

ØF-rapport nr.: 18/2011

Frivillige og lønnede på samme lag

**Om styrking av den frivillige innsatsen i
omsorgsarbeidet – i samspill med
offentlig sektor**

av

Rolf Rønning

Østlandsforskning

Østlandsforskning er et forskningsinstitutt som ble etablert i 1984 med fylkeskommunene og høgskolestyrene/de regionale høgskolesentra i fylkene Oppland, Hedmark og Buskerud som stiftere i samarbeid med Kommunaldepartementet.

Østlandsforskning er lokalisert i høgskolemiljøet på Lillehammer og har i tillegg kontorer i Hamar. Instituttet driver anvendt, tverrfaglig og problemorientert forskning og utvikling.

Østlandsforskning er orientert mot en bred og sammensatt gruppe brukere. Den faglige virksomheten er konsentrert om to områder:

Næringsliv og regional utvikling
Velferd, organisasjon og kommunikasjon

Østlandsforskning's viktigste oppdragsgivere er departement, fylkeskommuner, kommuner, statlige etater, råd og utvalg, Norges forskningsråd, næringslivet og bransjeorganisasjoner.

Østlandsforskning har samarbeidsavtaler med Høgskolen i Lillehammer, Høgskolen i Hedmark og Norsk institutt for naturforskning. Denne kunnskapsressursen utnyttes til beste for alle parter.

ØF-rapport nr.: 18/2011

Frivillige og lønnede på samme lag

Om styrking av den frivillige innsatsen i omsorgsarbeidet – i samspill med offentlig sektor

av

Rolf Rønning



Tittel: Frivillige og lønnede på samme lag. Om styrking av den frivillige innsatsen i omsorgsarbeidet – i samspill med offentlig sektor

Forfattere: Rolf Rønning

ØF-notat nr.: 18/2011

ISSN nr.: 0809-1617

ISBN nr.: 978-82-7356-694-2

Prosjektnummer: 1061

Prosjektnavn: Frivillig omsorg

Oppdragsgiver: Helse- og omsorgsdepartementet

Prosjektleder: Rolf Rønning

Referat: Prosjektet *Understøttelse og videreutvikling av den frivillige omsorgen* har pågått i hele 2011, og det samles inn både kvalitative og kvantitative data. I juni ble første publikasjon levert. ØF-notat 11/2011 baserte seg på en nettbasert spørreundersøkelse besvart av enhetsleder, virksomhetsleder eller pleie- og omsorgsleder i 270 kommuner. Denne rapporten er andre og siste leveranse i forbindelse med prosjektet. Den har basert seg på intervjuer med viktige aktørgrupper innen frivillig omsorg.

Emneord: Frivillighet, omsorg, pårørende, organisasjoner, rekruttering, oppfølging,

Dato: November 2011

Antall sider: 36

Pris: Kr 100,-

Utgiver: Østlandsforskning
postboks 223
2601 LILLEHAMMER

Telefon 61 26 57 00
Telefax 61 25 41 65
e-mail: post@ostforsk.no
<http://www.ostforsk.no>

Dette eksemplar er fremstilt etter KOPINOR, Stenergate 1 0050 Oslo 1. Ytterligere eksemplarfremstilling uten avtale og strid med åndsverkloven er straffbart og kan medføre erstatningsansvar.

Forord

Denne rapporten er andre og siste leveranse i forbindelse med prosjektet *Understøttelse og videreutvikling av den frivillige omsorgen*. I prosjektet er det samlet inn både kvalitative og kvantitative data, og det er kommet ut to publikasjoner.

- ØF-notat 11/2011 var basert på en spørreundersøkelse sendt ut til alle kommuner, der 270 kommuner (ca. 60 prosent) valgte å delta.
- ØF-rapport 18/2011 er basert på intervjuer med et mindre antall frivillige, ansvarlige for kommunale tiltak og ledere i frivillige organisasjoner som er aktive på omsorgsfeltet.

Rapportens forfatter er Rolf Rønning. De andre som har bidratt i datainnsamling, gjennomgang av funn og gjennomlesing er Vegard Johansen, Anne Lofthus og Kari Bjerke Batt-Rawden.

Lillehammer, november 2011


Trude Hella Eide
Forskningsleder

Rolf Rønning
Prosjektleder

Innhold

1	Innledning	7
1.1	Metode.....	8
1.2	Oppbygging	8
2	Frivillige organisasjoners innsats (ikke-kommersielle)	9
2.1	Ammerudhjemmet	9
2.2	Besøktjenesten – organisasjonene i felten	11
3	Offentlig tilrettelagt innsats: Frivillig(het)sentraler og institusjonsorganisert frivillighet	15
3.1	Frivilligsentralen i ”Fjellby”	16
3.2	Frivilligsentralen i ”Lilleby”	17
3.3	”Fjordby”	18
3.4	Aktiviteten i frivillige organisasjoner og frivilligsentralene - og arven fra dugnaden	20
3.5	Noen erfaringer og utfordringer ved å organisere frivillig innsats i omsorgssektoren	22
3.6	Forskjeller mellom de ikke-kommersielle (frivillige) organisasjonene og frivilligsentralene	23
4	Pårørende og individuelle hjelperes innsats i omsorgen	25
5	Frivillig omsorgs framtid	29
5.1	Mange grunner til å styrke den frivillige innsatsen	29
5.2	Diskusjonen videre	30
5.3	Opplæringsplan for frivillige i omsorgen	32
	Litteratur	35

1 Innledning

I velferdsstatens tidlige fase var det mange som satte likhetstegn mellom ”samfunn” og staten (Zetterberg 1995). Staten var ”oss”, og ”vi” prøvde med felles tiltak å løse våre felles problemer. Skillet mellom staten (eller offentlig sektor) og privatsfæren ble tydeligere etter hvert, men hva som har vært inkludert i det private, har variert. I omsorgssektoren var privat omsorg før en betegnelse på den uformelle omsorgen i nærmiljøet (Rønning 1986). Med større bevissthet på frivillighet, ble også organisasjonenes innsats erkjent som en del av den private omsorgen. Fra åttitallet, hvor markedsbaserte løsninger fikk en ny giv, har en med privat omsorg ofte siktet til markedsbaserte tilbud. I denne rapporten er utgangspunktet tredelingen mellom marked, stat og det sivile samfunn. Den frivillige innsatsen i det sivile samfunn kjennetegnes ved at den i hovedsak er ulønnet og frivillig.

Denne rapporten bygger på Rønning, Schanke og Johansen: *Frivillighetens muligheter i eldreomsorgen* (ØF-rapport 11/2009) og NOU 2011:11 *Innovasjon i omsorg*. Vi vet at den frivillige innsatsen i omsorgssektoren er formidabel, og nyere forskning konkluderer med at bekymringen for at denne innsatsen kan bli redusert betydelig i årene som kommer, kanskje er overdrevet:

”Vi tror den høye sosiale kapitalen kommer til å smøre det norske samfunnet lenge etter at den siste oljen er pumpet opp av Nordsjøen” (Wollebæk & Seggaard 2011 a, s.45).

Tar vi forfatterens bilde bokstavelig, i lys av de nye store oljefunnene, så kan vi regne med høy frivillig innsats også for neste generasjon. De store nye frivillighetsundersøkelsene forklarer Norges situasjon med at vi har en ”triade” av tillit; vi har både et sterkt sivilsamfunn, høy grad av systemtillit og sterk mellommenneskelig tillit. De tre elementene er gjensidig avhengige (Wollebæk 2011). På European Social Survey (2009) scorer nordmenn høyere enn noen andre når det gjelder å mene at de fleste mennesker er til å stole på (4 av 5 mente det), noe som fikk Aftenposten til å framstille nordmenn som Europas mest naive (Wollebæk & Seggaard 2011 b).

Det er tre viktige områder hvor frivilligheten samspiller med den offentlige innsatsen i omsorgen, som blir omtalt i fortsettelsen. Det gjelder frivillige organisasjoners arbeid i sektoren, det gjelder innsatsen som organiseres gjennom frivillighetssentraler, og den gjelder den innsatsen pårørende/ venner/ naboer gjør individuelt. Disse tre frivillighetsområdene representerer en vesentlig del av det som ofte omtales som det sivile samfunn eller ”tredje

sektor”. Det er samspillet mellom det sivile samfunn og offentlige myndigheter som er rapportens fokus, med vekt på den frivillige innsatsens betingelser og muligheter.

Hensikten med denne rapporten er å bringe fram erfaringer med frivillig arbeid innen dette feltet. Dette er erfaringer som en kan ha nytte av når tilbud skal opprettes og utvikles, og det er viktig kunnskap hvis en ønsker å styrke den frivillige innsatsen.

Johansen & Lofthus *Kommunenes rekruttering til og oppfølging av frivillig omsorg* (ØF-notat 11/2011) var en delleveranse i dette prosjektet. En spørreundersøkelse i 270 kommuner viser at det er en god del aktivitet i kommunene når det gjelder å organisere frivillig innsats. Denne rapporten *Frivillige og lønnede på samme lag. Om styrking av den frivillige innsatsen i omsorgsarbeidet – i samspill med offentlig sektor* har som mål å komme bakenfor den kvantitative oversikten for å ta ut erfaringer fra det pågående arbeidet.

1.1 Metode

Datagrunnlaget til denne delrapporten er nettsider, skriftlig materiale og kvalitative intervjuer. Det er brukt stoff fra nettsider til institusjoner, organisasjoner, kommuner, frivilligsentraler og departementer. På www.frivilligssentral.no finnes oversikter over aktiviteten til alle norske frivilligsentraler. Skriftlig materiale er innhentet fra frivilligsentraler (årsmeldinger mv.), institusjoner og fra de store organisasjonene i omsorgssektoren. Her har kursmateriell fra Frelsesarmeen, Kirkens bymisjon og Røde Kors vært viktige kilder.

Når det gjelder de kvalitative intervjuene, har jeg selv vært ved to institusjoner og to frivillighetssentraler og gjennomført intervjuet. Anne Lofthus og Kari Bjerke Batt-Rawden ved Østlandsforskning (ØF) har hatt telefonintervjuer med pårørende til mottakere av hjemmetjenester og ledere ved frivilligsentraler. Dette prosjektet gjennomføres av Østlandsforskning, men som ansatt både i ØF og ved Høgskolen i Lillehammer (HiL) har jeg vært så heldig å kunne trekke veksler på møter med organisasjonsrepresentanter gjennom et utvalgsarbeid ved høgskolen. Dette utvalgsarbeidet har i mange sammenhenger nærmest fungert som en fokusgruppe, hvor vi har fått prøvd ut synspunkter, og fått utdypet informasjon fra organisasjonenes skriftlige materiale.

1.2 Oppbygging

Rapporten har fire kapitler. Kapittel 2 ser på frivillige organisasjoners innsats, mens det i kapittel 3 ses på frivillig(het)sentraler og institusjonsorganisert frivillighet. Kapittel 4 diskuterer hvordan man kan styrke innsatsen fra pårørende og individuelle hjelpere. Siste kapittel gir noen ideer og perspektiver på framtiden for frivillig omsorg.

2 Frivillige organisasjoners innsats (ikke-kommersielle)

En enkel definisjon av frivillig innsats, er at den er ulønnet for den som yter den. Ikke-kommersielle organisasjoner har spilt en viktig rolle i utviklingen av den norske velferdsstaten. Både Røde Kors, Norsk Folkehjelp, Sanitetskvinnene o.a. har gjennom innsamlinger og dugnad bygd mange institusjoner som fellesskapet har hatt stor glede av, og som det offentlige i ettertid ofte har tatt over driften av. I dag driver Kirkens bymisjon og Frelsesarmeen flere omsorgsinstitusjoner, og de har tatt et særlig ansvar for de mest utsatte gruppene. Dette er da institusjoner som drives ordinært med kvalifisert personale, men som åpner for frivillig innsats i tilknytning til institusjonen. Frivillig innsats er også bygd opp i tilknytning til offentlig drevne institusjoner, og vi vil i fortsettelsen omtale frivillig i tilknytning til både offentlige og organisasjonsdrevne institusjoner.

2.1 Ammerudhjemmet¹

Dette sjukehjemmet, drevet av Kirkens bymisjon, illustrerer godt både muligheter og utfordringer for frivillig innsats knyttet til institusjoner, og siden de har tretti års erfaring på området, kan deres erfaringer ha interesse for mange.

De frivillige ved Ammerudhjemmet er organisert i en frittstående venneforening som ønsker å være talerør for beboere, pårørende og frivillige. Medlemskap oppnås gjennom å arbeide aktivt som frivillig på hjemmet, eller ved å betale støttekontingent. De frivillige har ansvar for ukentlige kulturkvelder, de hjelper til på andre typer arrangementer, bidrar med transporttjenester og følgetjenester, de er besøksvenner for enkeltbeboere, og de kan bidra med arbeidsinnsats i resepsjon og hos husøkonom. De ca. 70 frivillige bidrar med omtrent åtte årsverk. Dette er et velkomment tilskudd til driften, og det bidrar med annen aktivitet enn det ordinære personalet kunne tatt. Frivilligheten tilfører ressurser, og den krever ressurser. En stilling (80 prosent) brukes til å forvalte frivilligheten. Dette arbeidet består i rekruttering, koordinering, oppfølging og opplæring. Inntakssamtaler som kartlegger ressurser, interesser og som avgjør egnethet, er en del av dette arbeidet. Frivillige ”slippes ikke løs” på enkeltbeboere f.eks. uten at de anses som egnede. Dette betyr at frivillige kan få tilbud om å arbeide for eksempel i vaskeriet eller andre enheter som ikke har direkte personkontakt.

¹ Kapitlet bygger på skriftlig materiell, samt intervju med Lisbeth Nordin og Eivind Willoch høsten 2010. Siden Ammerudhjemmet i mange sammenhenger er blitt en referanseinstitusjon, er den ikke anonymisert.

Det at man bruker nesten en hel stilling på å administrere til sammen åtte årsverk, kan leses på ulike måter. En lese måte er å påpeke at frivillighet koster, og at dette er ressurser som går ut over de stillinger en får ut fra vanlige bemanningsnormer. En annen lese måte er å påpeke at et snaut årsverk generer åtte andre, som ikke slår ut på lønnsbudsjetten. Noen vil også tilføye at den frivillige innsatsen bringer med seg kvaliteter den øvrige bemanningen ikke kan tilby.

Mange frivillige har over tid fått en identitet til Ammerudhjemmet, og frivillige får navneskilt som identifiserer dem som frivillige. Det er også ansatte som arbeider som frivillige, men forholdet mellom frivillige og fagpersonalet på avdelingen er ikke uproblematisk, og det må her foretas grenseopp ganger. Det trengs opplæring for fagpersonalet i å samarbeide med frivillige, samtidig som personalet må trekkes med i diskusjonen om hva som trengs. Det er betydelige variasjoner i fagansattes holdning om hvor mye en kan overlate til frivillige amatører. Diskusjoner og opplæring blir viktige for å trekke felles grenser.

Mange opplever mer ensomhet når de tas ut av sitt etablerte nettverk og kommer på institusjon. Å etablere et kulturtilbud som kom i tillegg til den ordinære stell og pleie, var en del av visjonen om at beboerne "skulle leve, ikke bare overleve". På kulturkvelder har en fått inn kjente artister, som har tatt beskjedne honorar, men kjernen her er at det er de frivillige som driver det meste av arbeidet. Beboerne er ulike, og det er viktig å ha forståelse for det livet de har levd, og de behov de har nå. De frivillige er, som beboerne, en svært ulik gruppe. Også her finnes det personer som er ensomme, og som tar kontakt etter at de for eksempel har mistet ektefellen.

Mye tyder på at besøkskontakt (og generelt den frivillige innsatsen) fungerer best der det er gjensidighet, dvs. vinn-vinn-situasjoner. En ensom beboer og en ensom frivillig får begge selskap når de møtes, og det kan være til begges glede. Og for den besøkende kan sjukehjemsbeboeren være en spennende person med mange ressurser. At frivillige får en tilknytning og et positivt forhold til sjukehjemmet, kan bidra til at frykten for å tilbringe sine siste år der blir mindre.

Rekruttering av frivillige skjer på ulike måter, gjennom lokalavisa, frivillighetscentralen på Romsås mv. Men det mest effektive er at folk med tilknytning til hjemmet sjøl verver andre. De frivillige tilbys over tid ulike kurs/ samlinger (førstehjelp, sykdom, rollespill mv.) og det arrangeres en frivillighetsfest en gang pr. år, sammen med personalet. De frivillige besøksvennene har også blitt invitert til seks temakvelder for frivillige besøksvenner i regi av Røde Kors. Det vil være frafall i frivillighetsgruppa på grunn av sykdom, flytting, og andre forhold. Derfor er det behov for stadig nyrekruttering, og da til oppgaver som rapporteres inn fra avdelingene. Men situasjonen er slik at det ut fra innrapporterte behov ikke trengs mange nye.

Ammerudhjemmet samarbeider med Stovner videregående, hudpleielinja, hvor elever kommer og stiller negler og masserer hender. Dessuten med lokale barnehager om 16. mai-arrangement og besøk på Lucia-dagen. Ved Ammerudhjemmet har man arbeidet langsiktig og systematisk med rekruttering av frivillige, og gjennom det har en oppnådd å gi beboerne et besøks- og opplevelsestilbud de ellers ikke ville ha fått. Det gir beboerne en merverdi, og antakelig også for de frivillige, men betyr at institusjonen må bruke ekstra ressurser på dette. Frivillighetsleder bruker 2009-2011 de resterende 20 % av stillingen på et nettverksprosjekt, med ekstern finansiering, hvor et sentralt mål er å se hvordan en kan trekke beboernes nettverk med inn på

sjukeheimmet når de flytter dit. Mange har opplevd at terskelen for å opprettholde kontakten etter at de kommer på sjukeheim er stor for de som er igjen ”der ute”, og en ønsker i prosjektet å finne ut hvordan en kan opprettholde mer av kontakten.

2.2 Besøktjenesten – organisasjonene i felten²

Røde Kors (RK) sin besøktjeneste er det mest kjente og best organiserte tilbudet hvor frivillige besøker eldre og hjelpetrengende de ikke behøver å kjenne. Røde Kors er med sine 40,000 frivillige, hvorav 12,500 innen omsorgssektoren, og herav 7,000 besøksvenner, en storaktør når det gjelder å organisere og formidle frivillig innsats. Besøktjenesten ble startet i 1949 av Jens Meinich, daværende generalsekretær i RK, etter modell av *gray ladies* i USA, en organisasjon som etter annen verdenskrig var blitt stor, og hvor medlemmene besøkte pasienter på sjukehus og institusjoner. Meinichs kjente parole, som brukes den dag i dag, er at ”*Den beste medisn for et menneske, er et annet menneske*”. Meinich innførte også en nål, som medlemmene av besøktjenesten skulle bære som et symbol. Denne brukes fortsatt.

Besøktjenesten drives av frivillige som vil være til støtte og hjelp for mennesker som ønsker (mer) sosial kontakt. Besøktjenesten anses som et kjærkomment tilbud i omsorgstjenesten de fleste steder, og de er derfor en ønsket samarbeidspartner både for den kommunale omsorgstjenesten, og for andre frivillige organisasjoner (jf. Bymisjonen og Ammerudhjemmet). Besøktjenesten er rettet både mot private hjem og mot institusjoner, og medlemmene er med på å skape sosiale møteplasser, og arrangerer turer og tilstelninger på institusjoner.

For å bli besøksvenn må en ha fylt 18 år, ha underskrevet etikk- og taushetserklæringen til RK, ha tid hver eller annenhver uke, hatt samtaler med representanter for RK, og gjennomført et opplæringsprogram. Sammenligner en RKs kursopplegg med andre store aktører innen omsorgen, som Kirkens bymisjon og Frelsesarmeen, så har alle en grunnopplæring hvor kunnskap om organisasjonen, verdigrunnlaget og oppgavespesifikk kunnskap inngår. I RKs opplegg for besøktjenesten nærmer en seg det siste blant annet ved å diskutere vanskelige situasjoner og dilemmaer en kan komme opp i. Før frivillige ”slippes løs” på enkeltindivider, så er organisasjonene opptatt av at:

- Alle må ha en grunnopplæring
- Alle må kjenne organisasjonens verdigrunnlag
- Deltakerne må ha arbeidet med rolleavklaring og grensesetting
- Deltakerne må ha noe oppgavekunnskap
- Deltakerne må ha underskrevet taushetserklæringer
- I noen sammenhenger kreves også politierklæringer.

² Høgskolen i Lillehamen har et samarbeid med Frelsesarmeen, Kirkens bymisjon, Norges Røde Kors og Norges idrettsforbund om frivillighetsopplæring. I den forbindelse har organisasjonene velvilligst gitt oss tilgang til sitt opplæringsmaterieil. Gjennomgangen i dette avsnittet bygger blant annet på dette materiellet.

Alle som gjør en jobb for en organisasjon, frivillig eller lønnet, er representanter eller ambassadører for sin organisasjon. Det er derfor meget forståelig at en ønsker å drive kvalitetssikring av representantene. Det er også viktig kvalitetssikring av oppgaveutførelsen. Hvordan en hankses med vanskelige situasjoner læres ikke en gang for alle, men å diskutere med andre og mer erfarne kan være en god hjelp. Retningslinjer for rollen kan hjelpe mye. Således understreker RK at en besøksvenn ikke er en venn, og at det går noen grenser der. I tillegg skal besøksvenner ikke ha noe med økonomi eller medisiner hos dem de besøker. En besøksvenn er ikke opplært en gang for alle, en må forplikte seg til å delta i RKs oppdateringstilbud. Så langt vi har kunnet bringe på det rene, så mottas besøkstjenesten svært positivt der den kommer. Men det finnes enkelte som har reagert på at de som kommer ikke kommer som personlig venner akkurat til vedkommende, men at de gjør det som en tjeneste til utvalgte trengende. Disse hadde ønsket så gjerne at den som kom skulle komme fordi vedkommende betydde noe spesielt for den som kom.

Frelsesarmeen (FA) er klare på betydningen av grensesetting og rolleavklaring i sitt opplæringsmateriale: *"Bare den som kan sette grenser, kan være virkelig nær"* (Frelsesarmeen 2011, s.19). De understreker at den frivillige ikke er der i stedet for den ansatte, men i tillegg til, og at vedkommende ikke skal utføre arbeidsoppgaver som bør utføres av ansatte. I kursopplegget understrekes det at frivillige må henvende seg til lederen når det oppstår situasjoner der vedkommende føler at grensene blir overtrådt. Videre understrekes det at den frivillige:

- Ikke skal være en "hjelper" som overtar brukerens problemer og utfordringer og finner løsninger på dem (jf. "Eg kan ikkje gå vegen for deg" (Eidsvåg))
- Skal være en som går ved siden av og støtter opp under de valg som brukeren selv tar
- Ikke skal påta seg ansvar for oppgaver som brukeren selv bør gjøre
- Ikke skal gjøre egne avtaler med "brukeren" utover det som er avtalt med Frelsesarmeen (Frelsesarmeen 2011).

Videre sies det at grensesetting er viktig for å hindre at enten bruker eller hjelper (eller begge) blir brakt i forlegenhet. Som eksempel på grenser nevnes:

- Fysiske (berøring, kontakt)
- Språklige (banning)
- Medisinske (ikke gi, kjøpe eller selge medisiner)
- Kompetansemessige (du er ikke der som fagperson)
- Økonomiske (ikke låne til eller fra brukere, ryddige avtaler på handledurer osv.)
- Kulturelle (forskjellige kulturer har forskjellige grenser).

Røde Kors besøkstjeneste får stå som hovedeksempel på de frivillige organisasjonenes mange bidrag innen omsorgen, siden de er den mest etablerte og landsomfattende tjenesten innen eldreomsorgen. Men både Frelsesarmeen og Kirkens bymisjon er store aktører, ikke minst hvis vi bruker et utvidet omsorgsbegrep, som også inkluderer fattige, rusmisbrukere mv. Besøkstjenestens slagord er kjent, og et slagord (eller valgspråk) er viktig verdiformidling. Også

de andre organisasjonene bruker slike valgspørsmål, som FAs ”nestekjærlighet med oppbrettede ermer”. De frivillige hjelpeorganisasjonene (som RK og FA) har et meget godt omdømme i befolkningen, målt ut fra de landsomfattende undersøkelsene. Denne tilliten er viktig kapital når organisasjonene skal rekruttere, skaffe midler og utføre oppgavene sine.

De frivillige organisasjonene i omsorgen definerer sjøl sine oppgaver, de rekrutterer medlemmer, gir dem sine opplæringstilbud, og de har også et ansvar for å sikre midler til driften. Driftsmidler kan skaffes gjennom gaver, inntektsbringende tiltak, og ved at en får støtte fra stat og kommune. Denne støtten kan ha ulike former; det kan være årlige tilskudd, betaling for volum på tjenestetilbudet, eller det kan være midler sikret gjennom anbud.

Dilemmaer kan oppstå når f.eks. stat eller kommune bevilger midler på vilkår som kan true organisasjonens verdigrunnlag, og det som har bidratt til å gi dem tillit og godt omdømme. FAs Fretex arbeider med attføring og har som visjon ”Vi gir folk grunn til å tro på framtiden”, samtidig som dette arbeidet gjøres på oppdrag fra NAV som ønsker flest mulig av tiltaksarbeiderne ut i arbeid. Hvis en leverer for dårlig her, kan en miste oppdragene. Men prøver en på den andre siden å være veldig ”produktiv” kan en lett gå på akkord med egne visjoner. Kirkens bymisjon har antakelig stått i lignende dilemmaer når de konkurrer om anbud for sjukehjems plasser.

I neste kapittel skal vi se på frivillighetsentralene, som er en ganske ny konstruksjon hvor det offentlige engasjerer seg direkte for å få aktivisert frivillige.

3 Offentlig tilrettelagt innsats: Frivillig(het)sentraler og institusjonsorganisert frivillighet

Frivilligsentralene gis statlig støtte, særlig til oppstart, og de sogner til Kulturdepartementet. På departementets hjemmeside kan vi lese at det finnes frivilligsentraler over hele landet, og at de er en møteplass som formidler kontakt mellom mennesker i lokalmiljøet:

”Noen trenger hjelp og andre ønsker å hjelpe. Over tid opplever mange at rollene skifter. Frivilligsentralens mål er å samordne den frivillige innsatsen som privatpersoner og organisasjoner i kommunen utfører, og dermed styrke og fremme det frivillige arbeidet”.

Noen frivilligsentraler kaller seg ”nærmiljøsentraler”, og dette understreker den lokale forankringen. Det kan sikkert være behov for en samordning av organisasjoners innsats, men de har sine egne målsettinger, og kan antakelig samordne med hverandre uten et ekstra ledd. Dessuten, det blir ikke flere frivillige av at det kommer et offentlig samordningsledd. Gevinsten ligger først og fremst i at en får aktivisert individuelle frivillige, som ikke har hatt noen naturlig organisasjonstilhørighet, det som Lorentzen kaller for ”fristilte frivillige”. En organisering av den fristilte frivilligheten kan ses som en tilpasning til den økte individualiseringen i samfunnet (Lorentzen 2010).

Frivilligsentralene har kommet de siste tjue årene, og det er ikke urimelig å se deres framvekst (med offentlig støtte) som et uttrykk for at den politiske ledelsen ønsket en styrking av frivilligheten, ikke minst innen velferdssektoren. Dette gikk på: i) å få flere til å gjøre en innsats, og ii) verdimesig, og det at en så at frivilligheten hadde verdier som en ønsket å styrke (Lorentzen 2010). I november 2011 er det 354 frivilligsentraler i 293 kommuner (www.frivilligsentral.no). Kulturdepartementet ga i 2011 etableringsstøtte til 17 sentraler (av 24 søkere), mens tallene for 2010 og 2009 var henholdsvis 20 og 26, altså et ganske jevnt tilsig. Både når det gjelder organisering, eierskap og finansiering, er sentralene ganske ulike. Når det gjelder eierskap er for eksempel mange nå kommunalt eid, men også stiftelsesformen er ganske vanlig (Lorentzen 2010).

På bakgrunn av den kvantitative kartleggingen av frivilligheten i kommunene (Johansen & Loftshus 2011), har vi kontaktet fire kommuner for å få nærmere informasjon om aktivitet og utfordringer. Vi bruker to av de aktive sentralene (i ”Fjellby” og ”Lilleby”) vi besøkte som illustrasjon og eksemplifisering. Vi tar også med ”Fjordby”, hvor vi besøkte sjukehjemmet ”Fredly”, hvor det arbeides aktivt med å organisere frivillighetsinnsats tilknyttet institusjonen.

Denne organiseringen har i utgangspunktet svært mye til felles med frivilligsentralene, siden det organiseres av offentlig ansatte, og henvender seg i hovedsak til fristilte frivillige. Samtidig har den felles med den frivilligheten organisasjonene organiserer, at de frivillige organiseres for konkrete hjelpeoppgaver, med mindre betoning av at det er et tilbud til de frivillige.

3.1 Frivilligsentralen i "Fjellby"

Frivilligsentralen i Fjellby har holdt på i tjue år, og ledes av en engasjert person. Hun er i hel jobb, og har nå fått kontorhjelpt i halv stilling. En styrking en har arbeidet for lenge. Kommunen har ca. 25,000 innbyggere, og en mener å ha nådd taket for hvilket aktivitetsnivå en kunne ha med bare en fast ansatt. Det at leder måtte ta sjukmelding en periode i 2010, understreket arbeidspresset. Sentralen ble stengt i denne perioden. En aktiv daglig leder (som eneste fast ansatte) blir svært sentral, og sentralen er sårbar hvis det skjer noe her.

Sentralen er organisert som en stiftelse med nesten 20 lag og foreninger som medlemmer. Menigheter og pensjonistforeninger er godt representert her, men også det lokale Røde Kors er med. Finansieringen kommer fra det statlige tilskudd (som det påpekes at har gått ned), fra kommunen (60%) og fra gaver.

Frivilligsentralen (FS) er til for det frivillige. Det ble understreket både i intervjuet og i årsmeldingen (2010). Det betyr at de frivillige sjøl skal forme dette som sin møteplass og ta fatt i de aktiviteter de ønsker. Det er derfor naturlig at det som kalles "aktiviteter innomhus" blir en viktig del av aktiviteten. Denne består av et kurstilbud for de frivillige (i 2010 var det datakurs, engelskkurs og kunstterapi gruppe). I tillegg kommer at det er matpakkefellesskap hver dag på sentralen (1130-1200) og en fast kort- og brettspillgruppe som møtes ukentlig.

Staten krever ikke lenger timetallsregistrering for å utbetale støtten, men en har likevel holdt på den frivillige selvregistreringen. Aktiviteten utgjorde i 2010 7,6 årsverk – en liten nedgang fra året før. Aktiviteten innomhus (inkludert bistand på kontoret) utgjorde 0.7 årsverk av dette, det samme som besøksinnsatsen på sjukehem og bofellesskap.

Av den utadvendte hjelpeaktiviteten er følgetjenesten (inkludert besøk og telefonkontakt) den største aktiviteten. Denne utgjorde i 2010 2.2 årsverk, en nedgang på nesten 14% fra året før. Bistand til flyktninger og innvandrere har vært et satsingsområde, og her har det vært en kraftig økning fra året før (43,5%). Aktiviteten på dette området tilsvarer nå 1.2 årsverk. Her er det likevel slik at en ikke klarer å møte behovene. En har utfordret de frivillige og medlemsorganisasjonene, men fått liten respons her. Samleposten "Diverse prosjekter" inkludere blant annet frivillig søppelplukking i byens gater. Aktiviteten på denne posten utgjorde 1.8 årsverk.

Flere menighetsråd er medlemmer i sentralen, og dette synes ved at en opprettholder den gamle striketradisjonen. Nå er det sokkestrikking til beste for barn og unge i Øst-Europa, 570 enheter

ble produsert i 2010. Småjobbsentralen er en egen enhet under FS. Her utfører deltakerne småjobber for pensjonister (plenklipping, vedhogging mv.) for en fast timepris (i 2010 125 kr. pr. time, hvorav 25 kr. går til driften av Småjobbsentralen). Administrasjonen av denne virksomheten utgjorde i 2010 nesten et årsverk.

Ved utgangen av 2010 var det 116 frivillige tilknyttet sentralen, en nedgang på åtte i løpet av året. Den yngste er 16 år, men mange er pensjonister. Kvinnene utgjør mer enn 2/3 av gruppa. Noen har vært med i mange år, mens noen slutter etter kort tid. Det kan f.eks. være unge som venter på skoleplass. Over tid mener en å se at ikke alle frivillige har så lang tidshorison mht. til sitt engasjement. Det er ikke uvanlig at folk som skal bo i byen i bare noen måneder tar kontakt. Opplevelsen hos ledelsen er at de som henvender seg har tenkt seg godt om før de kommer, og er motiverte. Når de registrerer seg fyller de ut et skjema hvor de krysser av for de oppgaver de har lyst til å utføre. At oppgavene korresponderer med egne interesser, anses å være en av suksessfaktorer for FS. Det kan være at vedkommende ikke passer for det vedkommende ønsker, og det må daglig leder ta tak i når det blir klart. I løpet av de senere åra har en registrert en trend hvor en del frivillige vegrer seg for å ta oppgaver av mer fast karakter. Mange ønsker i stedet å bistå i enkeltoppdrag, noe som gir større frihet for den enkelte frivillige, men mer administrasjon for daglig leder. Dette begrenser også hvilke oppdrag en kan ta (besøktstjenesten krever f.eks. en viss varighet). Alle frivillige som hjelper andre må undertegne en taushetserklæring. Det gis ingen systematisk opplæring for oppdrag i individuell omsorg (som besøktstjeneste).

Nyrekruttering kan skje ved at en tar opp oppgaver som folk har interesse av, men en prøver også å nyrekruttere i alle aldersgrupper til de oppgaver en har. Det er utarbeidet informasjons- og PR-materiell, oppslag i lokalavisa har også vist å ha en effekt, og en har hatt stand i hovedgata osv. De frivillige ivaretas på ulike måter; det arrangeres to frivilligtreff i året, og det er et årlig velferdstiltak (fest). I tillegg prøver en å sende blomster til de frivillige ved runde tall. Man anser det som viktig at de frivillige blir sett.

3.2 Frivilligsentralen i "Lilleby"

Frivilligsentralen (FS) i Lilleby er også organisert som en stiftelse, hvor kommunen og Eldrerådet er medlemmer, sammen med noen lokale organisasjoner. Lilleby har ca. 10,000 innbyggere, og sentralen har eksistert i snart 15 år. FS har en daglig leder i full stilling, 75 frivillige, inkludert 17 natteravner. Det er få ungdommer, de fleste frivillige er over 60 år, og deres innsats tilsvarer nå 4,7 årsverk. Ledelsen er ambisiøs og har som mål at det skal være 100 frivillige neste år. Kapasiteten med nåværende antall oppleves som begrenset. FS har utviklet seg ganske jevnt. Nåværende daglig leder har arbeidet på mange plasser i kommunen, og er ganske godt kjent. I stor grad er det han som er FS. Han har nå vært ansatt i sju år.

FS samarbeider ganske nært med kommunen, og det understrekes at FS skal være et supplement til den offentlige innsatsen, og ingen erstatning. Følgetjeneste utgjør en stor del av aktiviteten (kjøring, handling, besøk).

I FS sitt eget materiell henvender en seg både til dem som kan ønske å være frivillige, og til dem som kan være interessert i tjenester. Å koble folk med lyst til å gjøre en innsats med folk som har behov for hjelp, er en sentral oppgave. Det er viktig at frivillige får være frivillige. Frivilligheten lever av lyst og dør av tvang, påpekte ledelsen. For øvrig ønsker FS å være en pådriver i arbeidet med å skape gode samarbeidsformer mellom ulike organisasjoner og det offentlige hjelpeapparatet. En tilbyr seg også å hjelpe den enkelte med papirer fra det offentlige, søknader eller anke. Alle FS sine tjenester er gratis. Når det gjelder rekruttering til besøkstjenesten foretas det egnethetsvurdering, og de må underskrive taushetserklæringer. Det er ikke noe systematisk opplæringsprogram av de frivillige. Leder, som har helseutdanning sjøl, er litt skeptisk til frivillighet innen helsesektoren fordi han mener det her trengs fagkompetanse. Frivilligheten og lysten understrekes i materialet; en behøver ikke å binde seg, og hvis en har en hobby som en ønsker å dele med andre, så er folk velkomne til å sette i gang grupper. Dermed kan en bli del av et fellesskap.

Rekruttering skjer ved at frivillige rekrutterer nye, leder holder foredrag mv. De frivillige ivaretas og motiveres blant annet gjennom felles turer (en tur i året). Støtte til dette kommer fra ulike stiftelsesmidler, og rundt femti personer er med på disse turene. I tillegg har en frivilligfrokost en gang i halvåret.

3.3 "Fjordby"

Fjordby er en stor kommune med over 100,000 innbyggere, hvor en har satset på frivillighet på tjenestesteder i pleie og omsorg, og en har ønsket "å stimulere og koordinere den frivillige innsatsen for best mulig å forsterke velferdstilbudet" (fra kommunens eget informasjonsmateriell). Fjordby har hatt mange diskusjoner om bruk av frivillighet, og har hatt et prosjekt om dette. Kommunen har en frivillighetskoordinator og en frivillighetskonsulent til knyttet pleie- og omsorg. En konklusjon fra prosjektet var at en måtte ha en kontaktperson på hvert sted (institusjon), for å få til godt samarbeid. Det var enighet om at frivillige bare skulle bidra til sosial kontakt, det andre skulle fagpersoner ta seg av.

Vi besøkte den mest aktive institusjonen, dvs. den institusjonen som hadde den mest aktive lederen. Det var hit vi ble henvist ved henvendelse til kommunen.

Lederens beskrivelse av bruk av frivillige på institusjon var at dette fortsatt var sterkt personavhengig. Mange ledere, og mellomledere, ønsker ro og fred på avdelingen. Ofte kan samarbeid med frivillige framstå som merarbeid, og det er lett å kutte det ut. På Fredly, som vi besøkte, var det 75 beboere og 180 ansatte. Her var det kun to besøkskontakter fra Røde Kors. Fredly har nå ansatt en kultur/ frivillighetsmedarbeider. I tillegg ønsker leder seg en

informasjonskonsulent som knytter kontakter. Det er viktig å arbeide systematisk med dette, og å greie å følge opp den enkelte. En arbeider i nettverk for å rekruttere, og retter seg mot pårørende, kirka, skolen og bedrifter.

Av de mer vellykkede tilbudene en har fått til, er at Jeger- og fiskeforeningen tar med folk ut så de kan få skyte igjen. Kulturtilbudene har stort sett vært for kvinner. Men de fikk en kveld en person som kunne fortelle fra Svalbard, og det aktiviserte mannfolkene i større grad (en hadde vært på Svalbard før).

Tilgangen på frivillige bestemmer hva slags tilbud en kan tilby. Nå er det en bibliotekar som kommer, og som kan gi sitt tilbud. Den typiske frivillige er en kvinne over 60 år, og de ønskes både til besøk, kultur og til å ta med beboerne ut. En ressurs som kan bli styrket i tida framover, er ansatte i firmaer som konkretiserer sitt Corporate Social Responsibility (CSR)-ansvar til frivillig innsats av et visst omfang. De ansatte i Body shop forplikter seg f.eks. til 4 timers frivillig innsats. Dette kan bidra når det gjelder volum, men det hjelper mindre på områder hvor kontinuitet over en viss tid (som besøk) er avgjørende. Målet for den frivillige innsatsen i institusjonen, er å ha så mange frivillige at alle får dekket sine sosiale behov, alle bør bli sett av et medmenneske. Ved etablering av besøkskontakt er det viktig med matching, dvs. at en finner ut hvem som kan gå sammen, og at de også kunne komme utenfor institusjonen for å se livet der (igjen).

Fjordby har begynt med frivillighetsauksjoner en gang i året, etter en nederlandsk modell. Her kommer næringsliv, offentlig sektor og frivillige. Aktørene må markedsføre seg sjøl, og bruker plakater slik at folk finner fram til hverandre for at det skal etableres bytter. Det var hundre deltakere forrige gang, og det arrangeres for tredje gang høsten 2011. Lederen på Fredly ønsket seg hjelp til graving og gartnerarbeid, og tenkte at dette kanskje kunne byttes mot møtelokaler, helseinformasjon mv. som Fredly kunne tilby. Lederen innså at en her kanskje kunne komme veldig nær det ordinære arbeidsmarked. En fordel med slike auksjoner er at den kan gjøre en del tjenestebytter pengefrie. Samtidig kan slike bytter i det ordinære arbeidslivet ses som skatteunndragelse, noe myndighetene er oppmerksomme på.

Viktige prinsipper for frivillighetsarbeidet i Fjordby er:

- Skal være i tillegg til...
- Ikke skal erstatte lønnet arbeid
- Må være ønsket
- Sparer ingen penger... men er god økonomi
- Noen må være ansvarlig.

De to første punktene understreker at frivillighetsauksjoner har sine begrensninger, noe både skattemyndighetene og fagbevegelsen passer på. Det forhindrer ikke at slike møteplasser kan være svært nyttige for gjensidig hjelp.

3.4 Aktiviteten i frivillige organisasjoner og frivilligsentralene - og arven fra dugnaden

Lorentzen & Dugstad (2011) skriver at de er blitt stående ved fem kjennetrekke som karakteriserer den norske dugnaden:

- *Ubetalt arbeid*: Ingen mottar lønn for det de gjør
- *Samtidighet*: Folk møtes ansikt til ansikt
- *Arbeid*: De som kommer sammen, utfører felles arbeidsoppgaver
- *Tidsavgrensing*: En definert begynnelse og slutt (vanligvis en eller to dager)
- *Sosiale innslag*: Fest, måltid eller andre aktiviteter som styrker følelsen av fellesskap

Vi ser at det omsorgsarbeid som gjøres gjennom frivillige organisasjoner, har mye til felles med dugnaden. Samtidigheten mangler hvis vi tenker på hele gruppa, men deler av frivillighetsarbeidet (tilstelninger m.v.) krever samtidighet av mange. Tidsavgrensningen er ikke så kort; frivillige i kontakt med brukere må i en del tilfelle forplikte seg til en minstetid (ett år minimum). De sosiale innslagene fra dugnadstradisjonen er tatt vare på gjennom ulike fellestiltak som turer, fester mv.

Frivilligsentralene som understreker det frivillige og uforpliktende, står lenger fra dugnadstradisjonen. Dette har blant annet med å gjøre at de i mindre grad fokuserer på arbeidsinnsatsen, og på at en gjør noe for andre, eller for fellesskapet. Her er egenaktiviseringen sterkere betont. Likevel er det mange med tilknytning til FS-ene som arbeider svært likt det som skjer i organisasjonene.

Lorentzen & Dugstad (2011) nevner at gjensidigheten er viktig ved dugnaden; den som får hjelp forventes også å gi hjelpe tilbake. Dette passer ikke for det frivillige omsorgsarbeidet, sjøl om det kanskje fungerer best når det er til gjensidig glede. Fellesskapet er en ramme for dugnaden, og det gjelder også det frivillige arbeidet; en ønsker å bidra i det samfunnet en er en del av. Dette sjøl om hjelpa retter seg mot en eller få. Likeverdet nevnes som en viktig egenskap ved dugnaden, og dette gjelder også for frivillig arbeid; det er likeverd blant hjelperne, og de står heller ikke over de som hjelpes; de hjelper først og fremst som medmennesker (med oppbrettede ermer, jf. Frelsesarmeen)

Når det gjelder motivasjon for å være frivillig, så kan det være flere grunner til at folk tilbyr sin innsats, og den enkelte kan ha flere ulike motiver. I 1993 ble det gjort en undersøkelse blant 767 frivillige tilknyttet FS-ene, der man blant annet spurte hvilke begrunnelser som sto sentralt for deres engasjement som frivillige (Kirkens Bymisjons verktøyhåndbok):

Verdier (90 prosent): Ønsket om å hjelpe andre som har det vanskelig, gi en hjelpende hånd uten tanke på egen vinning. Min kommentar: Verdibegrunnelsen må antas å være minst like sterk for de frivillige organisasjonene, fordi flere av dem er forankret i et spesielt livssyn. Den barmhjertige samaritan er det bildet mange har med seg her, og som en kan ønske å ha som modell også uten et kristent livssyn. Sammenligner en frivilligsentralene med de store

organisasjonene i omsorgen i dag, så er organisasjonene langt mer eksplisitte på verdigrunnlaget. Men religiøs overbevisning kan være drivkraft for å hjelpe begge steder.

Læring (55 prosent): Muligheten til å lære og å få erfaring. Dette gir ofte utslag i omfattende frivillig innsats for den enkelte, jo sterkere læringsbegrunnelsen var – jo større er engasjementet.

Min kommentar: Det er usikkert hva en legger i dette. Tenker vi på kompetansegivende læring, så er dette ikke veldig framtreddende. Organisasjonene krever at de frivillige skal ha en grunnopplæring, noe FS-ene ikke krever. Det er mulig å ta flere trinn hos både Røde Kors og Frelsesarmeen, som gjør at enn kvalifiserer seg for nye arbeidsoppgaver. En kan i flere sammenhenger lære nyttige ferdigheter som førstehjelp. I besøkstjenesten, hvor mange er godt voksne, vil antakelig læring som motivasjon være mindre enn i et hjelpekorps. Læring kan være en sterkere motivasjon for yngre enn eldre, sjøl om en ikke skal generalisere for mye her. Hvis en bruker læring meget vidt, slik at det inkluderer det å bli kjent med nye mennesker, så kan kanskje læringsinteressen være tilstede hos mange som ønsker å hjelpe andre. Noen kan også legge vekt på at de vil gjøre/ lære noe annet enn det de gjør i jobben.

Selvaktelse (55 prosent): Økt selvillit og sosial tilhørighet – jo større denne var, jo sterkere var den frivillige innsatsen. Min kommentar: Vi har fått fortalt historier om hvordan beskjedne personer har vokst gjennom frivillig arbeid, slik at de har turt å stå fram i forsamlinger f.eks. Men vi kan ikke dokumentere at dette gjelder mange. Kanskje kan det å hjelpe andre gjøre at vi opplever oss mer all right som samfunnsborgere. Når firmaer skal bedre sin sosiale profil (CSR) med å jobbe frivillig, så har det kanskje en tilsvarende effekt på enkeltindividene i organisasjonen. Idrettsrelatert aktivitet utgjør en betydelig del av vår frivillige aktivitet. Hvis idretten også får behov for å ha en tydeligere sosial profil, som private firmaer, så kan en tenke seg krysskoblinger som er nyttige for omsorgssektoren. Ikke først og fremst ved at frivillige fra idretten er frivillige i omsorg (sjøl om flere nok er det), men f.eks. ved at idrettsaktive tar ansvar for å inkludere funksjonshemmede, innvandrere mv. Vi er kjent med at en fosterhjemsentral har utfordret foreldrene i et større idrettslag, og vi vet at flere idrettsarrangører tenker sosialt. Dette kan gi spennende muligheter framover. Hjelpeorganisasjonene for barn bruker på sin side idrett og fysisk aktivitet som integreringsmiddel, så kontaktflatene er betydelige.

Sosiale forventninger (35 prosent): Venner/ bekjente hadde overtalt en til å arbeide frivillig. Dette ser ut til å gi en mindre verdi enn ”overført ” motivasjon. Min kommentar: Sosiale forventninger kan formuleres mer positivt enn press fra andre; det kan være ønske om å være sammen med folk en liker, og det kan være gleden en opplever ved samværet.

Arbeidsmarkedet (13 prosent, men 46 prosent for arbeidssøkende): Frivillig innsats anses som en kvalifisering som kan gi lettere adgang til arbeidsmarkedet. Jo sterkere de frivillige ønsket å komme inn på arbeidsmarkedet, jo større frivillig innsats gjorde de. Min kommentar: Dette er antakelig ganske uviktig for pensjonister og de som nærmer seg denne alderen. Men hvis vi ønsker å rekruttere mer ungdom inn i frivillig arbeid, så er det mye å ta tak i her. Sjøl om vi holder på at innsatsen skal være ulønnet (for den som utfører den), så kan en for ungdom tenke seg indirekte økonomiske fordeler, som rabattkort for butikker og kulturarrangementer.

3.5 Noen erfaringer og utfordringer ved å organisere frivillig innsats i omsorgssektoren

1. Fagfolk må lære seg å samarbeide med frivillige

Det formelle hjelpeapparatet har sin logikk og sin struktur, hvor de ansatte inngår en form for kontrakt ut fra at en viss arbeidsinnsats gir en viss lønn. Hvor mye en kan kreve av den enkelte er avhengig av arbeidsmarked, lønn mv. For frivillige fungerer er det ingen slik kontrakt i forhold til det offentlige: at frivillige er frivillige, er et budskap som særlig frivilligsentralene formidler. Hans Børli sier i et dikt at det er med lykke som med ville dyr i skogen; den blir tillitsfull og kommer bort til leirplassen din når du slutter å jakte på den. Noe av dette kan overføres til samarbeidet mellom profesjonelle og frivillige; hvis vi jager og presser de frivillige så forsvinner de. Den frivillige innsatsen er ikke en fast størrelse. Den kan vokse med godt stell og den kan reduseres ved det motsatte.

Det stilles krav i flere av organisasjonene om at en må forplikte seg for en viss tid. Slike avtaler fungerer i de fleste tilfellene, men hvis noen likevel trekker seg, så har organisasjonen få sanksjonsmuligheter. Likevel vil de inngåtte avtalene bidra til kontinuitet og forutsigbarhet, som gjør at en kan ta på seg oppgaver som kortsiktigheten vanskeliggjør.

I likhet med vanlige arbeidstakere, så har frivillige behov for å bli sett og anerkjent. Rapporter fra frivillige som hjelper til i institusjoner kan tyde på at ledere og ansatte ikke ser de frivillige som en del av teamet. Det gis uttrykk for at fagpersoner må lære seg å behandle frivillige, hvis en ønsker en skikkelig frivillig innsats. Da må fagfolk vite noe om de frivilliges situasjon, og hva de kan bidra med. I institusjoner må det utformes en felles politikk overfor de frivilliges innsats, slik at dette ikke blir opp til den enkelte ansatte. Kanskje bør en ta en gjennomgang av hvor restriktiv en bør være, og om avgrensningene er begrunnet i beboernes beste. En konklusjon fra våre samtaler, er at det er et betydelig opplæringsbehov hos de profesjonelle, hvis en skal nyttiggjøre seg den frivillige innsatsen. Det er antakelig slik at grensen for hvilke oppgaver frivillige kan ta hånd om, og som fagfolk i dag utfører, ikke er nådd. Det kan bety at hvis en greier å aktivisere de frivillige ressursene, og en får til et optimalt samarbeid, så kan fagressurser frigjøres til andre oppgaver.

2. Den store ubrukte ressursen ligger i å aktivisere ungdom

Det ligger sikkert en del ressurser i å aktivisere gruppa 55 år og eldre enda mer, men her er også mye gjort. Det er ikke minst kvinnene i denne gruppa som bærer hovedansvaret i frivilligsentraler og besøkstjenester. Det er mer å hente hos menn i denne gruppa.

Det er størst gevinster i frivillig omsorgsarbeid i å gjøre det attraktivt for ungdom. Her har vi mye å lære av frivillighetskulturen i andre land, f.eks. USA. Utfordringen er derfor hvordan det kan bli "kult" og naturlig for unge over 16 år å bidra for eldre og andre omsorgstrengende. Siden dette er en gruppe som skal ut i yrkeslivet og som ikke har en etablert økonomi, så må det antakelig kunne være karrierefremmende å utføre en slik innsats. Da må vi få et system hvor frivilligheten både i omfang og innhold registreres og vektlegges systematisk. Hvis ulønnet arbeid blir et viktig kriterium for å få lønnet arbeid, så får vi et sterkt incitament for frivillig

innsats blant de unge. Hvis arbeidsgiverorganisasjonene aktivt signaliserer at de legger vekt på frivilligattester ved ansettelser og engasjementer, så bidrar det til at det skapes en kultur hvor det å ha deltatt er en forventning. Frivillig innsats kan være opptakskrav til omsorgsutdanninger, og en kan i utdanningssystemet også på andre måter premiere denne innsatsen. Hvis politiske myndigheter og arbeidslivets organisasjoner setter seg sammen her, så vil det kunne gi et betydelig omsorgsløft. En ønsket bivirkning kan være en større forståelse mellom generasjonene, og en større forståelse for omsorgens utfordringer i samfunnet.

Opplæringstilbud kan være et tilleggsgode for de yngre hjelperne. Det kan være ferdigheter og kunnskaper de sjøl ser er nyttig å tilegne seg, og som det kanskje ellers koster å tilegne seg. Ungdom er engasjert i ulike typer frivillig arbeid også i dag, ikke minst har Ungdommens Røde Kors med mange som tar en tårn i hjelpekorps mv. Ser en på omfanget og potensialet, så må det være mye å hente her.

3. Det er viktig å etablere vinn-vinn-situasjoner

Vi ser av og til at noen appellerer til folks samvittighet og moral når det gjelder å ta ansvar for andre (som frivillig omsorg). Dette fungerer ofte dårlig. Nå er det foran redegjort for hva som motiverer frivillige, og undersøkelsen fra 1993 dekker sikkert også delvis dagens situasjon. Det går ofte lettest hvis en kan finne fram til at det å hjelpe andre er gunstig for en sjøl.

Hjelpetrengende kan f.eks. være ressurssterke og spennende personer, sjøl om de trenger hjelp på noen områder. Hvis en har samtaler med den som vil begynne som frivillig, så kan en finne fram til slike vinn-vinn-områder. Det er viktig å ha som utgangspunkt at både den som skal ha hjelp og den som evt. skal gi, har individuelle ønsker og behov, slik at standardmodeller blir lite dekkende. Dette forutsetter at den frivillige allerede er motivert nok til å ta kontakt. I rekrutteringsøyemed er det nødvendig å tenke på målgrupper; hva er det som kan få medlemmer av denne gruppa til å ønske å arbeide frivillig. Fokusgrupper kan være en god start her.

3.6 Forskjeller mellom de ikke-kommersielle (frivillige) organisasjonene og frivilligsentralene

Hvis vårt materiale er representativt, så er det noen ulikheter som er slående:

1. Organisasjonene har organiserte opplæringstilbud til sine frivillige

Ut fra vårt materiale så må f.eks. besøksvenner som har fått opplæring av Røde Kors være bedre forberedt for å gjøre en god jobb enn de som er blitt det uten opplæring og rekruttert fra FS-ene. Sjølsagt betyr den enkeltes personlighet og erfaring en god del, men vi må tro at opplæring og diskusjon av dilemmaer gjør hjelperne bedre rustet til jobben. Å ta opplæring betyr at en tenker langsiktig og det forplikter kanskje mer enn den åpne lystmodellen som FS-ene følger.

2. Organisasjonene framstår som mer målrettet mot hjelpearbeidet enn FS-ene, som formidler at de er til for hjelperne; det er deres ønsker som står i sentrum.

Organisasjonene har et verdigrunnlag som forplikter både kollektivt og den enkelte frivillige. Dette gjør at de kan forvente en hjelpeinnsats fra sine medlemmer over tid, som gjør at de kan gå inn i relasjoner til hjelpetrequende som krever en viss varighet. Det gjøres helt sikkert mye godt og uegennyttig arbeid fra de frivillige i FS-ene, men modellen er en invitasjon til egenaktivitet (som kurs, spill, sammenkomster). Dette kan være viktig aktivitet, men målgruppa er helt ulik. Setter vi det på spissen, så kan vi si at "frivilligsentralene er innoverrettet i sitt fokus, mens hjelpeorganisasjonenes frivillighet er utoverrettet". Sagt på en annen måte; den fristilte frivilligheten framstår som mindre forpliktende med hensyn til å hjelpe andre, enn den organiserte. Så vet vi at det er mekanismer i organisasjonene som gjør at en også her får noe oppmerksomhet mot organisasjonens indre og eget liv, mens frivilligsentralene oppsøkes av mange som ønsker å hjelpe andre.

3. Forvaltning av taus kunnskap.

Ildsjeler er viktige i det frivillige arbeidet. I de to frivilligsentralene som vi har beskrevet, er det åpenbart at daglig leder langt på vei "er sentralen". I ett tilfelle ble da også sentralen stengt når leder var sjuk. Dette er en sårbar modell, som lett kan ramme dem som skal hjelpes. Det er sikkert svært ulike tradisjoner når det gjelder å artikulere eller skrive ned taus kunnskap, men det er litt lettere å ta vare på den hvis den er felles for en organisasjon eller en større gruppe. Da blir kunnskapen et kollektivt fenomen, i forhold til at den i hovedsak finnes hos en eller få personer. I svært mange tilfeller i dag har frivilligsentralene bare en eller to ansatte, resten skal være frivillighet. De frivillige er med etter lystprinsippet, og kanskje for å delta i en spesiell aktivitet. Da vil de i mindre grad være opptatt å ivareta organisasjonens drift og interne behov.

4 Pårørende og individuelle hjelperes innsats i omsorgen

NOU 2011: 11 understreker at det er viktig å styrke innsatsen overfor pårørende og individuelle helpere. Her snakkes det om den andre samhandlingsreformen, "Næromsorgen", som handler om å mobilisere ressurser og å sette samspillet med familien, det sosiale nettverket og lokalsamfunnet i sentrum for oppmerksomheten. Det sies at en samlet pårørendepolitikk må sørge for nye rettigheter og velferdsordninger med:

- opplæring, støtte og veiledning til pårørende
- avlastning til dem som bærer tunge omsorgsbyrder
- økonomisk trygghet, slik at de ikke i tillegg blir sittende i en vanskelig økonomisk situasjon
- nødvendig permisjon slik at de ikke mister rett til arbeid eller må sykmeldes for å kunne ta seg av sine nærmeste (NOU 2011: 11, s.16).

NOUen er nå ute på høring, og det gjenstår å se hva som blir tatt inn som offentlig politikk når den er behandlet i Stortinget og regjeringen. Vi har tidligere påpekt at en økt satsing på pårørende og frivillige i nærmiljøet både kan være svært økonomisk lønnsomt og at det kan tilføre omsorgen kvaliteter det er vanskelig å ivareta i dag (Rønning, Schanke & Johansen 2009). Det sates ganske mye på frivilligsentraler, sjøl om de med en viss rett kan si at de blir sulteforet fordi det statlige tilskuddet går ned mens aktiviteten øker. Aktiviteten i sentralene møter behov både hos de frivillige og hos dem som hjelpes, men sammenlignet med å hjelpe pårørende må det sies å være lite kostnadseffektivt hvis målet er å gi mer omsorg til eldre og hjelpetrengende.

I vår lille undersøkelse av pårørende til hjemmeboende med demens (ibid.), fant vi at av ti spurte, så måtte to personer over 88 år sies å være heldøgns omsorgsarbeidere. Hvis disse må gi opp, og den hjelpetrengende må på institusjon, blir dette kostbart. Bruker vi samme pleiefaktor som for Fredly (se foran), dvs. 180 ansatte på 75 beboere, gir det en pleiefaktor på 2,4. Demente trenger antakelig en enda høyere faktor, men la oss likevel bruke bare 2,5. Hvis våre to ektefeller må gi opp samtidig, så krever det fem årsverk fra hjelpeapparatet. Dette er mer enn den totale frivillige aktiviteten som ble generert i Lilleby med sine 10,000 innbyggere. Den var 4,7 årsverk, men det gikk ett årsverk til å administrere den, så nettoen var 3,7. I tillegg kommer administrasjonsutgifter, husleie mv. I Fjellby som er mer enn dobbelt så stor, så utgjorde aktiviteten 7,6 årsverk. Her må det også trekkes fra ett årsverk i administrasjon og driftsutgifter.

Det betyr at den totale innsatsen i Fjellby ikke tilsvarer mye mer enn det to ektefeller sparer samfunnet for ved sin innsats.

Dette betyr ikke at frivilligsentralene er ulønnsomme, og at de bare skal vurderes etter sin kostnadseffektivitet når det gjelder omsorg. De har delvis en annen innretning. Det viktige her er at hvis vi er opptatt av å gi mest mulig omsorg for de midlene vi har til rådighet, så er en raus støtte til ektefeller og andre pårørende virkelig ”value for money”. I tillegg kommer at omsorg fra nære pårørende antakelig er ønsket av mottaker, og at den er den mest treffsikre når det gjelder å møte vedkommende behov.

Riktig hjelp må være individuelt tilpasset, fordi alle familienettverk er ulike. Hjelpeapparatet må ha tid og ressurser til å samhandle med de pårørende på de pårørendes premisser. Standardiserte anbudsmodeller fungerer ikke her (Rønning 2003). Ut fra en tidligere undersøkelse (Rønning 1986) er det grunn til å tro at det er en noen enkle grunnregler som fortsatt kan være gyldige.

For det første må de pårørende/ individuelle hjelperne være trygge på at deres innsats ikke blir brukt mot dem i neste omgang. Det betyr at en ikke må få utspill fra hjelpeapparatet som ”at dette greier du vel, du har greid det før”. De fleste pårørende ønsker å gjøre en innsats for sine nærmeste, men de ønsker ikke å bli presset til sin yttergrense. Er det en reell fare for det, så er det bedre å stoppe med en gang. Det har vært mange tilfeller av ”svarteper-spilling” her, som har vært uverdige for alle parter. En troverdig understreking av at det offentlige har ansvaret er derfor ofte et nødvendig utgangspunkt for å lokke fram ressursene i den hjelpetrengendes nettverk.

I europeiske sammenligninger, så påpeker man at det i Norge (og Norden) er en utbredt forståelse at det er det offentliges ansvar å ta seg av hjelpetrengende eldre. Motsetningen er Sør-Europa hvor det er en forståelse av at dette er familiens ansvar. Spørreundersøkelser har bekreftet disse forskjellene, men en kan ikke uten videre slutte fra dette til hvor mye omsorg som gis når det trengs. Undersøkelser viser nemlig at vi i Norden også stiller opp når det er behov for det, slik at den faktiske forskjellen mellom sør og nord ikke er så stor i praksis (Herlofson, Slagsvold & Lima 2009). Det betyr at en ikke bør modellere tjenestetilbudet etter svarene på holdningsundersøkelser, men ut fra dokumentert praksis.

For det andre må det utarbeides en *omsorgsplan* for den enkelte. Dette er noe mer enn en pleieplan, som mange kommuner rapporterer at de trekker inn pårørende i arbeidet med (Johansen & Lofthus 2011). Mens en pleieplan i hovedsak omhandler det som fagpersonalet må gjøre, dvs. det som er pleiefaglig nødvendig, så skal omsorgsplanen inkludere alle de som har kontakt med den hjelpetrengende for å hjelpe (naboens som kommer innom med posten mv.). Skillet mellom pleie og omsorg har vært debattert lenge (jf. Martinsen & Wærness 1991), og samarbeidet med frivillige har som et viktig mål å få med omsorgsdelen i tillegg til pleien. Dette må være et samarbeid mellom den hjelpetrengende, de pårørende og hjelpeapparatet. De aller fleste har et *omsorgsnettverk*, som omfatter alt fra naboen som henter posten og klipper plen, til hjemmehjelpe, sønn og svigerdatter som kommer en gang hver uke og lager middag og tar praktiske ting osv. En kartlegging av nettverket kan avdekke dobbeltarbeid (eller i alle fall at

to parter synes de har ansvar for det samme), den kan avdekke hull, og den kan vise at ikke alle i nettverket vet om hverandre. Kanskje er det bare hjelpemottakeren som kjenner alle. At den hjelpetrengende trekkes med er viktig også for å skape trygghet hos mottaker, men det gir også samordning av innsatsen og trygghet for de andre partene. Så må det være fleksibilitet til å endre ut fra skiftende behov og ressurser hos alle parter. Det ville være ønskelig at en gjorde systematiske erfaringer med slike opplegg ganske raskt.

For å legge forholdene til rette for en slik modell, så trengs de tiltakene som nevnes i NOUen og som er gjengitt foran. Siden ektefellen er den viktigste omsorgsarbeideren, er det viktig at disse blir sett og støttet. For mange er det et nederlag og en stor sorg hvis ektefellen må på institusjon. Gode avlastningsordninger er samfunnsmessig billige. Vi ser fra spørreundersøkelsen til kommunene (Johansen & Lofthus 2011) at omsorgslønn er det vanligste tiltaket til pårørende. Men også 80 prosent av kommunene tilbyr avlastning i en eller annen form. Det er det eneste tiltaket som nevnes som direkte kan rettes mot ektefellen. Så det rom for mer fantasi her. Med forbehold om at en kvantitativ kartlegging kanskje ikke makter å fange opp nye tiltak rundt i kommunene, så er det plass for innovasjoner her (jf. NOU 2011:11)

Den uformelle hjelpa i nærmiljøet, gitt av pårørende og andre, kjennetegnes ved at hjelperne har et emosjonelt forhold til den de ønsker å hjelpe, og de er ”rekruttert” allerede på grunn av dette. Dette gjør nærmiljøhjelpa helt forskjellig fra organisasjonene og frivilligsentralenes tilbud; her skal ikke hjelpa være emosjonell, en skal ikke være venn, og det er regler for å holde avstand. Det er gode grunner til at det må være slik, men det understreker også nærmiljøhjelpas styrke; de fleste av oss ønsker å få hjelp av noen som liker oss.

Ikke alle nære relasjoner er idylliske, og i enkelte åpenbare tilfeller må de profesjonelle hindre destruktive samspill. Dette er imidlertid unntak. I de alle fleste tilfellene er nærmiljøhjelpa svært ønsket av begge parter og den er treffsikker i forhold til den hjelpetrengende. De pårørende kan være meglere mellom hjelpeapparat og hjelpemottaker. Dialoger med pårørende kan oppleves som krevende av hjelpeapparatet, fordi pårørende er krevende, men det er noe av prisen for å bruke nærmiljøets ressurser.

Pårørende kan gis veiledning, men det er i dag lite systematisk opplæring av denne gruppa for å hjelpe dem til å bli tryggere i forhold til den som skal hjelpes. Under halvparten av kommunene (43 prosent) rapporterer at de i dag er aktive når det gjelder å gi pårørende opplæring som kan hjelpe dem i rollen som omsorgsytere (Johansen & Lofthus 2011). Her er det et forbedringspotensial, og det bør nå være rom for systematiske forsøk med evaluering.

5 Frivillig omsorgs framtid

Dette siste kapitlet er delt i tre deler. Vi skal se på ulike grunner til å styre den frivillige innsatsen (5.1 og 5.2), og i den siste delen skisseres kort noen ideer rundt opplæringsplan for frivillighet.

5.1 Mange grunner til å styrke den frivillige innsatsen

Økonomiske grunner for å styrke den frivillige innsatsen vektlegges gjerne av politikerne. Både på statlig og kommunalt hold så skjønner en hvilket ras det ville bli hvis den frivillige omsorgen ble avvirket eller sterkt redusert. I denne rapporten har vi påpekt at frivillighet også koster, og at ikke all frivillig-satsing gir like mye uttelling i form av økt omsorgsinnsats. Mye frivillig arbeid i organisasjoner drives fram av egennytte og dyrking av egne hobbyer (idrett, musikk mv.), men mange opplever det også som meningsfylt å hjelpe andre. Vi kan se dette som en form for egoisme, eller som altruisme, og kanskje er det begge deler. Det ligger en økonomisk gevinst i at folk gjør en jobb ulønnet som i mange tilfeller ellers måtte ha utløst en lønnet innsats. For å opprettholde, og evt. øke denne innsatsen, er det nødvendig at vi har et samfunn som gjør at folk opplever dette som anerkjent, og ikke at de blir utnyttet eller at de er dumsnille hvis de stiller.

Frivillighet, konkretisert gjennom f.eks. frivilligauksjoner, kan bety en kapitalisering av verdier som ellers er ubrukt, f.eks. ved at et sjukehjem låner ut lokalene sine på kveldstid, hvor de "bare står der" og får gjenytelser.

Flere hender er også et argument for frivillighet som henger sammen med økonomi, men so også har andre sider. Mangel på penger kan hindre kommuner og andre i å tilsette folk. Vi kan også ha en situasjon, hvor vi i prinsippet har midler (Oljefondet), men ikke nødvendigvis personer som vil arbeide i omsorgen. Frivillighet betyr i denne sammenhengen å trekke inn hender som også brukes i andre sammenhenger.

Kvalitet kan være et viktig argument for frivillighet. Det kan oppfattes som motstrøms i forhold til en vanlig argumentasjon om at kvaliteten øker når vi få mer kvalifisert personale. Kvalitetsargumentet er relevant på ulike nivået. Det har vært en drivkraft for mange institusjonsledere når de ønsker frivillig inn for å være besøksvenner, ha kulturtilstelninger mv. Dette bygger på en erkjennelse av at omsorg er noe mer enn det stell og den pleie de makter innefor sine bemanningsnormer.

Når det gjelder å trekke inn pårørende og nærmiljø, ligger kvalitetsforbedringen også i at det kan bli mer omsorg, men først og fremst i at nærmiljøet kjenner omsorgsmottakeren, slik at det kan bli treffsikker omsorg.

For flere av de store organisasjonene innen omsorgen, er åpenbart *ideologi* viktig både på organisasjonsnivå, og for den enkelte frivillige. Med utgangspunkt i det kristne budskap, eksemplifisert ved den barmhjertige samaritan, skulle det ikke være vanskelig å se hvorfor kristne organisasjoner engasjerer seg i arbeid for svakstilte og hjelpetrequende. Frelsesarmeens slagord om ”nestekjærlighet med oppbrettete skjortermer” formidler dette direkte. I dagens Norge så er det kanskje like påfallende hvor lite sosialt arbeid som springer ut av den ordinære virksomhet i kirke og menigheter, sammenlignet med andre land (Backstrøm & Davie 2010). Men noe er det. Også andre religioner som er til stede i vært land, har i sin religion klare imperativer til å hjelpe svakstilte. Humanister kan tilsvarende finne ideologiske begrunnelser for å bruke ressurser og egen tid på å hjelpe andre.

Diskusjonen om frivillighetens plass i det norske samfunnet, er en *verdidiskusjon*; den er et spørsmål om hva slags samfunn vi vil ha. Det handler om hvor stor del av relasjonene oss i mellom som skal skje i form av pengeutveksling. Dette er diskusjon som foregår allerede i mange sammenhenger. I forbindelse med dugnader i borettslag kommer spørsmålet opp hvis en skal tillate noen å kjøpe seg fri fra fellesarbeid. En kan ikke fysisk tvinge folk til å stille opp, og hva slags sanksjoner har en bortsett fra å pålegge en innbetaling? Dugnaden har en funksjon utover det å få oppgavene gjort, nemlig at naboer arbeider sammen. Dessuten, hvis de med penger stadig kjøper seg fri, så kan dugnaden bli en arena for dem som har dårlig økonomi. På den andre sida vet vi at deltakelse generelt i frivillig arbeid har en sosial slagside andre veien; nemlig at de ressurssterke deltar mer. De med høy inntekt har mer enn 20 prosent høyere deltaking i frivillig arbeid enn de med lavest inntekt, og de trygdede og uføre deltar bare halvparten så ofte som de yrkesaktive. (Aftenposten 2010). Andre undersøkelser (Wilson 2000) konkluderer med at det er kvinner med høy utdanning som er mest aktive som frivillige. I vår egen undersøkelse (Johansen & lofthus 2011) svarer 36 prosent av representantene fra kommunene at de mener den typiske frivillige i omsorgen er en person med lav utdanning, og 62 prosent at det er en kvinne.

Verdidiskusjonen må forholde seg til både betalt/ubetalt, og spørsmålet om faglighet/amatørisme, i tillegg til likestillingsspørsmålet. Dette blir tatt opp i neste avsnitt.

5.2 Diskusjonen videre

Vi har i en tidligere rapport konkludert med at frivilligheten er en truet ressurs, samtidig som det er en svært viktig ressurs i omsorgen (Rønning, Schanke & Johansen 2009). Vi startet denne rapporten med positive sitater fra ny norsk forskning, som avviser at det er grunn til å være bekymret for den sosiale kapitalen i det norske samfunnet.

Vi påpekte i den forrige rapporten (ibid.) at organisering av omsorgstjenestene kan skremme vekk noe av frivillige innsatsen. I dette arbeidet har vi gått videre og kommet med konkrete forslag om hvordan en kan organisere den hjemmebaserte omsorgen for å samarbeide med den frivillige omsorgen. Her trengs opplæring av fagfolk om hvordan man kan bruke frivillige, og hvordan en samarbeider med dem, her trengs åpne diskusjoner om hva frivillige kan gjøre, og det trengs et opplæringstilbud til frivillige, særlig pårørende. Den frivillige innsatsens grenser og muligheter må antakelig jevnlig diskuteres, fordi grenseoppgangene er viktige, og fordi det er viktig at de gjøres offentlig. Det vil være en løpende diskusjon om hva som bør være lønnet, og hva som bør være ulønnet arbeid. Hvis vi lønner en 16-åring for å være støttekontakt, blir det verre å få kameraten til å være frivillig besøksvenn. Vi har foran skissert noen gråsoner; arbeidet er ulønnet med det gir kreditt i ulike sammenhenger videre. Hensynet til arbeidsplasser er både prinsipielt og konjunkturavhengig. Det er viktig å ha respekt for at folk må ha lønnet arbeid, men samtidig er det noen grenser for hva som i rimelig tid kan bli lønnede jobber. Flexibilitet kan være et stikkord; at en tar beslutninger for begrenset tid. Slik fleksibilisering må kunne ordnes uten at det undergraver forholdet mellom partene i arbeidslivet ved bruk av midlertidige stillinger og mindre regulert arbeidstid.

Den andre viktige grenseflaten er forholdet mellom amatørisme og profesjonalitet. Sjøl om bukken er ekspert på havre, er det ikke sikkert han skal passe havresekken. Profesjonene bør heller ikke alene være de som trekker grensene for hva som er faglige oppgaver, og hva amatørerne skal få sysle med. Sjøl om de aller fleste ønsker å bruke tilgjengelig fagkompetanse, er det fortsatt mange sider ved omsorgen som ikke krever utdanning. I Norge er omsorg i stor grad blitt et helse spørsmål, hvis vi ser på hvilke profesjoner som dominerer feltet. Omsorg for hjelpetrengende har imidlertid også mange sosiale sider hvor vi alle er amatører. Rollen som medmenneske, turkamerat mv. kan vi være mer eller mindre egnet til, men hvordan vi fungerer er ikke spesielt godt korrelert til vår utdanning. Spørsmålet om amatørismen, eller kanskje hvilke rom vi skal forbeholde den, er også viktig på samfunnsnivå, siden det dreier seg om hvilket samfunn vi vil ha. De viktigste spørsmål her i landet er overlatt amatører, nemlig politikerne. Hvis vi alle er meningsberettigete på dette feltet, så er vi kanskje også kvalifiserte likemenn /kvinner på andre områder også.

Det er mange motkrefter til å styrke frivilligheten i samfunnet, og å reservere betydelig rom i samfunnet for ulønnet virksomhet. Dette gjelder ikke minst når det gjelder omsorg. På den ene sida har vi alltid hatt en betydelig ulønnet innsats, og på den andre sida så er det ikke lenge siden vi i den offentlige debatt begynte å snakke om den tredje sektor og sivilsamfunnet som noe som skulle fram i lyset, og som hadde sin egen verdi. Ikke bare som resten av noe gammelt som skulle avvikles. Dette gir håp for at vi kan få en åpen og reflektert debatt om frivillighetens rolle framover. Denne debatten har hos oss vært vanskelig gjort av at den har vært politisk kontroversiell, og i noen grad avspeilet en høyre-venstre-dimensjon i politikken. Høyresida, som har ønsket mindre stat, har lagt mer vekt på både marked og det sivile samfunn. Ut fra den politiske debatten det siste året, så virker det som om det er stor politisk enighet om at ikke-kommersielle organisasjoner er viktige i velferdssektoren.

Hvis det blir mer vekt på frivillig omsorgsarbeid, og mer støtte til nærmiljø og pårørende i denne sammenheng, så må en aktivt ta tak i kjønnsdimensjonen. Lønnet omsorg er i dag langt på vei en omsorg av og for kvinner. Omsorgsyrkene har vært viktige for at kvinner har kunnet komme ut i arbeidslivet. Da må ikke økt vekt på frivillighet bli, eller bli oppfattet å være, en forskyvning som betyr at kvinner igjen skal ta det ulønnet (i hjemmet) som de har fått lønn for nå. Her trengs det tydelige signaler og en gjennomtenkt praksis.

5.3 Opplæringsplan for frivillige i omsorgen

Det er en del av dette prosjektoppdraget å skissere hva som bør være med i en grunnopplæring for de som vil være frivillige i omsorgen. Som tidligere påpekt, er det særlig aktuelt for dem som kommer som fristilte frivillige gjennom frivilligsentraler, fordi de store organisasjonene har sine opplæringsopplegg. Bare 37 prosent av kommunene rapporterer at de er aktive i opplæring av frivillige som skal yte individuell omsorg (Johansen & Lofthus 2011).

Modellene for de organisasjonene vi har sett på, og som er skissert foran, er ganske like, og vi antar at de bygger på erfaringer med opplæring over lang tid i feltet. Alle har med kunnskap om organisasjonen, det verdigrunnlaget en står for, og noe oppgavespesifikk kunnskap. Frelsesarmeen har et opplegg med tre kurskvelder, hvor en kveld er viet hvert av disse emnene.

Vi foreslår at alle som skal være besøksvenner, eller på annen måte ha personlig kontakt med hjelpetrequende over tid, får en grunnopplæring. Hvis denne ikke gis gjennom en organisasjon som en betingelse for at en får møte hjelpetrequende, bør frivilligsentraler eller andre stå for denne virksomheten før de frivillige møter de hjelpetrequende. Kursene kan også kjøpes fra organisasjoner som har lang erfaring her (som Røde Kors). Kursene bør dekke følgende:

- Verdier
- Rolleavklaring og grensesetting
- Oppgavekunnskap

Hvis kurset gis som et generelt tilbud uten organisasjonstilknytning, bør verdidelen ta opp temaer rundt respekt for den som skal hjelpes, om å ta vare på mottakerens integritet, behov for taushetserklæringer mv. I rolleavklaring og grensesetting må en gå inn på hva det vil si å være hjelper, og besøksvenn men ikke venn, fastsatte kjøreregler for tjenesten osv. Den oppgavespesifikke kunnskapen bør gå på hva som er målet for tjenesten, hvordan en kan gi god hjelp, og hvordan en unngår de vanligste feilene. Den oppgavespesifikke kunnskapen kan sjølsagt også gå på demensproblematikk o.a.

For hele kurset er det antakelig ønskelig at en diskuterer dilemmaer og utfordringer med utgangspunkt i konkrete tilfeller, og slik at deltakerne utfordres på egne reaksjoner og synspunkter. Her kan det være nyttig å bruke frivillige som har erfaring og som har opplevd å stå oppe i dilemmaene. I forbindelse med kursene, og før deltakerne slippes løs på de som skal

hjelpes, bør det være en egnethetsfiltrering. Rundt halvparten av kommunene gjør i dag ingen systematiske vurderinger av hvem som får yte individuell frivillig omsorg (Johansen & Lofthus 2011).

Når det gjelder opplæring til pårørende, så er det her ikke noe behov for å avgrense seg fra det personlige. Det personlig er styrken. Her må opplæringen gå på kunnskap som er relevant for den som skal hjelpes, enten det er demens, slag-, kreft- eller KOLS-pasienter. Det er viktig at hjelperne får kunnskap som gjør at de synes de skjønner hva de skal gjøre og hvorfor den pårørende reagerer som vedkommende gjør. Kunnskap øker tryggheten, o kunnskap gjør hjelperne i stand til å ta mer ansvar. Opplæring kan derfor både være god økonomi, og gi bedre hjelp.

Litteratur

Aftenposten (2010) Status å jobbe frivillig 16.6 s.6

Backstrøm, A. & Davie, G. (eds.) (2010) Welfare and Religion in 21st Century Europe: Volume 1. Surrey, Ashgate

Frelsesarmeen (2010) Frivillige – våre medarbeidere: Å kurse nye frivillige i Frelsesarmeen

Johansen, V. & Lofthus, A. (2011) Kommunenes rekruttering til og oppfølging av frivillig omsorg. Lillehammer, Østlandsforskning, Notat nr. 11

Lorentzen, Håkon (2010) Frivilligsentralen mellom stat, kommune og sivilsamfunn. Oslo, Institutt for samfunnsforskning, Rapport nr. 13

Lorentzen, H. & Dugstad, L. (2011) Den norske dugnaden. Kristiansand, Høyskoleforlaget

Martinsen, K. & Wærness, K. (1991) Pleie uten omsorg. Oslo, Pax forlag

NOU 2011:11 Innovasjon i omsorg.

Rønning, Rolf (1986) Eldre i nærmiljøet? Oslo, TANO

Rønning, Rolf (2004) Omsorg som vare? Oslo, Gyldendal akademisk

Rønning, R., Schanke, T. & Johansen, V. (2009) Frivillighetens muligheter i eldreomsorgen Lillehammer, Østlandsforskning, Rapport nr. 11

Wollebæk, Dag (2011) Norges sosiale kapital i nordisk og europeisk kontekst. I Wollebæk & Segard Sosial kapital i Norge. Oslo, Cappelen Damm Akademisk

Wollebæk, D. & Segard, S.B. (2011a) Sosial kapital – hva er det og hvor kommer det fra? I Wollebæk & Segard Sosial kapital i Norge. Oslo, Cappelen Damm Akademisk

Wollebæk, D. & Segard, S.B. (2011b) Sosial kapital i Norge: Oljen i maskineriet? I Wollebæk & Segard Sosial kapital i Norge. Oslo, Cappelen Damm Akademisk

Zetterberg, Hans L. (1995) Civila samhället, demokratin och velferdsstaten. I Tregårdh, Lars (red) Civilt samhälle kontra Offentlig sektor. Stockholm, SNS forlag

www.frivilligsentral.no

**Frivillige og lønnede på samme lag. Om styrking av den frivillige
innsatsen i omsorgsarbeidet – i samspill med
offentlig sektor**

Prosjektet Understøttelse og videreutvikling av den frivillige omsorgen har pågått i hele 2011, og det samles inn både kvalitative og kvantitative data. I juni ble første publikasjon levert. ØF-notat 11/2011 baserte seg på en nettbasert spørreundersøkelse besvart av enhetsleder, virksomhetsleder eller pleie- og omsorgsleder i 270 kommuner. Denne rapporten er andre og siste leveranse i forbindelse med prosjektet. Den har basert seg på intervjuer med viktige aktørgrupper innen frivillig omsorg.

Rapport nr.: 18/2011
ISBN nr: 978-82-7356-694-2