentrets organisationsform kan dette være en aktivitetsmedarbejder eller en decideret frivilligkoordinator. Hovedsagen er, at kommunikationen og koordineringen med de frivillige glider bedst, når ansvaret for dette ligger hos en person, der har det som en del af sin jobbeskrivelse og derfor har tid til at dedikere sig til kontakten med de frivillige.

Koordinatoren har kendskab og forståelse for både frivillige og personale og kan derfor:

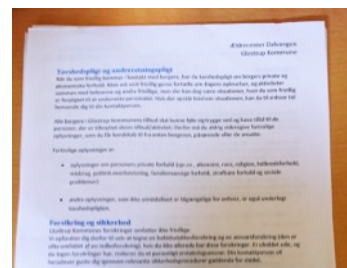
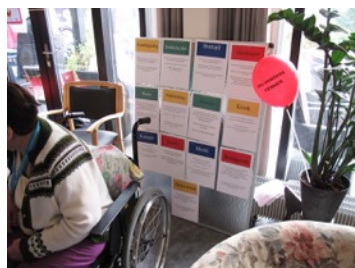
- give struktur til samarbejdet mellem personale og frivillige
- varetage administrative opgaver forbundet til frivillighed
- introducere frivillige til kultur og politik på plejecentret
- forventningsafstemme med frivillige
- Finde frivillige som matcher beboernes behov
- synliggøre og italesætte frivillighed på plejecentret
- anerkende og skabe relation til de frivillige
- mægle mellem personale og frivillige ved uenigheder eller spørgsmål

"Frivilligkoordinatoren har tjek på strukturen, fx hvor mange frivillige, der er brug for til hvilke opgaver. Hun er guld værd, for nu står vi ikke der og famler."

Kirsten, pårørende og frivillig, Dalvangen, Glostrup Kommune

Frivillige tovholdere i foreninger smidiggør kommunikationen med de frivillige

På de plejecentre, der samarbejder med frivillige, som er organiseret igennem en national forening som Røde Kors eller en lokal venneforening, kommunikerer frivilligkoordinatoren sjældent direkte med hele frivilligruppen, men i stedet gennem en frivillig tovholder, bestyrelsesformand o.lign. Dette er i de fleste tilfælde tidsbesparende, men kræver en klar forventningsafstemning og tydelig rollefordeling mellem den lønnede koordinator og den frivillige tovholder. Det kan ikke anbefales alene at overlade koordinatorrollen til en frivilligforening.



Fordele ved ledelse af frivillige gennem en frivilligforening:

- Den lønnede koordinator har én indgang til de frivillige, hvilket gør det nemmere at formidle relevant information til alle frivillige.
- De frivillige tovholdere tager ansvar for og bruger tid på at administrere de frivillige.
- De frivillige tovholdere tager ansvar for at rekruttere andre frivillige.
- De frivillige tovholdere fungerer som bindeled mellem plejecenter og frivillige.
- Frivilligforeningen skaber grundlag for fællesskab de frivillige imellem.
- Frivilligforeningen kan søge fonde og skaffe ekstern finansiering af aktiviteter.

Det videre arbejde med frivillige på plejecentre

Denne rapport suppleres af inspirationsmateriale og redskaber, som I kan bruge til at gå på opdagelse i og udvikle jeres egen frivilligindsats.

På de følgende sider kan I læse, hvordan materialet kan bruges.

Inspirationsmaterialet med titlen: ”Inspirationsmateriale til styrkelse af samarbejde med frivillige på plejecentre” kan downloades fra Sundhedsstyrelsens hjemmeside.



Inspirationsmaterialet giver anledning til dialog og handling

Inspirationsmateriale og redskaber indeholder to dele.

1. Indsatskort til refleksion over jeres nuværende indsats

Med indsatskortene kan I gå på opdagelse i jeres frivilligindsats på plejecentret. I kan reflektere over jeres nuværende indsats og få overblik over, hvilke områder det er mest relevant at arbejde videre med for at styrke jeres frivilligindsats.

2. Redskaber og inspirationsmateriale til fire indsatsområder

Her kan I gennem øvelser og inspiration fra andre steder arbejde videre med de områder, som I vurderer trænger til at blive styrket.

De fire indsatsområder er:

#1 Sæt beboernes behov i centrum for frivilligindsatsen



Redskab: Vidensdeling med frivillige på plejecentre

Inspirationsmateriale

Redskab: Næste skridt til at sætte beboernes behov i centrum

#2 Skab rekruttering, der virker, og få frivillige, der bliver



Redskab: Refleksion omkring de fire forskellige roller de frivillige tager

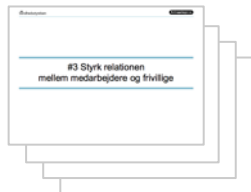
Inspirationsmateriale til rekruttering

Redskab: Næste skridt til rekruttering

Inspirationsmateriale til fastholdelse

Redskab: Næste skridt til fastholdelse

#3 Styrk relationen mellem medarbejdere og frivillige



Redskab: Kortlægning af informationsbehov

Inspirationsmateriale

Redskab: Næste skridt til at styrke relationen

#4 Understøt frivilligindsatsen med tydelig ledelse i både ord og handling



Redskab: Identificering af barrierer, der forhindrer den gode frivillige indsats

Inspirationsmateriale

Redskab: Næste skridt til tydelig ledelse i både ord og handling

Hvordan kan materialet bruges?

Materialet kan både anvendes af jer, der er ved at tage hul på samarbejdet med frivillige, og jer, der er i fuld gang, men har lyst til at videreudvikle og forbedre jeres frivilligindsats.

Tag udgangspunkt i *jeres* situation og behov og brug de dele af materialet, der er mest relevante for netop jer.

Med materialet kan I:

1. reflektere
2. søge inspiration
3. skabe nye initiativer

Hvem kan bruge det?

Materialet kan bruges individuelt af aktivitetsmedarbejdere og andre medarbejdere med koordinatorrolle, men er ellers designet med gruppearbejde for øje.

Både medarbejdere, ledere, konsulenter og frivillige kan få gavn af at arbejde med materialet hver for sig, men især sammen med hinanden, hvor materialet giver anledning til dialog og nye konkrete handlinger.

Hvornår kan det bruges?

Materialet kan bruges i sammenhænge, hvor I har tid, mulighed og ønske om at tale om og handle på frivillighed på jeres plejecenter.

Det kan fx være:

- Personalemøder
- Aktivitetsmøder
- Temadag for frivillige
- Temadag for medarbejdere



Liste over ambassadører

Når I arbejder med at forbedre og udvikle jeres frivilligindsats, kan I med fordel stå på skuldrene af de erfaringer, som andre plejecentre rundt om i landet har gjort sig. Medarbejdere, ledere og frivillige i de tre projektkommuner har haft stor nytte af at søge inspiration hos hinanden. I forbindelse med grundlæggelsen af Dalvangens Venner tog en gruppe fra Dalvangen på studietur på Plejecenter Havebæk i Odense, hvor venneforeningen har eksisteret længe, og møder i projektgruppen blev undervejs også brugt til at udveksle erfaringer og tage ved lære af hinanden.

På denne og den følgende side finder I en liste over repræsentanter fra alle tre projektkommuner, som har indvilliget i at være ambassadører for deres frivilligindsatser og meget gerne vil dele deres erfaringer med aktører fra andre kommuner. Skriv eller ring til dem og bliv inspireret til jeres egen frivilligindsats.

Sæt beboernes behov i centrum for frivilligindsatsen

Maja brænder for at lave **velorganiserede aktiviteter** for beboerne.

Maja Halskov, SOSU-hjælper og frivilligambassadør, Dalvangen, Glostrup, mail: maja.halskov@glostrup.dk

Jytte har stor erfaring med at søge **inspiration til aktiviteter i hverdagens gøremål**, der vækker gamle rutiner og minder hos beboerne.

Jytte Klaja, Aktivitetsmedarbejder og koordinator, Rytterkasernen, Odense, mail: jykla@odense.dk

Skab rekruttering der virker

Kim har erfaring med **rekruttering** til Cykling Uden Alder i Odense gennem Dansk Røde Kors, hvor de på et år er nået op på 60 frivillige.

Kim King, Frivillig og aktivitetsleder i Dansk Røde Kors, Samarbejder med Aktiviteter i Plejeboliger, Odense, tlf.: 25565137, mail: kimking@kimking.dk

Karen er dygtig til at opsøge nye frivillige og **invitere lokalmiljøet ind** på plejecentret.

Karen Bank, aktivitetskoordinator, Vesterled, Horsens, tlf.: 24993011, mail: kaban@horsens.dk

Få frivillige der bliver

Anne Mette har mange års erfaring med arbejdet i **venneforeningen** Havebæk.

Anne Mette Børsting, frivillig og tidligere bestyrelsesformand for Havebæks venner, Havebæk, Odense, tlf.: 66143994

Birgit har stor forståelse for **de frivilliges behov**.

Birgit Eggers, frivillig og bestyrelsesformand for Dalvangens Venner og tidligere medarbejder, Glostrup, tlf.: 40101459, mail: birgit.eggers@mail.dk

Styrk relationen mellem medarbejdere og de frivillige

Lene styrker, som frivilligkoordinator, **relationen mellem medarbejdere og frivillige.**

Lene Nyrup, Frivilligkoordinator, Dalvangen, Glostrup

tlf.: 23445111, mail: lene.nyrup@glostrup.dk

Vinnie har været medarrangør af 'Cykling Uden Alder-turen' Fyn Rundt 2015. Hun har stor erfaring med at understøtte **en god relation mellem medarbejdere og frivillige.**

Vinnie Skovkjær, Rehabiliteringsleder, Aktiviteter i Plejeboliger, Odense

tlf.: 65513303, mail: vh@odense.dk

Understøt frivilligindsatsen med tydelig ledelse i både ord og handling

Susanne har ved at arbejde med tidsopfattelse skabt **mere rum til aktiviteter.**

Susanne Villadsen, Assisterende områdeleder, Vesterled, Horsens,

tlf.: 76297112, mail: suv@horsens.dk

Maybrith har arbejdet med at forberede ledere og medarbejdere på Dalvangen til samarbejde med frivillige og skabt en **mental kulturændring.**

Maybrith Gronemann, leder af Sundhedsområdet, Glostrup,

tlf.: 43236656, mail: maybrith.gronemann@glostrup.dk