

Frivillighedsstrategi- og politik på Ældrecenter Hvissinge

Indholdsfortegnelse

Hvad er en frivillighedsstrategi- og politik?	2
Baggrund	2
Formålet med frivillighedsindsatsen	3
Overordnede visioner for frivillighedsindsatsen	3
Samarbejdsaftale	4
Forventningsafstemning – ansvars- og opgavefordeling	5
Ansatte:	6
Bestyrelsen i Hvissinge Venner:.....	6
Frivillige:.....	7
Aktivitetsansvarlig:	7
Frivillighedskordinator:.....	7
Ledelse:.....	8
Organisering af det frivillige arbejde	8
Rekruttering:.....	8
Introduktionsamtale med ny frivillig:.....	8
Frivillige opgaver:	9
Fastholdelse:.....	9
Praktiske forhold	11
Straffeattest:.....	11
Tavshedspligt:.....	11

Udarbejdet i et samarbejde mellem bestyrelsen i 'Hvissinge Venner', de ansatte og ledelsen

Skrevet af frivillighedskordinator Sabrina Maria Hansen

Hvad er en frivillighedsstrategi- og politik?

Det er en beskrivelse af de overordnede rammer for frivillighedsindsatsen på Ældrecenter Hvissinge. Det skitserer de overordnede visioner og giver et billede af retning, prioritering og formål med det frivillige arbejde. Det er samtidigt retningslinjer, der fordeler roller og ansvar mellem de ansatte og de frivillige. Man kan derudover orientere sig i forhold til, hvordan der arbejdes med rekruttering, organisering, ledelse og fastholdelse af de frivillige.

Dette skal være med til at skabe gode og tydelige rammer for frivillighedsindsatsen og være med til at sikre både struktur og synlighed. Det er udarbejdet i et samarbejde mellem foreningen 'Hvissinge Venner', de ansatte herunder centerets frivillighedskordinator og ledelsen.

Frivilligt socialt arbejde dækker over de frivillige indsatser, der udføres indenfor både det sociale og sundhedsmæssige område. Det, der er fælles for aktiviteterne er, at de har et socialt sigte og at det er indsatser, der udføres ulønnet. Det er et stykke arbejde, der kan udføres af alle, som har lyst til at engagere sig, være med til at gøre en forskel for den enkelte og for fællesskabet.

Baggrund

Frivillighed er et vigtigt og prioriteret indsatsområde i Glostrup Kommune. Der er ikke nogen lang tradition for at samarbejde med frivillige på kommunale institutioner, men det er ved at ændre sig. Det frivillige arbejde er så småt begyndt at blive en del af den offentlige opgaveløsning og det ses, at flere frivillige foreninger indgår i et samarbejde med kommunen om at samskabe nye løsninger. I Glostrup Kommune ses det også, at kommunens ældrecentre er begyndt at involvere frivillige i langt højere grad. De frivillige bidrager til, at borgerne får mere indhold i deres hverdag i form af aktiviteter, der styrker deres mestringsevne, mindsker oplevelsen af ensomhed og som overordnet set er med til at sikre dem en værdig alderdom. Glostrup Kommune ser en stor værdi i samarbejdet med frivillige og i deres frivillighedsstrategi skriver de:

"Fælles for alle frivillige indsatser er, at de skaber stor værdi – både for det enkelte menneske og for vores samfund. Det, at der er engagerede borgere som involverer sig er et af de vigtigste

fundamenter i vores lokale fællesskab, ligesom frivillige indsatser bidrager til øget livskvalitet for alle, der er involveret.” (Glostrup Kommunes frivillighedsstrategi, 2015).

I Glostrup Kommune ses forskelligheden mellem frivillige og professionelle som en stor styrke, der bidrager med nye muligheder og løsninger og dette kan vi kun tilslutte os på Ældrecenter Hvissinge.

De seneste år har Ældrecenter Hvissinge haft frivillige tilknyttet, men indsatsen har indtil videre ikke været rammesat, hvad der er behov for nu hvor antallet af frivillige stiger og frivillighedsindsatsen fylder mere i dagligdagen på centeret. Der er et tydeligt behov for at få rammerne for det frivillige arbejde italesat og få lavet en samarbejdsaftale mellem de frivillige og centerets ansatte. Formålet er overordnet set at sikre en god frivillighedskultur, hvor både borgerne, de ansatte og de frivillige oplever samarbejdet som givende.

Ældrecenteret rummer tre plejeafdelinger og to dagcentre, hvorfor det er nødvendigt med fælles retningslinjer, så der sikres sammenhæng på tværs i huset.

Formålet med frivillighedsindsatsen

På Ældrecenter Hvissinge er de frivillige en stor del af at arrangere og afvikle daglige aktiviteter og større arrangementer til stor gavn for centerets borgere. De frivillige er på den ene side med til at skabe indhold i borgernes hverdag samtidig med, at de bidrager med socialt samvær, ekstra hjælp og omsorg. Gennem et personligt nærvær og meningsfulde aktiviteter er de frivillige med til at skabe gode oplevelser, der styrker borgernes livskvalitet, glæde og trivsel samt forebygger ensomhed og isolation. I samspil med personalet er de frivillige også med til at muliggøre flere aktiviteter, hvilket er afgørende, når borgernes forskellige forudsætninger, ønsker og behov skal imødekommes.

Overordnede visioner for frivillighedsindsatsen

- Formålet med den frivillige indsats er at gøre en forskel for centerets borgere og være med til at sikre dem en værdig alderdom.
- Beboernes behov er i centrum og aktiviteter målrettes og differentieres i forhold til deres forudsætninger, behov og ønsker.

- Vi er fleksible i forhold til aktiviteterens indhold og tidspunkter samt form (individuelle og gruppebaseret aktiviteter).
- De frivillige skal klædes godt på til de enkelte opgaver og relevant viden omkring borgerne skal kunne opsøges gennem de ansatte fra afdelingerne. På den måde kan aktiviteter afvikles på den mest hensigtsmæssige måde.
- Man kan være frivillig på flere måder og i det omfang, man har lyst til. De frivilliges opgaver skal være fleksible, så de kan ændres afhængigt af livssituation og lyst.
- Der arbejdes med motivation og fastholdelse af de frivillige gennem dialog og jævnlige møder og arrangementer.
- Der arbejdes hele tiden på at sikre et stærkt samarbejde på tværs i huset og optimere samarbejdet med de frivillige.
- Der arbejdes fortsat med en kulturforandring, hvor nye vaner, rutiner og tankesæt indarbejdes, så ansatte i højere grad tænker samarbejdet med frivillige som en naturlig del af hverdagen.
- Vi har øje for, at frivillighedsindsatsen kræver tid, ressourcer og løbende opmærksomhed og vedligeholdelse.
- Der arbejdes med prioritering og synliggørelse af frivillighedsindsatsen for at sikre en bred forankring i hele huset.
- Vi er åbne og tillidsfulde i vores samarbejde med hinanden.

Samarbejdsaftale

Det er afgørende med et godt samarbejde både på tværs i huset, men også mellem ansatte og de frivillige. Vi arbejder alle sammen med kerneopgaven, som er at sikre ældre medborgere en værdig alderdom ved at fremme deres mulighed for at klare sig selv bedst muligt og yde dem støtte på områder, som er afgørende for den enkeltes livskvalitet. Man kan sige, at alle ansatte på centeret og de frivillige har samme fælles mål og vision.

Der er et stort potentiale i samarbejdet mellem ansatte og frivillige og det er nødvendigt med en forståelse herfor. Ansatte og frivillige er forskellige og kan bidrage med noget forskelligt og det er vigtigt at kunne se det som en styrke, der kan være med til at skabe nye muligheder. Hvis man skal

løse opgaver i fællesskab, så forudsætter det, at man har en gensidig respekt for hinandens roller og opgaver. De ansatte er afhængige af de frivillige i forhold til at kunne hjælpe til og understøtte ved aktiviteter og udviklingen heraf. Samtidigt er man som frivillig afhængig af de ansattes faglighed og den viden, de har om borgerne, så man har de bedste forudsætninger for at afvikle aktiviteter på bedst mulig vis. På Ældrecenter Hvissinge arbejder vi derfor meget med anerkendelse af hinandens forskellige bidrag.

Vi arbejder for det samme. Ingen kan alt. Alle kan noget. Sammen kan vi det hele.

Forventningsafstemning – ansvars- og opgavefordeling

Det er afgørende med klare rammer, hvor der er en synlig rolle- og ansvarsfordeling, da det er med til at skabe tryghed for frivillige, ansatte og borgere. På Ældrecenter Hvissinge er venneforeningen *Hvissinge Venner* blevet etableret og det er en selvejende forening, hvis formål er at arrangere og koordinere aktiviteter og arrangementer med et socialt sigte til borgerne samt skabe økonomisk grundlag herfor.

- De ansatte er ansvarlige for opgaver, der er nedfældet i lovgivningen.
- De frivillige supplerer med ekstra støtte, omsorg og aktiviteter. De frivillige skal **ikke** udføre praktisk hjælp, rengøring, pleje, toiletbesøg, medicingivning.

Det er centerets personale, der er ansvarlige for at skabe et godt miljø for samarbejdet med frivillige. Som frivillig skal man altid kunne forvente en venlig modtagelse, imødekommenhed og en åben og positiv dialog og kommunikation. Som frivillig skal man også altid kunne opsøge viden om en borger af personalet. Det er personalet, der vurderer hvilken viden, der er relevant for den frivillig at vide i forhold til at sikre en hensigtsmæssige afvikling af en aktivitet. Den frivillige har tavshedspligt med hensyn til fortrolige oplysninger, som man bliver bekendt med. Den frivillige må gerne tage billeder under en aktivitet, men må ikke anvende disse medmindre der er indhentet samtykkeerklæring og dette sker i samspil med koordinator.

Det er personalets opgave at gøre en indsats for at støtte op omkring aktiviteter, der er igangsat af de frivillige. På hver afdeling er der en aktivitetsansvarlig, der udover at have styr på afdelingens aktiviteter også er ansvarlig for samarbejdet med de frivillige. Vedkommende er altså den primære

kontaktperson for den frivillige, men det er et fælles ansvar på afdelingen. Samtidigt forventes det, at de frivillige anerkender de ansattes faglighed. Det betyder, at man har respekt for de ansattes arbejdsgange og kultur og udviser fleksibilitet og ydmyghed i forhold til dette. På den måde er der en forventning til, at alle er imødekommende og respektfulde overfor hinanden. Den gode omgangstone er et fælles ansvar og vi bestræber os på at tale med og ikke om hinanden, hvis der opstår uoverensstemmelser. Alternativt opsøges assistance hos ledelsen enten centerleder eller frivillighedskoordinator.

Der er en forventning om, at man som frivillig overholder aftaler eller sørger for at melde afbud til frivillighedskoordinator, hvis man bliver forhindret i at møde op. Det er ligeledes vigtigt at kunne udvise fleksibilitet i forhold til mødetider og aktiviteter, da dette kan ændre sig på dagen afhængigt af den enkelte borgers humør fx. En frivillig kan altid vælge at stoppe med sin frivillige indsats, men det fortjener en afslutning, hvor der bliver sagt ordentligt farvel og tak. Den frivillige opmuntres til at kontakte frivilligkoordinatoren om et afsluttende møde.

I nedenstående vil ansvarsfordelingen vedrørende frivillighedsindsatsen blive gennemgået. Der vil forekomme naturlige overlap, især mellem både bestyrelsens og de øvrige frivilliges opgaver og det samme med de aktivitetsansvarlige og de øvrige ansatte.

Ansatte:

- Videreformidle relevant viden om borgerne til de frivillige
- Støtte de frivillige i deres aktiviteter og evt. hjælpe med at igangsætte og udføre en aktivitet
- Opfordre, støtte og motivere borgerne til deltagelse i aktiviteter
- Hjælpe borgerne i tøjet til fx gåtur og cykeltur og følge vedkommende til aktiviteten

Bestyrelsen i Hvissinge Venner:

- Arbejde strategisk og visionært i forhold til foreningens indsatser samt sikre sammenhæng mellem foreningens mål og aktiviteter og tilpasse dette udviklingen
- Overholde vedtægter og sørge for økonomi
- Modtage tavshedserklæring fra nye frivillige

- Repræsentere foreningen og dets indsats overfor omverdenen (samarbejde med koordinator)
- Søge penge fra offentlige instanser og fonde (samarbejde med koordinator)
- Ansvarlig for at rekruttere og afholde introduktionssamtaler med nye frivillige (samarbejde med koordinator)

Frivillige:

- Arrangere og afvikle aktiviteter og arrangementer
- Understøtte husets forskellige aktiviteter
- Koordinere de frivillige indsatser

Aktivitetsansvarlig:

- Introducere nye frivillige til afdelingen, personalets arbejdsgange og beboerne
- Støtte de frivillige i deres aktiviteter og evt. hjælpe med at igangsætte og udføre en aktivitet
- Kontaktperson for den frivillige, hvis der er problemer eller udfordringer
- Ansvarlig for at kontakte frivillighedskoordinator, hvis der er brug for frivillige
- Ansvarlig for at gå forrest i forhold til at få kortlagt beboernes behov og ønsker til aktiviteter samt at påminde de øvrige ansatte om deres ansvar i forhold til kontinuerligt at opfordre, støtte og motivere borgerne til deltagelse i aktiviteter

Frivillighedskoordinator:

- Koordinering af aktiviteter og involvering af de frivillige
- Sikre sammenhæng mellem centerets målsætninger og de frivilliges engagement og bidrag
- Kontaktperson for de frivillige ved generelle spørgsmål, problemer, udfordringer
- Bindeled mellem både de frivillige, ansatte og ledelse og ansvarlig for at sikre samarbejde og kommunikation på tværs
- Understøtte de frivillige med rekruttering, projektansøgninger, koordinering og udvikling af aktiviteter, plakater og dokumenter, synliggørelsen af frivillighedsindsatsen
- Arbejde kontinuerligt med motivation og fastholdelse af de frivillige

- Ansvarlig for modtagelse og godkendelse af de frivilliges straffeattest

Ledelse:

- Opmuntre til samarbejde mellem frivillige og ansatte
- Ansvarlige ved større uoverensstemmelser mellem de frivillige og personalet

Organisering af det frivillige arbejde

Rekruttering:

Vi arbejder strategisk og systematisk med vores rekrutteringsproces. Det betyder først og fremmest, at vi hele tiden arbejder på at kortlægge behovet for frivillige med afsæt i vores mål og visioner. Det er noget, vi drøfter på vores tværgående møder, som vi har en gang om måneden. Vi mener, at det har stor betydning for rekrutteringen og det efterfølgende arbejde med fastholdelse, at vi er skarpe på hvilke indsatsområder herunder konkrete opgaver, som vi mangler frivillige til. Vi arbejder med rekruttering gennem pårørende og de nuværende frivillige. Derudover arbejder vi med at rekruttere frivillige gennem facebook og andre sociale medier. Vi gør desuden meget ud af at lave opsøgende arbejde, hvor vi prøver at etablere samarbejde med lokale foreninger eller institutioner.

Introduktionssamtale med ny frivillig:

Når man har kontaktet foreningen eller koordinator efter et ønske om at blive frivillig, vil bestyrelsen i samspil med koordinator holde et introduktionsmøde. Her vil der blive talt om, hvad det vil sige at være frivillig på Ældrecenter Hvissinge og hvilke indsatser og opgaver, man har mulighed for at blive en del af. Der vil ligeledes blive talt om gensidige forventninger, hvor der især vil være fokus på den frivilliges motivation. Til intromødet vil den frivillige få udleveret en velkomstfolder til Ældrecenter Hvissinge samt en tavshedserklæring til underskrivelse. Bestyrelsen vil samtidigt gøre den frivillige opmærksom på, at der skal indhentes straffeattest. Herefter vil det blive aftalt, hvornår den frivillige kan komme og være "føl" på en aktivitet. Det betyder, at man som ny altid er med til en aktivitet med en anden frivillig den første gang. Her vil der også være mulighed for, at den nye frivillig kan få

en grundig introduktion. Den nye frivillige introduceres samtidigt til den aktivitetsansvarlige på de forskellige afdelingerne.

Det er vigtigt, at den frivillige får en opgave, der matcher dennes ønsker og forventninger. Man kan være frivillig hos en enkelt beboer, man kan hjælpe som frivillig til større arrangementer eller ture, og man kan være frivillig i flere forskellige aktiviteter på tværs af afdelingerne. Alle typer af frivillige er velkomne – og alle er lige vigtige. Den frivillige kan også være tovholder på en aktivitet.

Frivillige opgaver:

- Besøgsven
- Cykelpilot
- Turguide på gåture
- Trænings/aktivitetsven
- Købmand
- Neglebar
- Madklub
- Større arrangementer
- Ture ud af huset
- Hjælp til banko, quiz, musikcafé

Fastholdelse:

Det handler først og fremmest om at skabe et miljø, man ønsker at være en del af. En vigtig opgave i den forbindelse er at respektere og anerkende de frivilliges indsats. Det kan være gennem positiv feedback og ros. Det er en fælles opgave at sætte fokus på succeshistorierne, så de frivillige oplever, at de gør en forskel. Det kan være ved at dele gode historier internt blandt de ansatte eller eksternt i folkebladet, Glostrup kommunens hjemmeside eller på sociale medier. Vi har en frivillighedstavle, der er med til at synliggøre frivillighedsindsatsen og skabe overblik over aktiviteter, der varetages af

frivillige. Der er billeder af alle de frivillige på tavlen, hvilket også giver både personalet og borgerne mulighed for at se, hvem der kommer hvornår.

Det er vigtigt at forventningsafstemme løbende med de frivillige og dette gøres på de månedlige møder, som koordinator indkalder til. Her er der afsat tid til at udveksle viden, erfaringer herunder undren. De frivilliges trivsel og motivation er altid på dagsordenen til disse møder. Vi mener ikke, at det er nok kun at fokusere på de frivilliges motivation ved introduktionssamtalen, men det skal være noget, vi løbende har fokus på, så aktiviteter og opgaver tilpasses den enkeltes motivation. Vi mener også, at de frivillige skal have indflydelse og ejerskab over frivillighedsindsatsen og dette sikres gennem de månedlige møder. På Ældrecenter Hvissinge handler fastholdelse derfor om de frivilliges motivation, hvor ejerskab, tillid, resultatopfyldelse og anerkendelse er afgørende.

Ældrecenter Hvissinge tilbyder også kurser for de frivillige, hvilket fx kan være i demens. Derudover planlægger vi årlige arrangementer for de frivillige, hvor fællesskabet er i fokus og hvor den frivillige indsats hyldes.

Praktiske forhold

Straffeattest:

Registrering i Det Centrale Kriminalregister diskvalificerer ikke som udgangspunkt en fra at blive frivillig i Glostrup Kommune og dermed heller ikke på Ældrecenter Hvissinge. I forhold til tryghed og sikkerhed for beboeren, pårørende og personalet vil frivillige på Hvissinge dog skulle indhente en straffeattest. Den private straffeattest kan den frivillige selv hente på internettet på www.politi.dk. Det er kun ledelsen, der ser og godkender den frivilliges straffeattest.

Tavshedspligt:

Ansatte i kommunen er underlagt forvaltningslovens regler om tavshedspligt. Dette er man ikke som frivillig, men alle borgere er underlagt straffelovens bestemmelser om uretmæssig videregivelse af personlige oplysninger. Derfor skal frivillige overholde disse bestemmelser ligesom ansatte. Tavshedspligten omfatter alle oplysninger om personlige, økonomiske, helbredsæssige og sociale forhold. Det betyder at navne, adresser og alle oplysninger af følsom karakter er fortrolige. Tavshedspligten gælder også, hvis man ophører med at være frivillig. Man må som frivillig gerne fortælle om dagens oplevelser og aktiviteter sammen med beboerne og andre frivillige, men der kan dog være situationer, hvor den frivillige er forpligtet til at underrette personalet. Hvis der opstår tvivl om situationen, kan den frivillige rådføre sig med personalet.