

*kontaktperson ~ kontaktfamilj ~ stödfamilj ~ god man
förvaltare ~ särskilt förordnad vårdnadshavare
lekmannaövervakare ~ stödperson*

Samarbete för ökad rättssäkerhet i lagreglerade frivilliguppdrag

METODBOK

Här beskrivs erfarenheter från ett projekt i samarbete mellan RFS och kommunerna Jönköping, Nacka, Nyköping och Örebro under tiden 2011–2014. Projektet har finansierats av Allmänna arvsfonden.



Projektet *Förbättrad rättssäkerhet i lagreglerade frivilliguppdrag* har initierats och letts av RFS styrelseordförande Agneta Zedell. I ledningsgruppen har också Gunilla Sundblad, förbundssekreterare, deltagit. Mikael Skaghammar, projektledare, har arbetat heltid med projektet.

RFS riktar ett stort tack till Birgitta Nyttell från Kriminalvården, till Berith Josefsson och Ylva Ehn från Socialstyrelsen som följt projektarbetet som adjungerade i ledningsgruppen och som fortlöpande lämnat värdefulla synpunkter.

Innehåll

Inledning 4

Metodbokens disposition 6

Från initiativ till överenskommelse 7

Förbättringsarbetets början 10

Gemensam bild 10

Definition av problem, förbättringsområden och mål 12

Fem utvecklingsområden 14

Rekrytering 14

Kompetensstöd 15

Uppmuntran 15

Mål 16

Uppföljning 16

Processkartläggning 18

BILAGOR

Bilaga 1. Beskrivning av de olika aktörernas förutsättningar 19

Bilaga 2. Fungerande möten 22

Bilaga 3. Tester – PGSA 23

Bilaga 4. Processkartläggning 24

Inledning

DEN HÄR METODBOKEN beskriver en samarbetsform där alla deltagare kan bli vinnare. Brukaren får en mer kvalitativ tillvaro, handläggaren får ett roligare och intressantare arbete och myndigheterna arbetar mer kostnadseffektivt. Allt detta händer när de personer som tar lagreglerade frivilliguppdrag sätts i fokus på ett nytt och inspirerande sätt.

Med lagreglerade frivilliguppdrag avses här socialtjänstens kontaktpersoner, kontaktfamiljer och stödfamiljer, överförmyndarens gode män, förvaltare och särskilt förordnade vårdnadshavare, tvångspsykiatrins stödpersoner och kriminalvårdens lekmanövervakare. Alla dessa uppdrag handlar i grunden om att stödja en medmänniska i en utsatt situation.

Cirka 150 000 personer¹ får varje år stöd av en person som har ett lagreglerat frivilliguppdrag. Om samma insatser skulle utföras av anställda tjänstemän motsvarar det ett värde av cirka tre miljarder kronor. Det är alltså stora volymer och stora ekonomiska och medmänskliga värden som dessa frivilliga står för.

Med denna metodbok hoppas Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare, RFS, inspirera till att öka kvaliteten och rättssäkerheten i insatserna och göra uppdraget som frivilligarbetare mer attraktivt. Brukare som har insatser som utförs av frivilliga har rätt till en trygg och säker insats av bra kvalitet. RFS anser att rättssäkerheten för brukaren är beroende av ”stödjarens” kompetens att utföra uppdraget, och följaktligen också motsatsen – att förordna en inkompetent frivillig kan vara ett rättsövergrepp.

Metodboken utgår från de erfarenheter som RFS och modellkommunerna Jönköping, Nacka, Nyköping och Örebro gjort i det så kallade Rättssäkerhetsprojektet². Projektet har finansierats av Arvsfonden. Förbättringsarbetet har bidragit till större förståelse för olika förutsättningar och villkor, mer effektiva arbetssätt, högre kvalitet i insatserna och därmed mer rättssäkra insatser.

RFS VISION ÄR att det i alla kommuner kan skapas ett rum, en reception eller åtminstone ett telefonnummer dit alla som är intresserade av att ta lagreglerade frivilliguppdrag kan vända sig. Idag är det få personer som känner till alla de olika typerna av lagreglerade frivilliguppdrag och det kan därför vara svårt att avgöra vilket uppdrag som kan passa en själv bäst. Det handlar om att förvalta det intresse och den vilja som finns hos medborgare att göra en insats för någon annan genom att erbjuda en tydlig väg in till de lagreglerade frivilliguppdragen.

DEFINITIONER

Brukare – när RFS använder begreppet brukare i detta material är det ett samlingsnamn för: brukare, klienter, huvudmän och patienter.

Personer med lagreglerade frivilliguppdrag – i materialet förkortas begreppet omväxlande till frivilligarbetare, frivilliga samhällsarbetare, frivillig, frivilliga och uppdragstagare.

1 Siffran är en uppskattning baserad på statistik från bland andra Socialstyrelsen och Kriminalvården. Nationell statistik för antal huvudmän med god man eller förvaltare saknas men en allmän uppfattning är att antalet huvudmän är ca 100 000.

2 Rättssäkerhetsprojektets fullständiga namn är *Förbättrad rättssäkerhet i lagreglerade frivilliguppdrag (2011–2014)*.

Gemensam kärna i uppdragen – gemensamma utvecklingsområden

SOCIALTJÄNST, ÖVERFÖRMYNDARE, frivård och patientnämnd måste enligt lag erbjuda insatser som utförs av frivilliga. För att försäkra sig om att frivilliga vill åta sig lagreglerade frivilliguppdrag och att insatserna är rätts-säkra och av god kvalitet har RFS ringat in fem utvecklingsområden:

- **Rekrytering** – att få ett kontinuerligt flöde av frivilliga som matchar brukarna.
- **Kompetensstöd** – att se till att den frivilliga har nödvändig grundkompetens och förståelse för uppdragets karaktär, att handledning och erfarenhetsutbyten erbjuds.
- **Uppmuntran** – att den frivilliga blir bekräftad i sitt uppdrag.
- **Mål** – att brukare, frivillig och handläggare har en gemensam uppfattning om vad insatsen ska leda till och att målen är uppföljningsbara.
- **Uppföljning** – att regelbundet följa upp att planering följs och att upptäcka eventuella behov av handledning etcetera.

RFS ERFARENHET ÄR att förbättringsarbete görs mest effektivt gemensamt över myndighetsgränserna och tillsammans med de frivilliga. Alla lagreglerade frivilliguppdrag har det gemensamt att de är lekmanuppdrag som utförs mot ett arvode. Uppdragen handlar om att stödja en människa i en utsatt situation och att företräda denna i relation till myndigheter och andra organisationer. Alla dessa frivilligarbetare, oavsett uppdragstyp, ställs inför liknande utmaningar även om detaljer skiljer sig åt i uppdragen.

När berörda myndigheter gemensamt och på ett strukturerat sätt arbetar med ovan nämnda utvecklingsområden skapas möjligheter att:

- Få ett större inflöde av frivilliga genom gemensamt rekryteringsarbete.
- Ta fram ett gemensamt informationsmaterial där alla lagreglerade frivilliguppdrag beskrivs så att intresserade får kunskap om vilka uppdrag som finns.
- Matcha rätt brukare till rätt frivillig bland annat genom att myndigheter hänvisar frivilliga till varandra.
- Öka de frivilligas kompetens genom att myndigheter i högre utsträckning erbjuder utbildning, handledning och erfarenhetsutbyten, ibland i samarbete med lokalföreningen.
- Genom uppmuntran öka lusten hos frivilliga att göra en bra insats, fullfölja uppdraget och kanske ta ytterligare uppdrag.
- Genom uppföljningsbara mål öka brukares, frivilligas och handläggares förståelse för vad insatsen ska leda till.
- Genom tidiga och regelbundna uppföljningar se till att insatsen följer planeringen och upptäcka behov av handledning och eventuella missförhållanden.
- Skapa kontinuitet för brukaren då den frivillige kan följa med brukaren mellan de myndigheter som förordnar lagreglerade frivilliguppdrag.
- Handläggare stimuleras av att se och möta andra myndigheters arbetssätt.
- Bedriva en mer kostnadseffektiv verksamhet kring frivilliga genom samordning.

”
Det handlar om att förvalta det intresse och den vilja som finns hos medborgare att göra en insats för någon annan genom att erbjuda en tydlig väg in till uppdragen.
”

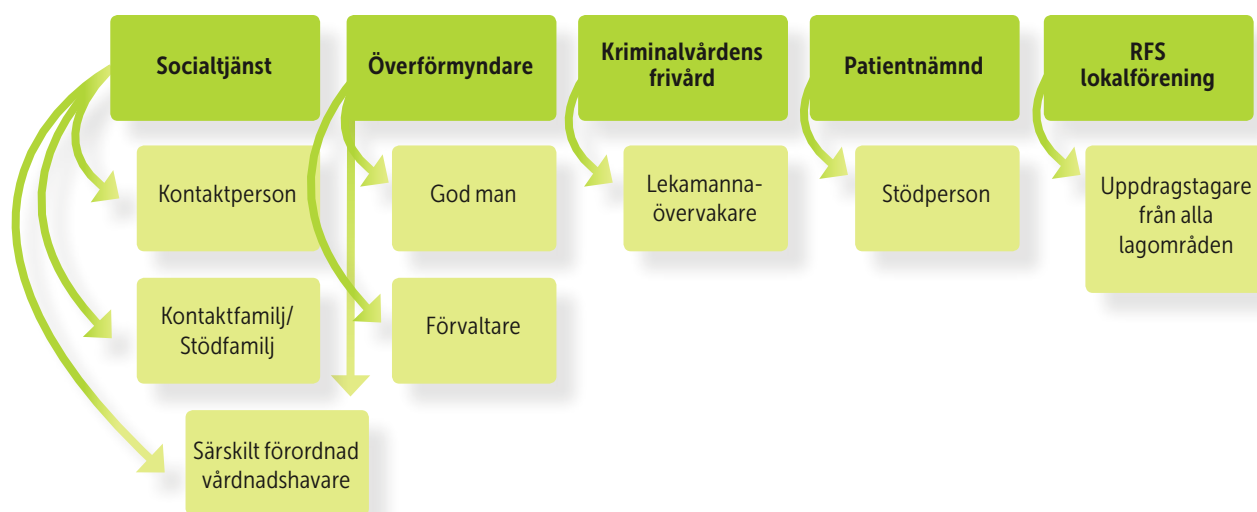
Metodbokens disposition

METODBOKENS SYFTE är att visa hur myndigheter och lokala RFS-föreningar kan samarbeta för att påbörja ett förbättringsarbete. Den kvalitetsförbättring som eftersträvas sker i kontakten mellan den frivilliga och brukaren. Handläggarens roll är att förstå detta och skapa förutsättningar för bästa tänkbara utveckling av denna kontakt, bland annat genom att sätta tydliga ramar och mål.

Metodboken vänder sig till alla som vill förbättra kvaliteten i insatser som utförs i lagreglerade frivilliguppdrag. Metodboken ska ses som en praktisk hjälpreda för att påbörja förbättringsarbete i en arbetsgrupp sammansatt av handläggare och frivilliga. Handläggarna kommer från de olika myndigheter som har behov av att rekrytera lekmän till lagreglerade frivilliguppdrag. De myndigheter som berörs är socialtjänst, överförmyndare, Kriminalvårdens frivård, landstingens patientnämnd och RFS lokalföreningar. Se figur 1.

Framställningen inleds med att betona chefernas viktiga roll och en detaljerad lista över de inledande beslut som krävs. Därefter beskrivs hur samarbetet kan ske i lokala arbetsgrupper. Här poängteras vikten av att skapa ett strukturerat samtal som bär över kulturskillnader. Exempel på frågebatterier ges. Erfarenheter från modellkommunernas arbete visar hur frågeställningarna gav inspiration till att pröva idéer och nya rutiner. För den som vill fördjupa sig finns hänvisningar till Rättssäkerhetsprojektets slutrapport³.

Figur. 1. Aktörer som berörs av förbättringsarbetet: myndigheter, RFS lokalföreningar och uppdragstagare.



3 Slutrapporten *Förbättrad rättssäkerhet i lagreglerade frivilliguppdrag* går att beställa på www.rfs.se/rattssakerhetsprojektet

Från initiativ till överenskommelse

Under projektarbetet med de fyra modellkommunerna har en projektledare varit anställd. Denne hade inledningsvis kontakt både med intresserade handläggare och med berörda chefer och nämnder. När nu ett liknande permanent lokalt samarbete ska påbörjas måste ambitionen inledningsvis vara att skapa rätt organisatoriska förutsättningar i berörda myndigheter. Detta är nödvändigt för att en arbetsgrupp med handläggare från de olika myndigheterna ska kunna fungera och nå resultat. Till att börja med krävs att en chef i lämplig position tar initiativ och sammankallar till ett möte med personer i chefsställning från övriga aktuella myndigheter på orten.

För att lyckas med samarbetet i den här formen är RFS erfarenhet att följande överenskommelser måste träffas mellan myndigheterna samt inom respektive myndighet, se nedan. Syftet är att ge de olika handläggarna i arbetsgruppen samma förutsättningar i det fortsatta arbetet.

Innehåll i överenskommelsen:

- Att bli överens om idén, det vill säga att ökat fokus kring de lagreglerade frivilliguppgifterna ökar rättssäkerheten för brukaren, huvudmannen, klienten och patienten.
- Att detta fokus koncentreras till de fem utvecklingsområdena: rekrytering, utbildning, uppmuntran, handledning, tydligare målsättning och uppföljning.
- Att inrätta arbetsgrupp med erfarna handläggare som på egen hand formulerar delmål inom dessa områden och har mandat att pröva sig fram med olika försök i det vardagliga arbetet.
- Att frivilligarbetare bjuds in att delta i arbetsgruppen.
- Att arbetsgruppen inrättas som en början till permanent verksamhet med roterande ordförandeskap.
- Att särskild ledningsgrupp inte skapas utan respektive gruppmedlem rapporterar från arbetet i respektive myndighets ordinarie kanaler.
- Beslut om hur mycket tid som får användas. Förslagsvis, till en början tre timmar varannan vecka under cirka två månader för att komma igång och i fortsättningen två till tre timmar per månad.
- Beslut om sammanträdeslokal. Antingen finns lämplig gemensam lokal eller så träffas arbetsgruppen hos varandra i tur och ordning.
- Beslut om kanaler och fora för återrapportering i respektive myndighet.
- Beslut om frekvens för återrapportering – kanske den viktigaste punkten. Beslutfattarnas intresse och attityd till återrapporteringen är det som håller lågan levande hos arbetsgruppen och det som är avgörande för kontinuitet i de fall en deltagare slutar och behöver ersättas.

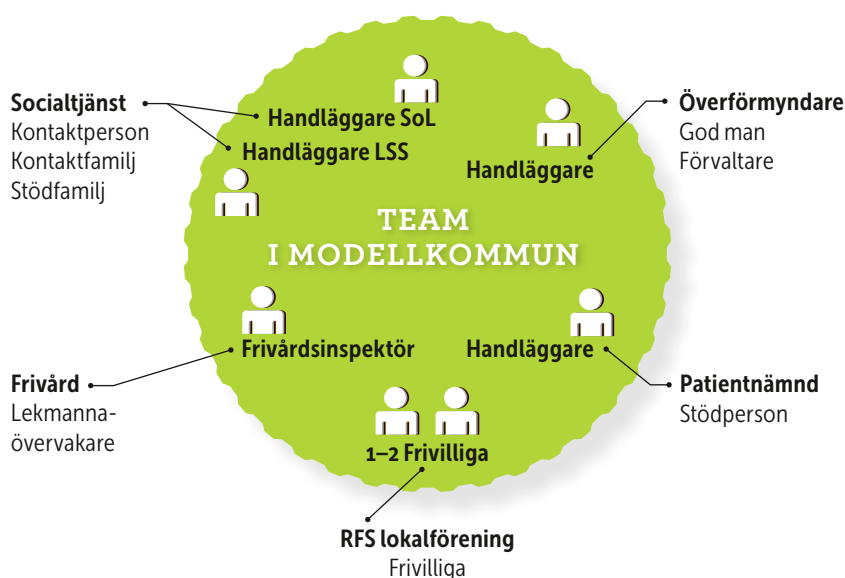
- Återrapporteringen är också förutsättning för att utvecklingsarbetet ska tas till vara i ordinarie rutiner.
- Beslut om form av dokumentation, minnesanteckningar från gruppmöten, sammanfattningar med mera.
- Eventuellt beslut om budget för arbetsgruppen, till exempel för utskick, seminarier och utbildning.
- Eventuellt beslut om gemensam manifestation en gång årligen till exempel på Frivilligdagen den 5:e december.

Arbetsgruppernas sammansättning

MÅLSÄTTNING VID SAMMANSÄTTNING av arbetsgrupper bör vara att alla myndigheter som anges i bilden nedan (figur 2) finns med. Två handläggare från socialtjänsten, en från lagområdet SoL respektive en från LSS, en handläggare från överförmyndaren, en handläggare från frivården, en handläggare från patientnämnden och en eller två frivilliga samhällsarbetare från den lokala RFS-föreningen. Målet ska vara att få med alla, men om detta av någon anledning inte är möjligt kan arbetet påbörjas ändå. Det är dock viktigt att ha representation från de frivilliga. Det är ju de som möter brukaren och de som är mottagare av det stöd som ska utvecklas. Om RFS-förening saknas på orten bör myndigheterna bjuda in några erfarna frivilligarbetare till arbetsgruppen. RFS centralt kan under processen vara behjälplig i att starta en lokalförening på orten. Kontakta då RFS kansli (www.rfs.se).

De handläggare som väljs att ingå i arbetsgruppen bör ha några års erfarenhet av arbete med frivilliga och ska vara väl förankrade i sina arbetsgrupper. De behöver känna stöd både från chefer och arbetskamrater i rollen att förmedla erfarenheter och idéer från samarbetsgruppen. Hela arbetsplatsen måste få förståelse för vad förbättringsarbetet ska leda till. Det är viktigt att skapa rutiner för återrapportering även i den närmaste arbetsgruppen i syfte att goda erfarenheter tas till vara i den löpande verksamheten.

Figur 2. Bilden beskriver teamens sammansättning med handläggare från socialtjänst, överförmyndare, frivård, patientnämnd och frivilliga från RFS lokalförening.



Det är viktigt att det är samma personer som kommer till arbetsgruppen under den första tiden så att gruppen lär känna varandra. När arbetsformen satt sig bör man ta med någon ny från sin verksamhet för att sprida ansvaret för det fortsatta förbättringsarbetet. Men det är alltså viktigt med kontinuitet under den första tiden, låt säga under det första året. Samtidigt är det viktigt att tänka sig in i att det är ett permanent samarbete som börjar. Om någon medarbetare slutar sin anställning måste det redan från början finnas en strategi för hur nästa myndighetsrepresentant fyller upp vakansen.

DE OLIKA VERKSAMHETERNA kan ha olika förutsättningar att delta i detta arbete. Dels beroende på lokala variationer som till exempel personaltillgång, men också beroende på strukturella skillnader mellan myndigheterna som till exempel volymen på verksamheten och geografiskt upptagningsområde. I bilaga 1 beskrivs vilka förutsättningar varje verksamhet har och hur modellkommunerna hanterade förutsättningarna.

Modellkommunernas erfarenheter:

- En framgångsfaktor i de fyra modellkommunerna var att beslut om deltagande i teamarbetet fattades på så hög nivå som möjligt. I de fall högsta beslutande organ var en politisk nämnd skulle beslutet fattas eller förmedlas där. Detta skapade ett intresse hos beslutsfattarna att följa arbetet.
- I modellkommunerna undertecknades överenskommelsen vanligen av funktionerna socialchef, enhetschef för socialtjänsten, kriminalvårdschef, kriminalvårdsinspektör för frivården, kanslichef för överförmyndare och ordförande i nämnd för patientnämnd.
- Där förankringen varit god har det gått lättare att skapa rutiner för nya arbetssätt som vuxit fram genom teamarbetet. Exempel på rutin som skapats är tidig och regelbunden uppföljning av insatsen.
- Modellkommunernas team träffades ungefär var fjortonde dag, två till tre timmar vid varje tillfälle. Inledningsvis var det av vikt att inte ha träffarna för glest då teamen annars riskerade att tappa fart. Mellan teamträffarna provade deltagarna teamets idéer till förbättringar i sitt vardagsarbete.
- För att förenkla gemensamma arrangemang som till exempel rekryteringssatsningar och utbildningar kan en gemensam budget vara att föredra.
- Återrapportering: Teamen skrev minnesanteckningar under träffarna. En stor hjälp för teamen i återrapporteringen var de sammanfattningar som gjordes regelbundet i form av nyhetsbrev från RFS och som skickades ut till respektive chef och arbetsplats. Teamen använde redan befintliga kanaler för återrapportering. Till exempel tog man upp teamets arbete i redan befintliga arbetsplatsträffar som en punkt på dagordningen. I de fall där chefen tydligt efterfrågade en återkoppling blev hela arbetsplatsen mer involverad och delaktig.
- Viktigt att teamet fick ett tydligt mandat att vara fria att pröva nya arbetssätt inom de ramar som satts.

Förbättringsarbetets början

Eftersom deltagarna i arbetsgruppen kommer från olika verksamheter med olika kulturer är det viktigt att i gruppen enas om struktur för mötena. Ett sätt kan vara att använda checklistan Fungerande möten, bilaga 2.

Modellkommunernas erfarenheter:

- Ett bra arbetsklimat skapades genom att de olika mötesrollerna som ordförande, sekreterare, tidhållare och så vidare roterade mellan deltagarna. Rollerna fördelades vid inledningen av varje träff.
- Att förlägga möten hos varandra bidrog till att öka förståelsen för varandras arbete.
- Teamen avslutade varje träff med en plan för nästa möte, vad skulle göras till nästa gång och vad av teamets arbete ska var och en ta upp i sina respektive verksamheter? Detta stimulerade till diskussioner med övriga arbetskamrater i respektive verksamhet.
- Teamen träffades under kontorstid vilket försvårade för yrkesarbetande frivilliga att delta.

Gemensam bild

FÖR ATT ARBETSGRUPPEN ska uppnå en gemensam bild av arbetet med frivilliga är det viktigt att inledningsvis beskriva för varandra hur de olika myndigheterna arbetar med rekrytering, utbildning och så vidare.

Tjänstemannen och den frivilliga har olika roller i insatsen. Tjänstemannen/handläggaren utreder insatsen, fattar beslut, förmedlar ibland ärendet vidare inom sin myndighet, drar upp ramar för insatsen, följer upp och ger handledning. Frivilligarbetaren å andra sidan ställer sin tid till förfogande och kan erbjuda en annan och större tillgänglighet vid mera varierande tidpunkter. Den frivilliga för ett samtal med brukaren som liknar det som vänner för med varandra. Ett samtal som inte, såsom tjänstemannens, är till för att utreda något eller ge underlag för ett beslut, utan kan handla om intressen och allt möjligt som hör vardagslivet till. Det samtal som vi alla behöver för att spegla oss i tillvaron och för att må bra.

Modellkommunerna använde ett antal frågor som hjälp för att få en ökad förståelse för varandras förutsättningar och villkor samt beskriva sina verksamheter för varandra. Frågorna handlade om: verksamhetens syfte, vilka brukarna är, vilka representanterna från myndigheterna och de frivilliga är, vilka arbetssätt deltagarna använder och vilka mönster de kunde se i sina verksamheter.

Modellkommunerna började med att var och en i teamet besvarade frågorna för sig själv utifrån respektive verksamhet. Sedan tog de en frågeställning i taget, jämförde, diskuterade och antecknade. Det samtalet ledde till att de fann gemensamma idéer att utveckla.

Frågeställningarna som modellkommunerna använde var:

1. Syfte med det vi gör

- För vem finns vi till?
- Vad vill vi uppnå med insatserna?
- Är det balans mellan det vi gör och behovet?
- Vilken är vår vision?

2. Brukarna, klienterna, patienterna, huvudmännen

- Vilka är brukarna?
- Hur väl känner vi deras behov?
- Hur involverar vi dem mer?

3. Myndigheter och frivilliga

- Vilka är vi? Hur många frivilliga finns i respektive verksamhet? Hur mycket personal?
- Hur använder och tar vi tillvara varandras kompetens på bästa sätt? (handläggare och frivilligarbetare)
- Hur försäkrar vi oss om att vi har tillräcklig kunskap för våra uppdrag?
- Hur ökar vi varandras förståelse för var och ens uppgift?

4. Arbetssätt

- Vad av det vi gör är meningsfullt och vad är det inte?
- Vad händer före och efter våra insatser?
- Hur arbetar vi med rekrytering, kompetensstöd, kommunikation/uppmuntran, mål och uppföljningar?

5. Mönster

- Vilka resultat har vi?
- Hur utvärderar vi vårt arbete?
- Vem pratar med vem?
- Vad uppmärksammas och belönas?

Ytterligare frågeställningar att diskutera: Hur många brukare hanterar vi? Hur många frivilliga har vi tillsammans?

Under projektarbete användes dessa frågeställningar vid teamens utbildningsdagar i samarbete med Famna⁴.

Modellkommunernas erfarenheter:

- Efter genomgången av frågorna ovan blev likheterna mellan uppdragstyperna tydliga vilket bidrog till att se möjligheter med och självklarheten i ett samarbete. "Varför har vi inte gjort det här tidigare?", var en kommentar.
- Flera teamdeltagare gick igenom frågeställningarna hemma i sina egna verksamheter vilket ledde till ett bra samtal om den egna verksamheten och att deltagaren fick med sig information tillbaka till teamet.
- Ökad kunskap om varandras verksamheter.
- Deltagarna i en modellkommun insåg att de tillsammans hade tillgång till 1 000 frivilliga istället för 40 i sin egen "frivilligbank".

⁴ Famna är en paraplyorganisation för idéburen vård och social omsorg. RFS är medlem i Famna.

Definition av problem, förbättringsområden och mål

FÖR ATT KUNNA påbörja ett konkret förbättringsarbete och pröva nya arbets-sätt måste arbetsgruppen först identifiera problem. Nästa steg var att söka orsaker till problemen, enas om förbättringsområden och mål för det fort-satta arbetet. En hjälp i detta var följande frågeställningar:

1. Ange ett tydligt problem

Identifiera ett problem som alla i arbetsgruppen är överens om. Viktigt är också att arbetsgruppens frivilligarbetare kan dela problembeskrivningen. Identifieras fler problem så väljs ett i taget för att söka orsaker och tänkbara lösningar.

Exempel på identifierat problem: Svårt att hitta frivilliga som vill ta uppdrag.

2. Sök orsaker till problemet

När ett problem är definierat söks orsaker till detta problem. Brainstorm för att hitta så många orsaker som möjligt.

Exempel på orsaker till problemet: de som avslutat uppdrag vill sällan ta ett nytt, inga/dåliga rutiner för rekrytering, dålig kännedom om uppdragen, allmänheten är inte intresserade och så vidare.

3. Ställ frågan ”varför?”

När en rad orsaker funnits, ställs upprepat frågan ”varför” vid varje orsak för att identifiera ytterligare orsaker.

Exempel på en serie varför-frågor vid en orsak: Varför tar frivilliga som avslutat uppdrag inga nya? För att de känt sig övergivna i uppdragen, för att de inte har tid och så vidare. Varför känner de sig övergivna och varför har de inte tid?

På detta sätt tar vi reda på hur det kommer sig att problemet uppstått och vad som orsakar problemet.

4. Vilka möjligheter till förbättringar går att finna utifrån de angivna orsakerna?

Ställ frågan vad det finns för kunskap idag kring respektive problem, till exempel i forskning och beprövad erfarenhet. Delar alla i arbetsgruppen erfarenheterna kring problematiken och vad skiljer beroende på uppdragstyp. Vilka möjligheter till förbättringar finns? Lista alla förbättringar som nämns.

Exempel på förbättringar utifrån orsaken ”frivilliga känner sig övergivna i uppdragen” som anges under punkt tre: Regelbundna uppföljningar, handläggaren kontaktar den frivilliga på eget initiativ och kollar av läget, erbjuda den frivillige erfarenhetsutbyte med andra frivilliga och så vidare.

5. Identifiera utvecklingsområde

Välj ut den orsak som är mest relevant för problemställningen och som alla i arbetsgruppen kan dela och börja arbeta med denna. Utifrån den valda orsaken och listan på förbättringsmöjligheter kan nu utvecklingsområden identifieras.

Utvecklingsområden som RFS identifierat i projektet är rekrytering,

kompetensstöd, uppmuntran, mål och uppföljning, vilka beskrivs i det följande.

Exempel på några utvecklingsområden utifrån orsakerna som anges under punkt fyra: förbättrad uppföljning och att i högre utsträckning uppmuntra de frivilliga.

6. Ange mål

Utifrån det identifierade utvecklingsområdet formulerar arbetsgruppen mål för det fortsatta förbättringsarbetet, rimliga mål som alla i arbetsgruppen kan dela.

För att konkretisera målsättningen och undvika att förväxla medel och mål kan följande mening ge stöd: Med hjälp av vad då (Medel, exempelvis enkäter, intervjuer, tester) ska vi göra vad då (Aktivitet, exempelvis ställer frågor, prövar nytt) för att uppnå vad då (Önskat tillstånd, exempelvis nya förbättringsområden).

Exempel på mål utifrån utvecklingsområdet förbättrad uppföljning som anges under punkt fem: Varje verksamhet ska följa upp insatsen med fem frivilliga under två veckor med målet att finna minst tre förslag till konkreta förbättringar.

Modellkommunernas erfarenheter:

För att identifiera förbättringsområden ställde teamet frågor till de frivilliga i respektive verksamhet. Handläggarna frågade sina uppdragstagare och föreningsrepresentanterna sina föreningsmedlemmar.

- Teamdeltagarna frågade de frivilliga vad de behöver för stöd. Detta gjordes bland annat genom enkäter och korta intervjuer av 10–15 frivilliga i varje verksamhet. Därefter diskuterades resultatet och hur man skulle gå vidare. Den frivillige fick exempelvis ta ställning till följande: Har jag rätt sorts uppdrag? Är den utbildning och information som ges tillräcklig? Är kontakten med min uppdragsgivare tillräcklig? Förekommer uppföljning av mitt uppdrag?
- Några föreningar frågade sina medlemmar: Är du nöjd med det stöd du fått under uppdraget? Har uppdraget varit givande? Tycker du att den person du varit till för att stödja haft nytta av dig? Kan du tänka dig att ta andra lagreglerade frivilliguppdrag efter detta? Skulle det vara av intresse med utbildningar/föreläsningar för dig? Vad skulle vara intressant att lära sig mer om? Är ditt nuvarande uppdrag tydligt?

Fem utvecklingsområden

I DENNA DEL presenteras de utvecklingsområden som arbetsgruppen föreslår jobba med: rekrytering, kompetensstöd, uppmuntran, mål och uppföljning. I alla lagreglerade frivilliguppdrag behöver dessa områden fungera för att brukaren ska få en rättssäker insats av god kvalitet.



1. Rekrytering

MÅNGA MYNDIGHETER anser att det är svårt att rekrytera frivilliga. För att försäkra sig om att brukaren får den insats den har rätt till behövs ett inflöde av frivilliga som vill åta sig uppdrag. Det centrala här är rutiner för säker rekrytering, det vill säga att hitta lämpliga frivilliga och matcha rätt frivillig till rätt brukare. Att gå samman över myndighets- och sektorsgränser effektiviserar rekryteringsprocesserna. Det ger större genomslag hos allmänheten och därigenom ett större inflöde. Se vidare i slutrapporten kapitel 3.1.

Frågor att samtala om rörande rekrytering:

- Rekryteras tillräckligt många frivilliga?
- Rekryteras "rätt" frivilliga?
- Vilka möjligheter finns att rekrytera gemensamt?

Modellkommunernas erfarenheter:

- De skapade ett gemensamt informationsmaterial där alla uppdrag finns beskrivna samt en beskrivning av föreningen, vilket på sikt leder till ökat inflöde av frivilliga när fler medborgare hittar in till uppdragen.
- Gemensam rekryteringsinsats i gallerior eller andra ställen där många människor passerar. Bättre genomslag tillsammans än var och en för sig.
- De hänvisade till varandra, beskrev i informationskanaler att det finns andra uppdrag för frivilligarbetare, länkade till varandras hemsidor. Se exempel: www.landstingetsormland.se/stodperson (september 2014).
- De hjälpte varandra över myndighetsgränserna med matchning. När en viss "frivilligprofil" fanns hos en myndighet tipsades den frivilliga att kontakta en annan myndighet med just det behovet. Några effekter av detta var att rätt frivilliga matchades med rätt brukare – färre avbrutna insatser och kortare väntetid för brukaren från att beslut fattas tills insatsen kommer igång. Mindre väntetid för den frivilliga från visat intresse till att insatsen kan påbörjas.
- Efter avslutat uppdrag skickade flera verksamheter ut tackbrev till de frivilliga. I tackbrevet beskrevs de andra frivilliguppdragen vilket möjliggjorde att frivilliga fick kännedom om dem och kunde inspireras till uppdrag hos annan myndighet.

2. Kompetensstöd

DE FLESTA FRIVILLIGA efterfrågar utbildning. Ett led i att öka kvaliteten i insatserna är att frivilliga samhällsarbetare ges möjlighet att genomgå utbildning. Med det menar RFS en introduktion/grundutbildning som ökar förståelsen för vad det innebär att åta sig ett uppdrag, vidareutbildning för fördjupning samt handledning under pågående uppdrag. Ytterligare exempel på kompetensstödjande insatser är erfarenhetsutbyten där frivilliga delar erfarenheter med varandra. Se vidare i slutrapporten kapitel 3.2.

Frågor att samtala om avseende grund- och vidareutbildning, handledning och erfarenhetsutbyten:

- Vad ska utbildning till frivilliga innehålla? Grundläggande samhällskunskap, människosyn, bemötande eller annat?
- Vad kan arbetsgruppen göra tillsammans, vad är specifikt för varje uppdrag?
- Vilken roll är möjlig för frivilliga att ta avseende utbildning och erfarenhetsutbyten?
- Vilka strukturer för handledning i specifika uppdrag kan tillhandahållas?
- Behöver handläggarna specifik kompetens för att ge frivilliga handledning?

Modellkommunernas erfarenheter:

- Flera team arrangerade gemensam utbildning för alla uppdragstagare i kommunen. Första steget mot detta var att en myndighet som arrangerar en utbildning bjöd in de övriga myndigheternas frivilliga.
- En förening erbjöd mentorskap, då mer erfarna frivilliga handledde nya, mindre erfarna.

3. Uppmuntran

MÅNGA FRIVILLIGA BERÄTTAR om en känsla av ensamhet i uppdragen. De första månadernas erfarenheter kan vara helt avgörande för upplevelsen och därmed för viljan att så småningom ta ytterligare uppdrag. Att handläggaren under de första månaderna tar enkla telefonkontakter då och då för att höra hur det fungerar, kan betyda oerhört mycket. Det är också viktigt att erbjuda utbildning och så småningom framföra ett tack efter avslutad insats.

Uppmuntran kan göras på många sätt, till exempel genom den direkta bekräftelsen genom uppmuntrande ord eller handledning i ett enskilt uppdrag. Det är också uppmuntrande att bjuda alla frivilliga på någon trevlig aktivitet. Ibland kanske frivilliga kan bjudas in till informations/utbildningsträffar som ges för personalgruppen. Många små återkommande insatser är avgörande för att skapa glädje och gemenskap mellan handläggare och frivillig. Se vidare i slutrapporten kapitel 3.3.

Uppmuntran var det utvecklingsområde som modellkommunernas team jobbade mest med. Teamen frågade de frivilliga i enkäter vilket stöd de behövde.

Frågor att samtala kring rörande uppmuntran:

- Vad behöver de frivilliga för att känna sig sedda och bekräftade?
- Hur kan man visa uppmuntran genom sin attityd?

Modellkommunernas erfarenheter:

- Fler team formulerade tackbrev som sändes ut till de frivilliga vid avslut.
- Teamen frågade frivilliga vilket stöd som de skulle uppskatta.
- Uppföljning tidigt i insatserna för att stämma av hur det går.
- Teamen upplevde att erbjudande om till exempel utbildning och regelbundna uppföljningar hade en uppmuntrande effekt då den frivilliga blev sedd och bekräftad.
- En del frivilliga blev fundersamma när myndigheten plötsligt kontaktade dem, de undrade om de blev kontrollerade. Det var alltför ovant att bli kontaktad.

4.

Mål

FÖR ATT VETA att en insats leder till det som är avsett måste uppföljningsbara mål formuleras. Brukare, frivillig och handläggare bör alla vara införstådda med målet. Se vidare i slutrapporten kapitel 3.4.

Frågor att samtala om rörande mål:

- Hur beskriver respektive uppdragsområde mål med insatser?
- Formuleras mål på ett sätt som underlättar uppföljning?

Modellkommunernas erfarenheter:

- Den frivilligas roll uttrycks ibland som att denna ska vara medmänniska, kompis eller liknande. I teamen samtalades det om vad denna roll innehåller. Hur formuleras uppföljningsbara mål utifrån uppdraget att vara medmänniska? Hur görs medmänsklighet? Vilka aktiviteter ingår i det uppdraget?
- Socialtjänsten i några modellkommuner identifierade en svårighet avseende arbetet med utvecklingsområdet mål, som berodde på organisationsformen. I de fall där det fanns en beställar-utförarmodell och kontaktsekreterarna organiserades på utförarsidan uppstod utmaningar i att kommunicera målangivelser mellan utredande socialsekreterare och kontaktsekreterare. Målangivelsen skall alltid utgå från brukarens behov men ska också vara rimlig för en frivillig att utföra.
- Det blev tydligt att det behövs en god kommunikation kring mål mellan utredande socialsekreterare och kontaktsekreterare i socialtjänsten.

5.

Uppföljning

ENLIGT LAGSTIFTNINGEN SKA myndigheterna med viss regelbundenhet följa upp insatserna för att bedöma om behov kvarstår. Hur denna uppföljning praktiskt går till varierar. Ett kritiskt läge är insatsens inledningsskede. Ett par av modellkommunerna identifierade detta som ett viktigt utvecklingsområde och arbetade fram rutiner för tidig uppföljning. Redan efter någon månad kontaktade handläggaren den frivillige för att stämma av hur det gick. I detta samtal finns möjlighet att handleda och att i det fall det är nödvändigt entlediga den frivilliga och förordna en annan. Detta arbetssätt kräver något mer arbete initialt men underlättar på sikt.

Fler myndigheter gör uppföljningar tillsammans med både klienten och frivilliga. Fördelen är att alla inblandade blir delaktiga i uppföljningen och hör samma sak samtidigt.

I uppföljningen finns en kontrollerande aspekt, att insatsen går som planerat och enligt målangivelsen. Det finns också en stödjande aspekt då den frivilliga får återkoppling på sin insats. Se vidare i slutrapporten kapitel 3.5.

Frågor att samtala om kring uppföljning:

- Hur kan den frivilliga bidra i uppföljningen?
- Hur frekvent ska en uppföljning vara för att uppfattas som uppmuntrande?

Modellkommunernas erfarenheter:

- Strukturerade uppföljningar gjordes tidigt i insatsen. Teamdeltagare från socialtjänsten ställde frågor till sina frivilliga: Tycker du att uppdraget är tydligt? Är det ett uppdrag som passar dig? Har du rekommenderat någon att bli kontaktperson? Skulle du kunna tänka dig att rekommendera någon att bli kontaktperson? Har du synpunkter på uppföljningsformen?
- Utöver en strukturerad uppföljning gav frågorna ovan information som kunde användas för förbättringar på andra områden som till exempel målbeskrivning och matchning.
- Regelbundna uppföljningar uppfattades av de frivilliga som uppmuntrande och stödjande.

Nya arbetssätt

NÄR ARBETSGRUPPEN VALT ett utvecklingsområde och identifierat problem och dess orsaker kunde idéer till förbättringar testas i liten skala. För att göra dessa test strukturerat kan PGSA-hjulet vara en hjälp. PGSA-hjulet är ett hjälpmedel för att pröva nya arbetssätt strukturerat och står för planera, göra, studera och agera. Se bilaga 3.

Modellkommunernas erfarenheter:

- En utmaning för teamen var att inte göra för omfattande tester. Till exempel prövades att göra tidig uppföljning i insatsen i endast ett par fall för att se hur rektionen blev.
- Ibland involverade teamdeltagaren någon från sin arbetsplats i testerna. Ett exempel var att handläggarna ringde upp ett antal frivilliga för att höra hur det gick i uppdraget. Det blev också ett sätt att uppmuntra.
- I Jönköpings läns landsting gjordes en studie om hur patienter inom rättspsykiatri, slutenvård och öppenvård uppfattade stödet från stödpersoner. Studien går att ladda ner på www.rfs.se/rattssakerhetsprojektet (september 2014).

DET SOM PRÖVATS i arbetsgruppen och som bidragit till förbättring måste vara välkommet i den ordinarie verksamheten. Detta ställer krav på chefsledet. För att samarbetet mellan myndighetsrepresentanterna i arbetsgruppen ska fortsätta och bära frukt, måste de goda idéer som föds tas emot och kunna utvecklas till nya rutiner. Efterfrågan och intresset från respektive deltagares chefer och arbetsgrupper är helt avgörande.

”**Det som prövats i arbetsgruppen och som bidragit till förbättring måste vara välkommet i den ordinarie verksamheten. Detta ställer krav på chefsledet.**”

Modellkommunernas erfarenheter:

- Rutin att skicka tackbrev till alla frivilliga vid avslutat uppdrag
- Rutiner för att alla handläggarna i mötet med intresserade frivilliga skulle kunna beskriva alla uppdrag. Information om alla lagreglerade frivilliguppdrag togs fram till broschyrer och hemsida.
- I socialtjänsten togs en manual fram för att säkerställa tidig uppföljning av insatserna och därefter regelbundna uppföljningar. Några frågor formulerades, till exempel: Tycker du att uppdraget är tydligt?

På RFS hemsida finns exempel samlade på effekter av teamens arbete.
www.rfs.se/rattssakerhetsprojektet

Spridning av arbetsgruppens erfarenheter

ARBETSGRUPPEN REKOMMENDERAS att någon gång per år ta initiativ till seminarium eller liknande där arbetskamrater, chefer, berörda politiker och andra intresserade kan få del av förbättringsarbetet.

Modellkommunernas erfarenheter:

- Teamen arrangerade lokala seminarier bland annat under internationella frivilligdagen⁵ den 5 december. Till seminarierna var chefer och medarbetare, politiker och frivilligarbetare inbjudna. Under seminariet berättade de om sitt arbete och hur de tänker arbeta fortsättningsvis och i något seminarium deltog också extern föreläsare.

Processkartläggning

GENOM ATT GÖRA en processkartläggning över arbetet med alla de lagreglerade frivilliguppdragen förtydligas vilka aktiviteter som krävs för en rätts-säker insats.

I bilaga 4 beskrivs en ideal process som RFS skapat utifrån modellkommunernas erfarenhet och som utgår från frivilligarbetaren och dennes resa genom systemet. Från att den frivilliga visar intresse av att ta uppdrag vidare till matchning mellan brukaren och den frivilliga fram till att insatsen avslutas. Bilden visar också hur en gemensam rekryteringsprocess kan se ut. Myndigheter och lokal RFS-förening är huvudaktörer i processen och i bilden framgår i vilka moment de lämpligen kan samverka. Här framgår också vilka beslut som måste fattas och när.

För att få ökad förståelse för det gemensamma i alla uppdrag kan en processkartläggning göras i arbetsgruppen.

Fråga att ta ställning till rörande processkartan:

- I vilka processdelar är det möjligt att utveckla bättre samverkan?

⁵ Internationella frivilligdagen är en förkortning av Internationella frivilligdagen för ekonomisk och social utveckling och instiftades av FN:s generalförsamling 1985. Dagen infaller varje år den 5 december för att uppmärksamma det arbete alla frivilligarbetare gör.

BILAGA 1.

Beskrivning av de olika aktörernas förutsättningar

Socialtjänst

Insatser: kontaktperson, kontaktfamilj, stödfamilj

Lag: Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS)

Socialtjänsten är en central aktör då myndigheten samarbetar med alla de andra myndigheterna. Det är inte ovanligt att brukaren oavsett vilken övrig myndighet denne har kontakt med också har, eller har haft, kontakt med socialtjänsten. Enligt lag ska patientnämnden när insatsen stödperson avslutas, om det finns behov av fortsatt stöd av frivillig, förmedla detta till socialtjänsten som då kan förordna kontaktperson. På samma sätt kan behov av fortsatt stöd finnas när övervakningsåret, och därmed lekmanövervakaruppdraget, upphör. Överförmyndaren har också ett samarbete med socialtjänsten till exempel avseende särskilt förordnad vårdnadshavare.

Socialtjänsten förordnar frivilliga enligt SoL och LSS. Många socialtjänster är organiserade enligt en beställar- och utförarmodell. Det innebär att det är en myndighetsutövare, till exempel biståndsbedömare, på beställarsidan som bedömer om behov av till exempel kontaktperson föreligger, medan ansvaret för rekrytering och matchning av frivillig ibland organiseras på utförarsidan.

Modellkommunernas erfarenheter:

- I projektet valde vi att ha med den handläggare som arbetar närmast de frivilliga, alltså kontaktsekreterare eller motsvarande. Detta innebär att utvecklingsområdet målbeskrivning var svårt att arbeta med då de som anger mål för insatsen, utredaren på beställarsidan, inte deltog i teamet. Här är teamdeltagarens återkoppling till sin egen verksamhet av avgörande betydelse. Återkopplingen gjordes i de redan befintliga kanalerna i respektive arbetsgrupp.
- I socialtjänstens verksamhet finns andra insatser som är lagreglerade och som utförs av frivilliga som till exempel familjehem, avlösare och så vidare. Dessa uppdragstyper tillhör inte RFS medlemskategorier och har därför inte funnits med i projektet.

Överförmyndare

Insatser: God man, förvaltare, särskilt förordnad vårdnadshavare

Lag: Föräldrabalken (Fb), Lag om god man för ensamkommande barn

Överförmyndarens huvudsakliga uppgift är att säkerställa att personer som inte själva kan tillvarata sina rättigheter inte drabbas av rättsförlust eller ekonomisk förlust. Överförmyndaren är en tillsynsmyndighet. Det finns svårigheter att förena en rådgivande och utbildande roll med att ansvara för att kontrollera att de egna råden efterföljs. Om huvudansvaret för utbildning däremot skulle ligga hos annan myndighet, undanröjs den svårigheten.

I en liten kommun kan överförmyndarverksamheten hanteras av en förtroendevald och det finns således ingen tjänstemannaorganisation medan det i en annan kommun finns en egen förvaltning med anställda tjänstemän. Vissa överförmyndare samverkar över kommungränserna med sammanlagda överförmyndarkontor, ibland med gemensam nämnd.

Modellkommunernas erfarenheter:

- I de fall där överförmyndarverksamheten samverkade med andra kommuner fick den handläggare som hade ansvar för den tilltänkta kommunen vara representant i teamet.
- I en modellkommun fanns ett gemensamt rekryteringsförfarande av frivilliga mellan överförmyndare och socialtjänst och de upparbetade kontakterna användes i teamarbetet.

Frivård

Insats: Lekmannaövervakare

Lag: Övervakning är en del av brottsbalkens påföljdssystem och regleras i Kriminalvårdens föreskrifter och Frivårdsförordningen

Klienten som har en lekmanövervakare är dömd till en påföljd. Övervakningen som sådan är således inte frivillig. Alla klienter som står under övervakning har en frivårdsinspektör som ansvarar för ärendet, men i så stor utsträckning som möjlig tillsätts även en lekmanövervakare. Lekmanövervakarens roll är både kontrollerande och stödjande. Frivården har ett större geografiskt upptagningsområde än en kommun. Ofta har man organiserat sig så att frivårdsinspektörerna har ett huvudansvar för ett visst geografiskt område. Frivårdkontoren utser frivårdsinspektörer som lekmanövervakaransvariga med ett särskilt ansvar för lekmanövervakarfrågor.

Modellkommunernas erfarenheter:

- Handläggare som hade ansvar för den kommunen som teamarbetet utgick från blev representant i teamet.
- Likaså utsågs lekmanövervakningsansvariga till representanter.

Patientnämnd

Insats: Stödperson

Lag: Lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), Lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV) och Smittskyddslagen.

Patientnämndens verksamhet är en del av landstinget och verksamheten ansvarar för det geografiska område som landstinget utgör. Insatsen stödperson erbjuds patienter som vårdas enligt LPT, LRV och smittskyddslagen. Insatsen är frivillig.

Modellkommunernas erfarenheter:

- Teamdeltagare från patientnämnden blev de som hade ansvar för den kommun som teamet utgick ifrån.
- I de fall patientnämnden hade en särskild funktion med ansvar för stödpersoner blev denna representant i teamet.

RFS lokalförening

RFS har 2014 cirka 85 lokalföreningar vars 7 000 medlemmar har uppdrag från alla lagområden. I föreningen finns alltså kompetens och erfarenhet från alla uppdragstyper. Föreningarnas verksamhet varierar i landet men ofta erbjuds aktiviteter som syftar till att de frivilliga stödjer varandra i sina uppdrag. Exempel på arrangemang är erfarenhetsutbyten, utbildningar och studiebesök. Ett medlemskap i en av RFS lokalföreningar ger medlemmarna en olycksfalls- och krisförsäkring.

Det finns inte RFS-föreningar i alla kommuner. I det fall det inte finns en förening i den tilltänkta kommunen bör myndigheterna hitta frivilligarbete som är villiga att delta i förbättringsarbetet. Dessa kan sedan utgöra grunden i att starta en förening. I ett arbete med att bygga upp ny förening kan RFS kansli hjälpa till. För kontakt se www.rfs.se. RFS verkar för att alla föreningar ska vara öppna för alla uppdragstyper.

Modellkommunernas erfarenheter:

- De frivilliga i modellkommunernas team var de som hade bäst kunskap om de olika uppdragen.
- De frivilliga hade dessutom bäst kännedom om brukarna och kunde därför påtala deras behov.
- Teamens möten var förlagda dagtid vilket försvårade för yrkesarbetande frivilliga att delta i teamarbetet.

BILAGA 2.

Fungerande möten

DELTAGARNA I ARBETSGRUPPEN kommer från olika sammanhang med olika möteskulturer. För att arbetsgruppens träffar skall bli så effektiva som möjligt är det viktigt att komma överens om en struktur att följa. En god atmosfär kan skapas genom att förtydlig deltagarnas roller under mötet, som ordförande sekreterare och så vidare. Det är viktigt att alla blir delaktiga och kan uttrycka sin åsikt. Var lyhörda! Det är en fördel om rollfördelningen under träffarna varierar mellan medlemmarna så att alla får pröva olika roller. Det är också en fördel om träffarna förläggs rullande hos alla deltagare så att alla får en inblick i varandras vardag.

Enligt modellen Effektiva möten⁶ rekommenderas arbetsgruppen att arbeta utifrån sju steg:

1. Tilldela roller som ledare/ordförande, dokumenterare/sekreterare, tidhållare
2. Klargör målet för mötet
3. Gå kort igenom dagordningen, tidsätt de olika punkterna
4. Arbeta igenom dagens arbetsuppgifter
5. Summera mötet. Vad kan vi dra för slutsatser?
6. Gör dagordning och planera för nästa möte
7. Utvärdera kort dagens möte
 - Vad gick bra?
 - Vad kan vi göra bättre nästa gång?

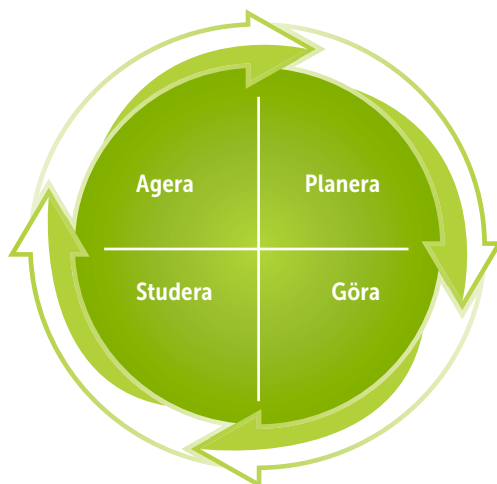
Kanske kan det vara av värde att även komma överens om så enkla saker som att alla kommer i tid, att alla visar respekt för åsikter och uppfattningar och att alla får komma till tals. Försök att eftersträva samförstånd.

6 Bojestig, M. Peterson, A. (2007) *Bästa möjliga varje gång*. Kultorum, Landstinget i Jönköpings län, 2008.

BILAGA 3.

Tester – PGSA

PGSA-HJULET HJÄLPER TILL att skapa en struktur för testerna. Varje test genomgår fyra moment.



Planera

Under denna fas läggs grunden för testet genom att ställa frågorna vad, varför, hur, när, var och när ska vem göra vad?

- Beskriv problemet som ska lösas
- Ta reda på vilka fakta som finns, andras erfarenheter av att lösa problemet och så vidare
- Ta fram åtgärder/tester som ni tror kan leda till förbättringar
- Sätt upp mål för testet, vad ska testet resultera i?
- När ska vem göra vad?

Det mål som anges för ett PGSA-test är ett mer nedbrutet mål i relation till det övergripande målet för förbättringsarbetet i stort. Alla verksamheter måste inte göra samma tester men de som görs ska rymmas inom det mål som överenskommits i teamet.

Göra

I denna fas genomförs testet. Viktigt att göra testet i liten skala! Det ska vara hanterbart och realistiskt att genomföra.

- Notera hur det går. Vad går som planerat och vad går inte som planerat?

Studera

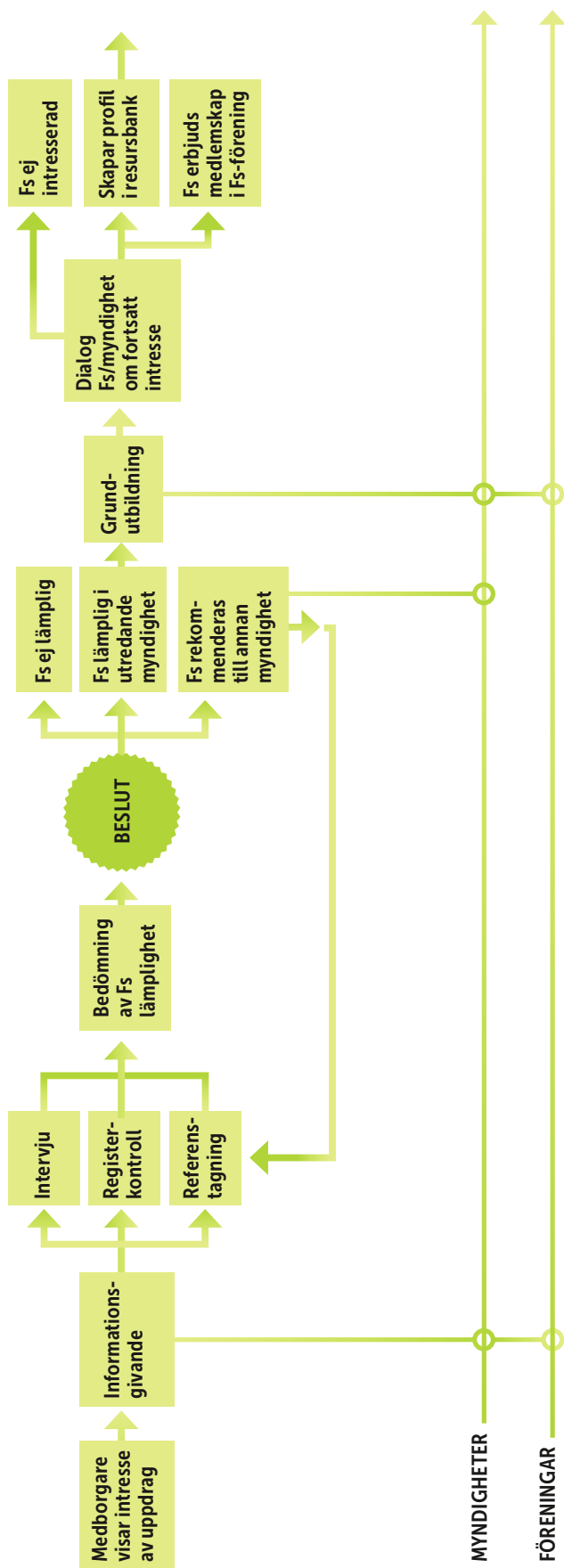
- Hur gick det? Några överraskningar?
- Är den tänkta förändringen en förbättring?

Agera

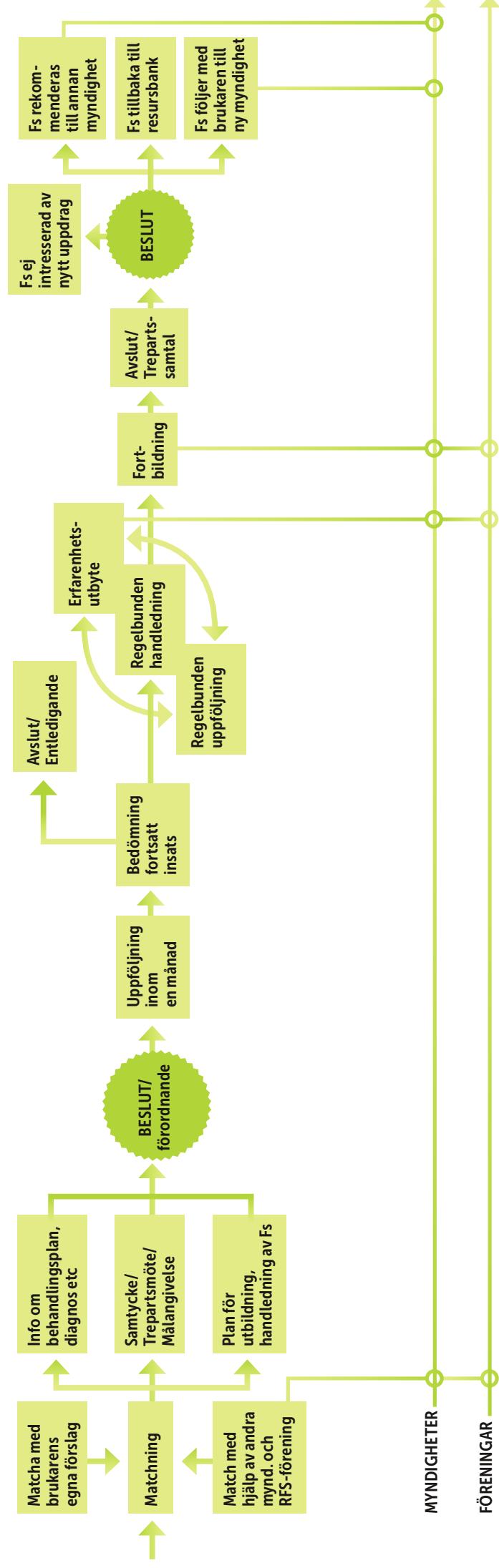
- Vilka förbättringar ska testas i större skala?
- Vilka förbättringar ska föreslås i den egna myndigheten som en del i en ny rutin?

Processkartläggning

Processkarta 1: Från det att en medborgare visar intresse för att ta uppdrag till det att denne är en del av en resursbank.
(Med Fs avses Frivillig samhällsarbete)

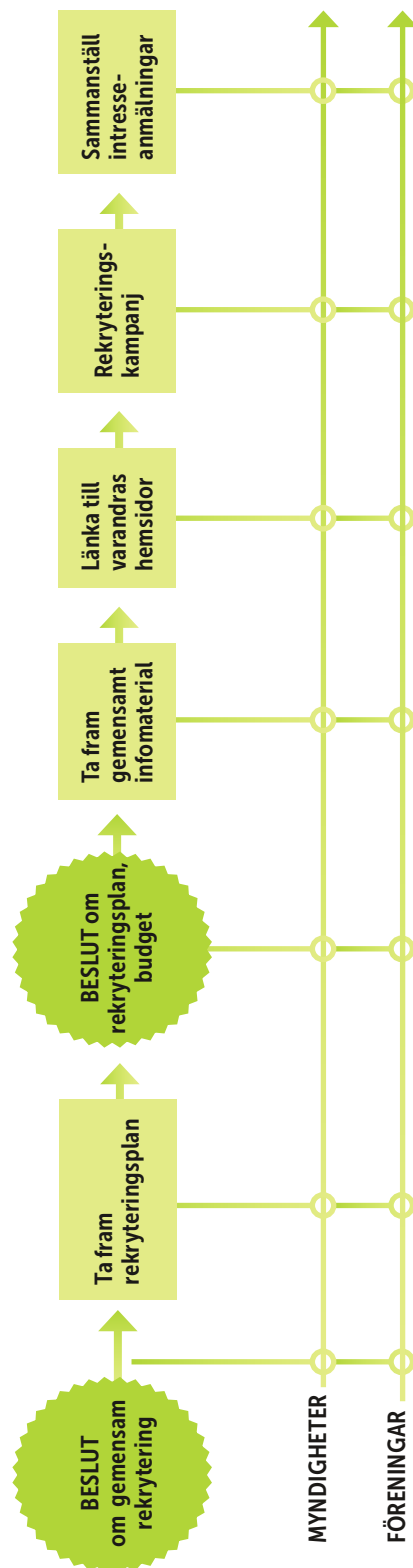


Processkarta 2: Från matchning mellan brukare och frivillig till avslut av insats.
(med Fs avses frivilliga samhällsarbetare)



Processkartläggning

Processkarta 3: **Gemensam rekrytering mellan myndigheter och förening av frivilliga samhällsarbetare.**
Processen beskriver berörda aktörers tillvägagångssätt för att uppnå effektiv rekrytering.



© RFS

Grafisk form: Graffoto AB

Tryck: åtta.45, 2014

150 000 personer får stöd av en kontaktperson, kontaktfamilj, lekmanövervakare, god man, förvaltare, särskilt förordnad vårdnadshavare eller stödperson – uppdrag som är reglerade i lag. Riksförbundet frivilliga samhällsarbeters, RFS, erfarenhet är att myndigheter som tillsätter dessa frivilliguppdrag behöver förändra sitt arbetssätt.

Nu kan RFS och fyra modellkommuner visa på lösningar genom samverkan mellan myndigheter och frivilliga. I Rättssäkerhetsprojektet har fyra team med representanter från socialtjänst, frivård, patientnämnd, överförmyndare och RFS lokalföreningar träffats för att tillsammans förbättra stödet till de frivilliga. Förbättringsarbetet har bidragit till större förståelse för varandras förutsättningar och villkor, mer effektiva arbetssätt, högre kvalitet och därmed ökad rättssäkerhet i insatserna.

I denna metodbok har RFS samlat erfarenheterna från modellkommunerna. RFS förhoppning är att fler kommuner ska inspireras att pröva på detta arbetssätt. Metodboken kan ses som en självinstruerande hjälprea. Projektets slutrapport Förbättrat rättssäkerhet i lagreglerade frivilliguppdrag kan användas som ett komplement till metodboken för en utförligare beskrivning av modellkommunernas erfarenheter.

Rättssäkerhetsprojektet finansierades med medel från Allmänna arvsfonden.

Metodboken och slutrapporten går att beställa eller ladda ner som pdf-fil på RFS hemsida www.rfs.se/rattssakerhetsprojektet.