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

Förbättrad rättssäkerhet i lagreglerade frivilliguppdrag 2011–2014

SLUTRAPPORT

Ett projekt genomfört av Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare och finansierat av Allmänna arvsfonden

Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare

ARVSFONDEN • ARVSFONDEN • ARVSFONDEN

© RFS
Grafisk form: Graffoto AB
Tryck: åtta.45, 2014

Förbättrad rättssäkerhet i lagreglerade frivilliguppdrag 2011–2014

SLUTRAPPORT

Ett projekt genomfört av Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare och finansierat av Allmänna arvsfonden

Innehåll

Sammanfattning 4

DEL I.
Bättre rättsäkerhet i lagreglerade frivilliguppdrag 7

1. Inledning och bakgrund 8
1.1. Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare 8
1.2. Projektets vision och idé 8
1.3. Projektets mål 10
1.4. Projektets målgrupper och aktörer 11
1.5. Projektets organisation 13
1.6. Projektets faser, kartläggning och arbetet i modellkommuner 14
Enkäten 14
Intervjuer 17
Fyra modellkommuner 18
1.7. Förväntade effekter 20
1.8. Förankring av projektet 21

2. Frivilliga samhällsarbetare 22
Människor till stöd för andra 22
Ett inte alltid prioriterat arbetsfält 24
Frivilliga samhällsarbetares insats värd 4 miljarder 24
Har insatserna effekt? 25
2.1. Kontaktperson och kontaktfamilj enligt SoL 25
2.2. Kontaktperson och stödfamilj enligt LSS 26
2.3. God man och förvaltare enligt föräldrabalken (FB) 28
2.4. Stödperson 32
2.5. Lekmannaövervakare 33

3. Fem utvecklingsområden 34
3.1. Rekrytering 34
3.2. Kompetensstöd 36
3.3. Uppmuntran 38
3.4. Mål 41
3.5. Uppföljning 42

DEL II.
Förankring & etablering av samarbetsgrupper 43
4. Förankringsarbetet i modellkommunerna 44
4.1. Urval 44
4.2. Väcka intresse 44
4.3. Beslut i nämnd och undertecknande av överenskommelse 46
4.4. Sammansättning av gruppdeltagare 46
4.5. Strategi för återrapportering 46

DEL II.
Genomförande av förbättringsarbetet 48
5. Förbättringsarbetet i modellkommunerna 49
5.1. Verktyg för förbättringsarbetet 51
5.2. Gemensam bild av frivilligstödet och kartläggning av nuläget 52
5.3. Teamens övergripande mål 54
5.4. Identifiera problem och förbättringsområden 55
5.5. Genomföra tester och förbättringar 57
5.6. Mått – Vad indikerar en förbättring och hur mäter vi den 60

6. Processkartläggning 61
6.1. Process: Från det att en medborgare visar intresse för att ta ett uppdrag till det att denne är en del av en resursbank. (Processkarta 1) 62
6.2. Process: Från matchning mellan brukare och frivillig till avslut av insats. (Processkarta 2) 64
6.3. Process: Gemensam rekrytering mellan myndigheter och förening av frivilliga samhällsarbetare. (Processkarta 3) 66
6.4. Identifierade samarbetspunkter: Samarbete mellan myndigheter och mellan myndigheter och förening 67

7. Avslutande diskussion 70

Referenser 72

BILAGA 1. Processkartläggning 74

BILAGA 2. Enkät 77

BILAGA 3. Intervjumall 86

BILAGA 4. Överenskommelse 88

Sammanfattning

I projektet Förbättrad rättssäkerhet i lagreglerade frivilliguppdrag har en ny samarbetsform prövats där alla deltagare blivit vinnare. Brukaren har fått en mer kvalitativ tillvaro, handläggaren ett roligare och intressantare arbete och myndigheterna har arbetat mer kostnadseffektivt. Allt detta skedde när de personer som tar lagreglerade frivilliguppdrag sattes 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 lekmannaövervakare. Alla dessa uppdrag handlar i grunden om att stödja en medmänniska i en utsatt situation.

Cirka 150 000 personer 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 fyra miljarder kronor. Det är alltså stora volymer och stora ekonomiska och medmänskliga värden som dessa frivilliga står för.

Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare, RFS, visar med projektet på arbetssätt för 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.

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.

I projektets kartläggningsfas framkom bland annat att handläggare och frivilliga hade olika uppfattningar om i vilken utsträckning myndigheterna stöttar de frivilliga. Handläggarna hävdade i betydligt större utsträckning att de stöttade de frivilliga än de frivilliga upplevde att de fick stöd. En dialog mellan handläggare och frivilliga blev nödvändig för att ökad förståelsen för varandras behov och förutsättningar. Tillsammans med modellkommunerna Jönköping, Nacka, Nyköping och Örebro prövades en ny samverkansform mellan socialtjänst, överförmyndare, frivård, patientnämnd och RFS lokalförening. Modellkommunerna arbetade med utvecklingsområdena rekrytering, kompetensstöd, uppmuntran, mål och uppföljning. Fem områden som är centrala för att uppnå rättsäkerhet och god kvalitet i insatserna. Områden som modellkommunerna valde att fokusera mest på var rekrytering och uppmuntran. Anledningen till detta var att alla deltagare kände igen sig i rekryteringsproblematiken och att man tidigare inte hade uppmärksammat betydelsen av ett uppmuntrande förhållningssätt för att hålla den frivilligas ork och intresse vid liv.

Projektet genomförde en processkartläggning som är gemensam för alla uppdragstyper och beskriver en ideal process från det att en medborgare visar intresse av att ta ett frivilliguppdrag till utredning av den frivilliga, matchning med brukare, pågående insats och till sist avslut av insatsen. Processerna i de olika uppdragstyperna är mycket lika vilket möjliggör samarbete över myndighetsgränser rörande de lagreglerade frivilliguppdragen.

RFS menar att de erfarenheter som modellkommunerna gjort är tillräckliga för att dra slutsatsen att alla inblandade aktörer gör vinster med detta arbetssätt som en permanent metod. Modellkommunerna har tagit ett ordentligt kliv mot visionen om en verksamhet som inrymmer alla lagreglerade frivilliguppdrag. RFS menar vidare att det finns ett stort behov av att uppmärksamma nationella aktörer som till exempel Socialstyrelsen och Inspektionen för vård och omsorg (IVO) på vikten av ett förbättringsarbete av insatserna. Avsaknaden av föreskrifter och allmänna råd från Socialstyrelsen rörande lagreglerade insatser som utförs av frivilliga samhällsarbetare är förvånande.

RFS hoppas att Rättssäkerhetsprojektet kan vara en inspiration för andra kommuner att påbörja arbetet med att förbättra rättssäkerheten och kvaliteten i insatserna. En god hjälp i arbetet är metodboken *Samarbete för ökad rättssäkerhet i lagreglerade frivilliguppdrag* som är en självinstruerande hjälpreda som baseras på modellkommunernas erfarenheter. Den

går att beställa eller ladda ner som pdf-fil på RFS hemsida, www.rfs.se. Hösten 2014 står tre kommuner/regioner i startgroparna för att påbörja arbetet utifrån metodboken. RFS har i en ny projektansökan till Arvsfonden sökt om medel för att testa metodmaterialet i dessa kommuner. Arbete påbörjas förhoppningsvis senhösten 2014.

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 Nytell från Kriminalvården, till Berith Josefsson och Ylva Ehn från Socialstyrelsen som följt projektarbetet som adjungerade i ledningsgruppen och som fortlöpande lämnat värdefulla synpunkter.

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, Fs, frivillig, frivilliga och uppdragstagare.

DEL I.

Bättre rättssäkerhet i lagreglerade frivilliguppdrag

1. Inledning och bakgrund

1.1 Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare

Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare är en ideell sammanslutning av föreningar som organiserar frivilliga samhällsarbetare. 2014 har förbundet 85 medlemsföreningar med cirka 7 000 frivilliga samhällsarbetare. De frivilliga har uppdrag som kontaktperson, kontaktfamilj, stödfamilj, god man, förvaltare, särskilt förordnad vårdnadshavare, lekmannaövervakare och stödperson. Frivilliga samhällsarbetare är personer som vill stödja dem som på grund av till exempel kriminalitet, psykiska ohälsa, funktionsnedsättningar eller sociala problem behöver stöd av en medmänniska. Myndigheter beslutar enligt lag om insatserna och frivilliga utför dem. Förbundet är partipolitiskt och religiöst obundet. Förbundets arbete bygger på ett erkännande av alla människors lika värde och målparagrafen i förbundets stadgar lyder – Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare ska genom opinionsbildande verksamhet och ideella insatser medverka till ett samhälle där människor stödjer varandra[1]. RFS vill betraktas som röstbärare för de röstsvaga grupperna i samhället, de individer som lokalföreningarnas medlemmar finns till för.

1.2 Projektets vision och idé

Ett gemensamt rum

Visionen bakom projektet har varit att varje kommun ska ha ett *"rum"*, en disk eller en verksamhet dit en person med intresse av att åta sig ett uppdrag som frivillig samhällsarbetare kan vända sig. Det ska finnas *en* väg in till alla lagreglerade frivilliguppdrag. Få människor har kunskap om alla uppdragstyper som en frivillig samhällsarbetare kan åta sig. För att en medborgare ska kunna ta ställning till vilket uppdrag som passar just denne är det nödvändigt med samlad information om uppdragstyperna. Vidare kan ett gemensamt rum för alla lagreglerade frivilliguppdrag förenkla för uppdragstagarna att få stöd och svar på frågor som uppstår under pågå-

1 Målparagraf i Riksförbundet frivilliga samhällsarbetares stadgar 2014.

ende insats. Genom detta gemensamma rum kan myndigheterna tillsammans förvalta det engagemang och den resurs som de frivilliga utgör.

Rättssäkerhetsbegreppet i projektet

Rättssäkerhet betyder att ett lands lagar och rättstillämpning garanterar medborgarna att inte bli utsatta för övergrepp varken av myndigheter eller av enskilda. Om myndigheten förordnar en olämplig uppdragstagare är då detta ett rättsövergrepp? Det kan förmodligen diskuteras men RFS menar att det i vart fall kan leda till ett. Med detta projekt vill RFS bidra till att minimera riskerna för att rättsövergrepp sker, att kvaliteten i insatserna säkras och förbättras och att brukaren vet vad denne kan förvänta sig av insatsen och av den frivilliga samhällsarbetaren. RFS menar att detta sker bland annat genom ett närmare samarbete mellan myndighetens handläggare och den frivilliga samhällsarbetaren.

Förbättringsarbete ledde till samarbete

Utgångspunkten i projektet har varit att en utveckling av rekrytering, kompetensstöd och uppmuntran av frivilliga samt bättre målbeskrivningar och uppföljningar av insatsen leder till insatser av bättre kvalitet. För att utveckla dessa områden initierade RFS ett strukturerat förbättringsarbete i fyra modellkommuner.

Roller och ansvar

Den kvalitetsförbättring som eftersträvades i projektet uppstod i kontaktytan mellan frivillig och brukare. Handläggarens roll var att ge förutsättningar för bästa tänkbara utveckling av denna kontaktyta. Med projektet vill RFS skapa ökad förståelse för de behov och förutsättningar som frivilliga, handläggare, föreningar och myndigheter har. Myndigheten är alltid ytterst ansvarig för att insatsen blir rättssäker. Den frivilliga är ansvarig för att relationen till brukaren fungerar och skapar mervärde. De frivilliga åtar sig dessutom att påtala eventuella missförhållanden som brukaren kan utsättas för. I RFS värdegrund går att läsa:

> *Som frivillig samhällsarbetare har du en dubbel funktion. Du är ett stöd för en enskild person och ska arbeta tillsammans med den enskilde i syfte att stärka hans/hennes förmåga att kunna leva ett gott och självständigt liv. Du ska också förebygga och medverka till att avhjälpa eventuella missförhållanden genom att vara en medborgare med insyn i verksamheter som anknyter till våra uppdrag. Frivilligt samhällsarbete ska alltid bygga på ett erkännande av alla människors lika värde.*
>
> Ur RFS värdegrund 2014

1.3 Projektets mål

En utgångspunkt i projektet har varit att ett ökat stöd till uppdragstagarna leder till insatser av högre kvalitet. Projektets mål omfattade två punkter.

1. Projektet skulle bidra till ökad kunskap om hur myndigheter och de som utför ett lagreglerat frivilliguppdrag uppfattar samarbetet dem emellan.
2. Projektet skulle visa på metoder och arbetssätt i syfte att nå högre rättssäkerhet för brukarna genom ökad kvalitet i frivilliginsatserna.

Behov av mer kunskap

Det har inte tidigare undersökts hur myndigheter och frivilliga ser på samarbetet dem emellan. Hur uppfattar uppdragstagare och handläggare att samarbetet fungerar? För att ta reda på detta gjorde projektet en kartläggning (se vidare kapitel 1.6.). En nationell enkät riktades till landets socialtjänster och överförmyndare och till dessa myndigheters frivilligarbetare. Det genomfördes också intervjuer med tjänstemän från frivård och patientnämnd. Förenklat kan man säga att det stöd som handläggarna hävdar att de ger frivilligarbetarna inte uppfattas av frivilligarbetarna. Det blev tydligt att myndigheter och frivilliga behövde få en ökad förståelse för varandras behov och förutsättningar.

Den kartläggning projektet gjort gör inga anspråk på att vara vetenskaplig men den ger en första bild av hur samarbetet uppfattas. En fördjupad undersökning skulle vara önskvärd från till exempel Socialstyrelsen.

Behov av metoder och arbetssätt

I Visions socialchefsrapport från 2012[2] framkom att nio av tio socialchefer menar att de blir allt mer beroende av frivilligsektorn för att klara verksamheten samtidigt som endast en av tio socialchefer menar att de har ett utvecklat samarbete med frivilligsektorn idag. Det är skillnad på myndighetsutövning, där samarbetet sker med tjänstemän och att samarbeta med frivilliga krafter. Alla myndigheter som förordnar lagreglerade frivilligarbetare är beroende av att det finns frivilliga som är villiga att ställa upp för en medmänniska. Utan de frivilligas vilja att göra en insats kan inte myndigheterna fullfölja sina uppdrag. Socialchefer signalerar i Visions rapport att utvecklade metoder och arbetssätt för bättre samarbetet mellan myndigheter och frivilliga är nödvändiga.

2 Socialchefsrapport 2012 – Idag och imorgon. Med frivilligsektor avses här hela denna sektor vilket innefattar allt från idrottsklubbar till anhörigstöd. Lagreglerat frivilligarbete är en del av denna sektor.

1.4 Projektets målgrupper och aktörer

Projektets målgrupper

Projektets huvudsakliga målgrupp har varit de brukare, klienter, patienter och huvudmän som tar del av de insatser som myndigheter beslutar om och frivilliga utför.

I modellkommunernas team deltog totalt 27 personer, 19 personer från myndigheter och 8 personer från lokala RFS-föreningar. De 19 myndighetsrepresentanterna i teamen ansvarade tillsammans för cirka 6 000 uppdragstagare/frivilligarbetare. Dessa 6 000 uppdragstagare har minst ett uppdrag var, ofta två och i många fall fler, så lågt räknat kan vi uppskatta att 6 000–12 000 brukare berördes av projektet.

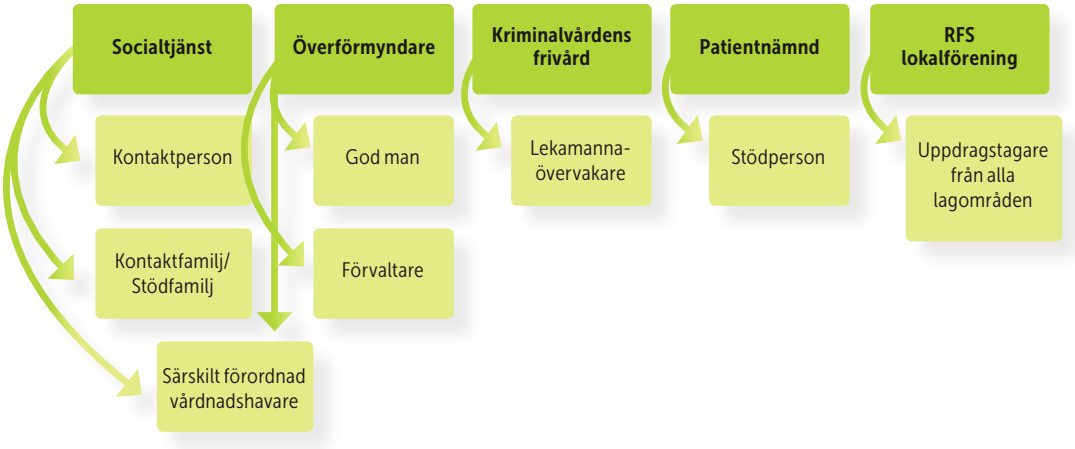
Nedan följer några exempel som belyser bredden i målgrupen och ska inte ses som heltäckande:

- socialtjänst SoL: barn och ungdomar med social problematik. Vuxna med missbruk/psykiskt funktionshinder
- socialtjänst LSS: barn, ungdomar och vuxna med psykiska/fysiska funktionshinder
- överförmyndare: unga och vuxna med psykiska funktionshinder, ensamkommande barn, äldre personer med demens
- frivård: vuxna som är dömda till en påföljd som frivården administrerar
- patientnämnd: vuxna psykiskt sjuka i tvångsvård, rättspsykiatrisk vård.

Aktörer i projektet

De aktörer som deltagit i projektet är: socialtjänst, överförmyndare, Kriminalvårdens frivård och patientnämnd. Ytterligare en aktör är de lokala RFS-föreningarna. Se figur 1. Nedan ges en kort beskrivning av de olika aktörerna. För en utförligare beskrivning se kapitel 2.1. – 2.5.

Figur. 1. **Myndigheter och uppdragstagare med lagreglerade frivilliguppdrag som berörs av projektet.**



Socialtjänst. Insatserna kontaktperson, kontaktfamlj och stödfamilj regleras i socialtjänstlagen (SoL) och i lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Klienten ansöker om insatsen varpå socialtjänsten utreder om behov finns (SoL) eller om rätt till stödet föreligger (LSS). Myndigheten utreder frivilliga, matchar klienter med frivilliga och initierar och avslutar insatsen.

Överförmyndare. Överförmyndaren är en tillsynsmyndighet som ska tillse att huvudmannen, den som har god man eller förvaltare inte lider några rättsförluster under ställföreträdarskapet[3]. Överförmyndarens verksamhet regleras i huvudsak i föräldrabalken (Fb). Tingsrätten beslutar om behov av god man eller förvaltare föreligger. Överförmyndaren utreder frivilliga, initierar kontakten och utövar därefter tillsyn.

Kriminalvårdens frivård. Alla klienter i frivården som står under övervakning har en handläggande tjänsteman. Så många klienter som möjligt ska även få stöd av en lekmannaövervakare. Lekmannaövervakaren ses,

3 Gode mannens ABC – Handbok för gode män och förvaltare. (2011)

enligt frivården, som ett komplement till den handläggande tjänstemannen som alltid har det yttersta ansvaret. Lekmannaövervakaren har både en stödjande och kontrollerande funktion. Frivårdens verksamhet regleras bland annat i förordningen (1998:642) om verkställighet av frivårdspåföljder.

Patientnämnd. Patientnämnderna i landets landsting förordnar stödpersoner. Insatsen regleras i lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT) och i lagen om rättspsykiatrisk tvångsvård (LRV) samt i smittskyddslagen (SmL). Klienter som är föremål för tvångsvård inom psykiatrin skall erbjudas en stödperson. Överläkaren på vårdinstitutionen ska upplysa patienten om sin rätt att få en stödperson. När patienten begär det skall en stödperson utses. Patientnämnden utreder och förordnar stödpersonen, initierar kontakten, följer upp och avslutar insatsen[4].

RFS lokalförening. RFS har september 2014 cirka 85 lokalföreningar runt om i landet. Medlemmar i dessa föreningar är personer med lagreglerade frivilliguppdrag. Föreningens roll är att vara ett stöd för den enskilde uppdragtagaren. Genom till exempel erfarenhetsutbyten kan mindre erfarna få stöd och hjälp av mer erfarna. Många föreningar genomför utbildningar för uppdragstagarna. I medlemskapet i en lokalförening ingår en olycksfalls- och krisförsäkring[5]. Ett resultat av projektet som beskrivs i denna skrift är att RFS sedan 2014 beslutat att alla lokala RFS-föreningar ska vara öppna för alla uppdragstyper.

1.5 Projektets organisation

Projektet har pågått från september 2011 till och med september 2014 och finansierats av Allmänna arvsfonden. För första året beviljades 950 000 kronor, för andra året 1 214 000 kronor och för projektets tredje år 1 580 000 kronor.

Initiativtagare för projektet och ledare för styrgruppen har varit RFS förbundsordförande Agneta Zedell. I styrgruppen har också förbundssekreterare Gunilla Sundblad ingått, samt som adjungerade från Socialstyrelsen Berit Josefsson fram till oktober 2012 och därefter Ylva Ehn, från Kriminalvården Birgitta Nytell. Dessa representanters deltagande som adjungerande i styrgruppen har varit mycket berikande för projektet. Föredragande i styrgruppen har varit projektledaren Mikael Skaghammar.

4 Stödperson en viktig kugge. (2002)

5 God man och förvaltare kan teckna en tilläggsförsäkring för rättsskydd och förmögenhetsskada. Se vidare RFS hemsida www.rfs.se

Projektets arbetsgrupp bestod av personal från RFS kansli, kommunikatör Minna Nyman Sabbadini, kanslisekreterare Helene Ericsson och förbundssekreterare Gunilla Sundblad. Informatörens roll har varit att beskriva och förmedla arbetet i projektet. Att på ett enkelt och pedagogiskt sätt förklara ibland komplexa samband har varit ett viktigt led i återkoppling till deltagande myndigheters olika beslutsorgan. Nyhetsbladen som utkommit regelbundet under projektets gång finns på www.rfs.se/rattssakerhetsprojektet.

1.6 Projektets faser, kartläggning och arbetet i modellkommuner

Två huvudaktiviteter har genomförts under projektets tre år, dels en kartläggning för att få ökad kunskap och dels arbete med fyra modellkommuner för att visa på metoder och arbetssätt. I det följande beskrivs metodiken i projektets faser.

Enkäten

Med enkätundersökningen ville projektet belysa hur samarbetet uppfattas mellan kommunala tjänstemän och de som utför lagreglerade frivilliguppdrag. De lagområden som enkäten berörde var:

- kontaktperson och kontaktfamilj, SoL
- kontaktperson och stödfamilj, LSS
- god man och förvaltare, Fb

Enkäten besvarades både av tjänstemän i landets kommuner och av de som utför uppdragen, frivilliga samhällsarbetare som är medlemmar i en lokal RFS-förening. För att kunna jämföra tjänstemännens svar med frivilligarbetarnas ställdes samma frågor till båda grupperna men frågorna till frivilligarbetarna omformulerades för att passa de svarandes situation.

Framtagandet av enkäten gjordes under handledning från Ersta Sköndal högskola och i samråd med Sveriges kommuner och landsting (SKL) som granskade frågorna före utskicket. Enkäterna skapades i det webbaserade enkät- och analysverktyget esMaker.

Enkäten bestod av 21 frågor under sju rubriker, se bilaga 2. Första rubriken var rekrytering. Synen på till exempel rekryteringsförfarandet – rekryteras det tillräckligt många uppdragstagare för att täcka kommunens behov? Andra rubriken var målsättningen med insatsen, här undersöktes bland annat i vilken utsträckning uppdragstagaren involverades i målbeskriv-

annat i vilken utsträckning uppdragstagaren involverades i målbeskrivningar. Nästa rubrik var utbildning, i vilken utsträckning förekommer introduktions- och vidareutbildning och är grundutbildning ett krav för att ta uppdrag? Under rubriken uppmuntran undersöktes hur handläggare och uppdragstagare uppfattade att positiv återkoppling förekom under uppdragets gång. Rubriken uppföljning innehöll frågor för att se om utvärdering av insatsen förekom. Med den sista rubriken, övrigt, avsågs att få bakgrundsinformation om till exempel respektive kommun har särskilda tjänster för att samverka med frivilliga och om man ser frivilliga från andra lagområden som en resurs i sitt eget arbete. I inledningen av enkäten uppgav tjänstemännen vilken funktion de hade, vilka insatser de hade ansvar för och i vilken kommun. Uppdragstagarna uppgav vilket uppdrag de hade och i vilken kommun. Efter varje rubrik fanns möjlighet för den svarande att ge kommentarer i fritext.

Metoddiskussion rörande enkäten

Gruppen frivilliga samhällsarbetare fick svara på samma frågor som handläggarna för att en jämförelse mellan svaren skulle vara möjlig. Enkäten till kontaktpersoner, kontakt/stödfamiljer och god man/förvaltare gick till 3 000 av RFS medlemmar. Resultatet från de frivilligas svar baseras alltså på en del av RFS medlemmar. Dessa 3 000 medlemmar gör uppskattningsvis ca 9 000 insatser per år[6] av totalt ca 150 000 insatser i landet under ett år[7]. Det finns alltså betydligt fler frivilliga samhällsarbetare som är verksamma än de som är medlemmar i en lokal RFS-förening och som besvarat enkäten.

RFS vet av erfarenhet att många, till exempel anhöriga, tar ett enda uppdrag i livet. Uppskattningsvis handlar det om hälften av alla frivilliga samhällsarbetare. RFS medlemmar däremot har ofta sitt frivilliga samhällsarbete som en livsstil. De tar ett nytt uppdrag när det första avslutats, det är inte ovanligt att de har fler uppdrag pågående samtidigt. För dessa frivilla kan föreningen fungera stödjande men också som en opinionsbildande och påtryckande faktor i relation till lokala myndigheter. Det finns en risk att de svarande är mindre kritiska till myndigheternas agerande då ett viss mått av samarbete och dialog kan förekomma. Samtidigt kan den erfarna och insatta frivilligarbetaren var en mer kritisk röst då denna har en vidare kunskap om hur en stödjande myndighet ”borde” agera.

6 RFS frivilliga samhällsinsatser värda 463 miljoner kronor (2009)

7 Statistik rörande frivilligt samhällsarbete är bristfällig. Siffran är uppskattad och baseras bland annat på statistik från Socialstyrelsen.

Bortfall rörande enkäten

Den webbaserade enkäten skickades till samtliga av Sveriges 290 kommuner[8]. Enkäten gick till namngiven socialchef eller motsvarande som fick instruktionen att vidarebefordrade enkäten till ansvarig för respektive lagområde SoL och LSS. Överförmyndaren som mottog enkäten fick instruktionen att själv besvara den eller vidarebefordra den till den tjänsteman som hade kunskap om samarbetet mellan myndigheten och frivilligarbetarna i de nämnda uppdragen. Totalt skickades tre påminnelser ut till de kommuner som inte besvarat enkäten[9].

Till 2 500 medlemmar sändes enkäten via webben[10]. Till de föreningar där ingen eller få hade en e-postadress skickades pappersenkäter till styrelserna. Totalt skickades 560 pappersenkäter. Drygt 3 000 uppdragstagare i RFS lokala föreningar fick alltså möjlighet att besvara enkäten. De som uppmanades att besvara enkäten skulle ha pågående eller nyligen avslutade uppdrag. RFS har inte något register för vilken typ av uppdrag medlemmarna har. Det betyder att av de 3 000 som fått enkäten finns det personer med andra typer av uppdrag än de som enkäten avser[11]. En påminnelse skickades ut till samtliga 3 000 medlemmar och ytterligare ett utskick gjordes till rena kontaktfamilj- och kontaktpersonföreningar då vi fått in ett lågt antal svar från just den gruppen.

Antal inkomna svar från handläggare och frivilliga samhällsarbetare framkommer av tabellen i figur 2. Från socialtjänsten inkom svar från mellan 20 % och 30 % av landets kommuner beroende på uppdragstyp. Från överförmyndare var svarsfrekvensen knappt 60 % av landets kommuner. Svarsfrekvensen gällande frivilligarbetarna, beräknad på andelen kommuner som de har uppdrag i var för kontaktfamilj och stödfamilj låg (5 %), vilket gör det svårt att dra några generella slutsatser utifrån de inkomna svaren. Även gällande kontaktpersoner var svarsfrekvensen låg beräknat på hur stor andel av kommunerna de hade uppdrag i (12–19 %). De svarande gode männen hade uppdrag i 46 % av landets kommuner.

Enkätens resultat redovisas i kapitel 3. Enkätresultatet i sin helhet går att ladda ner från RFS hemsida.

8 Till Stockholm, Göteborg och Malmö skickades enkäter till samtliga 33 stadsdelar.

9 Den första påminnelsen till socialtjänsten gick till socialcheferna eller motsvarande. De andra och den tredje påminnelsen gick till namngiven chef för respektive lagområde.

10 Av 7 000 medlemmar fanns mailadresser till 2 500 personer.

11 Utöver de uppdragstyper som enkäten avser organiserar RFS frivårdens lekmannaövervakare och patientnämndernas stödpersoner.

Insats / uppdrag	Svar från handläggare		Svar från uppdragstagare	
	Antal svarande individer	Antal kommuner representerade	Antal svarande individer	Antal kommuner representerade
Kontaktperson SoL	120	100 (31 %)	133	60 (19 %)
Kontaktfamilj SoL	79	72 (23 %)	37	16 (5 %)
Kontaktperson LSS	88	82 (27 %)	94	38 (12 %)
Stödfamilj LSS	69	68 (21 %)	22	16 (5 %)
God man Fb	137	133 (57 %)	922	134 (46 %)
Förvaltare Fb	133	132 (57 %)	347	103 (36 %)

Figur 2. **Antal inkomna svar från handläggare och uppdragstagare samt antal kommuner som de svarande representerar**.

Procentsatsen inom parentes är svarsfrekvens beräknat på 290 kommuner. Procentsatsen rörande antal kommuner som överförmyndare svarat för beräknas på antal kanslier, i flera kommuner samverkar överförmyndare i ett gemensamt kansli och i det fallet har vi begärt in ett svar från det gemensamma kansliet. Procentsatsen som anges under uppdragstagarna god man och förvaltare beräknas på antalet kommuner och hänsyn till samverkan över kommungränserna har inte tagits.

Intervjuer

För att få en bild av hur handläggare inom frivården som förordnar lekmannaövervakare och patientnämnd som förordnar stödpersoner uppfattade samarbetet med frivilliga samhällsarbetare gjordes intervjuer. Frågeställningarna till frivården handlade om i vilken utsträckning handläggarna såg insatsen som meningsfull, hur de såg på relationen mellan den professionella och den frivilliga, hur de såg på och hanterade uppmuntran av de frivilliga, risker och hot i uppdraget och i vilken utsträckning insatsen uppfattades som brottspreventiv. Vidare ställdes frågor om samarbetet med socialtjänsten. Liknande frågor ställdes till patientnämnden. Intervjumanualen finns som bilaga 3.

Metoddiskussion rörande intervjuerna

Fyra kontor från respektive myndigheter frivård och patientnämnd valdes ut i de kommuner som var aktuella för fortsatt teamarbete. Strategin var att genom intervjuerna väcka frågeställningar som rör hur samarbetet med frivilliga fungerade och på detta sätt skapa intresse för att jobba vidare med frågorna. Erbjudandet om att delta i modellkommunsarbetet gavs först efter att intervjuerna genomförts. En frågemanual togs fram som respektive chef fick ta del av. Cheferna fick sedan välja ut minst två max fyra handläggare att under 1,5 timme besvara frågorna i intervjuform. Intrycket under intervjuerna var att det var en god spridning av handläggarna avseende

till exempel år i yrket, erfarenhet, och inställningen till frivilligt samhällsarbete. Intervjuer genomfördes med Kriminalvårdens frivårdskontor i Jönköping, Nyköping, Sollentuna och Örebro samt med patientnämnder i Jönköpings, Nyköpings, Stockholms och Örebro läns landsting.
Resultatet av intervjuerna redovisas löpande i rapporten.

Fyra modellkommuner

För att uppnå projektets andra mål, att visa på metoder för fungerande samverkan mellan myndigheter och de som har lagreglerade frivilliguppdrag, genomfördes ett utvecklingsarbete i fyra modellkommuner. En mer utförlig beskrivning av detta arbete återfinns i del 2 och 3 i denna rapport.

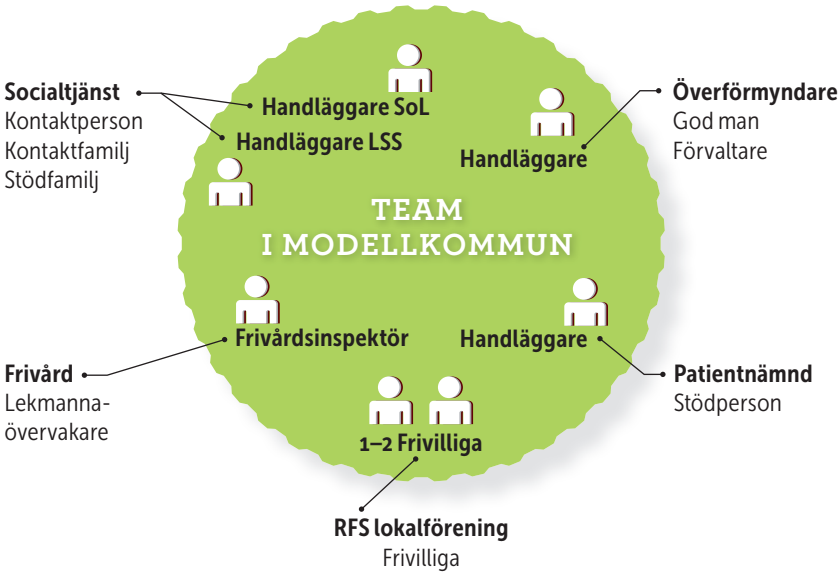
Fyra kommuner deltog, Jönköping, Nacka, Nyköping och Örebro. I varje kommun bildades ett team, se figur 3. Varje team bestod av följande funktioner som i sin vardag arbetar med dem som utför lagreglerade frivilliguppdrag:

- socialtjänsten, en tjänsteman/handläggare från respektive område SoL, LSS
- överförmyndaren, en tjänsteman/handläggare
- frivården, en tjänsteman/handläggare
- patientnämnden, en tjänsteman/handläggare
- samt från RFS lokala förening, en till två frivilligarbetare med erfarenhet av de uppdrag som nämns ovan.

De lagreglerade frivilliginsatser som ingick i teamarbetet var kommunens kontaktpersoner, kontaktfamiljer och stödfamiljer (SoL och LSS), god man och förvaltare, frivårdens lekmannaövervakare och patientnämndens stödpersoner. Alla team var kompletta utom Jönköpings där överförmyndaren inte hade möjlighet att delta.

Teamen från de olika kommunerna träffades tillsammans i Stockholm vid fem tillfällen under perioden februari 2013 till oktober 2013. De samlades till så kallade värdecaféer. Famna [12] och RFS utgjorde processledning och under de gemensamma träffarna i Stockholm fick deltagarna verktyg för att jobba vidare med konkreta förbättringsarbeten. RFS ordförande och

12 Famna är en paraplyorganisation för idéburna nonprofitaktörer inom vård och social omsorg. Famnas Värdeforum är ett utvecklingsprogram bland annat för kvalitet inom vården och den sociala omsorgen, som syftar till att skapa en kultur av ständiga förbättringar för att öka värdet för dem som vården och omsorgen finns till för. Programmet har tagits fram i samarbete mellan Famna och Qulturum/Landstinget i Jönköpings län.



Figur 3. **Teamen i modellkommunerna bestod av totalt 6–7 personer. Två handläggare från socialtjänsten, SoL respektive LSS, en handläggare från överförmyndaren, en handläggare från frivården, en handläggare från patientnämnden samt en till två frivilliga från lokal RFS-förening med bred erfarenhet av lagreglerade frivilliguppdrag.**

förbundssekreterare deltog vid samtliga tillfällen som stöd för processen och projektidén. Mellan träffarna jobbade varje team vart och ett för sig i sina hemkommuner. I samband med värdecaféerna skrevs nyhetsblad av RFS kommunikatör. I nyhetsbladen framgick vad som har gjorts under värdecaféerna. De sändes ut till teamdeltagarnas chefer och arbetsgrupper. Mellan värdecaféerna deltog RFS projektledare i de lokala teamträffarna. Projektledarens roll var att handleda och lyssna in vilka erfarenheter deltagarna gjorde under teamarbetet.

Värdecaféerna avslutades med en vernissage (seminarium) den 9 oktober 2013 där teamen redovisade sina resultat. De erfarenheter som teamen fått under arbetet ligger till grund för den självinstruerande metodboken *Samarbetet för ökad rättssäkerhet i lagreglerade frivilliguppdrag* som går att beställa genom RFS hemsida, www.rfs.se

1.7 Förväntade effekter

Inför arbetet i modellkommunerna fanns en rad förväntningar på vilka positiva effekter som borde uppstå av arbetet:

- att rekryterings- och utbildningsförfarandet skulle effektiviseras
- att frivilligarbetarna i högre utsträckning skulle känna sig sedda och bekräftade i sina uppdrag
- att brukare, frivilliga och handläggare skulle få en gemensam bild av vad insatserna skall leda till
- att mål skulle följas upp regelbundet
- att kontinuiteten för brukaren skulle öka.

Genom att tillsammans över myndighetsgränser och sektorsgränser arbeta med små förbättringar i vardagsarbetet förväntas fungerande samverkan uppstå i syfte att förbättra rättssäkerheten för brukaren.

RFS erfarenhet är att de olika uppdragstyperna är varandras rekryteringsbas. Den som tar ett kontaktpersonsuppdrag idag kanske blir god man imorgon. När man som frivillig tar ett uppdrag får man genom samverkan kunskap om ytterligare uppdrag och blir kanske intresserad av dessa. I RFS lokalföreningar sker detta redan idag. När myndigheter får ökad kännedom om varandras frivilliga borde det vara möjligt att göra gemensamma rekryteringsinsatser där myndigheter och föreningar går samman och marknadsför uppdragen och presenterar *alla* lagreglerade frivilliguppdrag. Det vill säga, en ingång till alla uppdrag.

Bättre effektivitet kan också uppstå när myndigheter och föreningar samordnar kompetensstödjande insatser. I stor utsträckning kan utbildning samordnas då behovet av utbildning är detsamma oavsett uppdragstyp, till exempel kunskap om individers rättigheter i samhället, förhållningssätt, olika funktionshinder och etik. Viss utbildning är naturligtvis specifik beroende på lagområde.

I modellkommunsarbetet borde det bli tydligt vilken typ av stöd och uppmuntran som efterfrågas av frivilligarbetarna. Att myndigheter och föreningar gemensamt vårdar och förvaltar den resurs som de frivilligas engagemang utgör borde löna sig i form av att uppdragen blir mer intressanta att gå in i och därmed bidra till att det blir enklare att rekrytera frivilligarbetare.

En effekt projektet hoppades på var förtydligande av vilket mål som finns med insatsen och att detta mål delas av alla inblandade parter. Om ett syfte med insatsen är att vara medmänniska/kompis, hur uttrycks då det i en målbeskrivning? Hur formulerar vi detta till aktiviteter? Ytterligare en

förväntad effekt var att förhindra att insatser avbryts i förtid genom att regelbundet följa upp insatserna.

Ur brukarens perspektiv är det inte så intressant vilken myndighet som administrerar det stöd som den frivilliga utgör. Många brukare är aktuella hos fler myndigheter, exempelvis kan en klient vara aktuell både hos frivården och hos socialtjänsten samtidigt. När frivårdens lekmannaövervakning upphör kvarstår ofta behovet av stödjande insatser och då kan socialtjänsten ta vid. Det finns ett stort värde i att möjliggöra för den frivilliga att ”följa med” brukaren till ”nästa” myndighet, alltså från frivården som lekmannaövervakare till socialtjänsten och då bli kontaktperson. På detta sätt skapas kontinuitet för brukaren oavsett vilken myndighet som administrerar stödet.

1.8 Förankring av projektet

Förankring av projektet har gjorts både före projektstart och under projektets gång, bland annat har Kriminalvårdens och Socialstyrelsens generaldirektörerer uppvaktats. Förankring och återkoppling av projektet har skett vid respektive myndigheters nationella sammanhang så som de årligt återkommande socialchefsdagarna, överförmyndardagarna och patientnämndernas tjänstemannakonferens. Kriminalvårdens huvudkontor och dess kvalitetsråd har informerats.

2. Frivilliga samhällsarbetare

Begreppet frivilliga samhällsarbetare har definierats och tillämpats av Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare vars historia går tillbaka till 60-talet. Redan under 50-talet slöt sig lekmannaövervakare samman i föreningar som 1968 gick samman och bildade Övervakarnas Riksförbund. [13]

Under årens lopp har övriga uppdragstyper tillkommit som kontaktperson, kontaktfamilj, stödfamilj, stödperson, god man, förvaltare och särskilt förordnad vårdnadshavare. 1989 antog förbundet namnet Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare för att inbegripa alla frivilliga samhällsarbetare. Dessa frivilliga verkar således inom kriminalvården, socialtjänsten, psykiatrin, och inom överförmyndarverksamheter. Uppdragen regleras i lag och beslutas av en myndighet. Utöver de lagreglerade frivilliguppdragen organiserar RFS häktes- och anstaltsbesökare och är samordnare för Visionsrummet[14], ett rum eller en plats på anstalt och häkten som fungerar frigivningsförberedande.

Människor till stöd för andra

Att ha ett uppdrag som frivillig samhällsarbetare handlar om att ge stöd till en människa i en utsatt situation. Den frivilliga har inte någon lön utan får ett mindre arvode för sin insats. Ersättning för omkostnader i samband med uppdragen betalas som regel ut av myndigheten. RFS betonar värdet av frivillighet i insatsen, det ska inte vara arvodet som är drivkraften att ta ett uppdrag utan viljan att stödja en medmänniska. Den frivilliga bidrar med ett vardagligt samtal vars syfte är att brukaren ska trivas och må bra

13 Medmänniskor till stöd för andra (1998)

14 I Visionsrummet kan intagna på häkten och anstalter ta del av samhällsinformation från myndigheter, organisationer och föreningar. Arbetet sker i samverkan mellan Visionsrummets parter: Kriminalvården, RFS, Hela människan, Kris, Attention, SKR och NBV.

men också vara en extra rådgivare beträffande hur samhället kan ge stöd. Ofta byggs relationen upp utifrån ett gemensamt intresse. I kontakten mellan den frivilliga och brukaren finns inget utredande eller granskande syfte som ger underlag för myndighetsbeslut. Kontakten och relationen mellan brukaren den frivilliga är alltså till sin karaktär annorlunda än brukarens kontakt och relation med myndigheten. Det är helt enkelt en medmänsklig kontakt där vi speglar oss i varandra och där vi bekräftar varandra. Det är inte ovanligt att brukare är misstänksamma mot myndigheter. Frivilligarbetaren är för många brukare den enda kontakten som inte är en tjänsteman. Utöver att vara stödjande kan det också i rollen som frivillig samhällsarbetare ingå att ha en kontrollerande funktion, inte minst som lekmannaövervakare. Den frivilliga:

- fungerar som ett medmänskligt stöd
- bistår brukaren i personliga frågor
- vidgar brukarens nätverk
- kan vara brukaren behjälplig i dennes kontakter med myndigheter.

Uppdragens gemensamma kärna

Frivilliga samhällsarbetares olika uppdrag har alla en gemensam kärna, idealitet och viljan att stödja en medmänniska som befinner sig i en utsatt situation. Denna gemensamma ansats leder till att många frågeställningar som uppstår i uppdragen är likartade oberoende av uppdragstyp. Det är inte ovanligt att samma frivilligarbetare har erfarenhet av uppdrag från fler lagområden. Med Rättssäkerhetsprojektet har RFS utmanat myndigheterna att tänka gemensamt kring frivilliguppdragen, att genom samverkan effektivisera och förbättra insatserna. RFS utmanar också sig självt genom att tänka och agera i högre utsträckning gemensamt över uppdraggränserna.

Frivillig samhällsarbetare stödjer 150 000 personer

Uppskattningsvis får 150 000 människor årligen stöd av en frivillig med lagreglerat uppdrag. Den statistik som finns är delvis bristfällig. Enligt Socialstyrelsen beviljades 2012 cirka 40 000 klienter insatsen kontaktperson, kontaktfamilj och stödfamilj enlig SoL och LSS[15]. (Statistik för vuxna som fått insatsen enligt SoL finns inte). Det finns inte någon samlad statistik för hur många personer som har god man och förvaltare men en uppskattning är att cirka 100 000 personer har insatsen. Cirka 4 000 ensamkom-

15 Källa Socialstyrelsen.

mande barn kom till Sverige 2013 och de har alla har rätt till god man[16]. Cirka 6 000 klienter hade lekmannaövervakare 2012[17]. Under 2012 var cirka 13 000 vårdade enligt LPT och cirka 2 000 enligt LRV[18]. Samlad statistik för hur många av dessa som haft stödperson finns inte. I januari 2014 hämtade RFS in statistik från samtliga landsting som redovisade antal patienter som haft stödperson under 2013 enligt LPT, LRV eller SmL. Totalt i landet hade 1 338 patienter stödperson någon gång under 2013.

Ett inte alltid prioriterat arbetsfält

Trots att så många som 150 000 personer årligen har stöd av en frivillig samhällsarbetare uttryckte flera handläggare som deltog i teamen att deras arbete med frivilliga inte var en prioriterad fråga hos beslutsfattare. Inom till exempel socialtjänsten och patientnämnden är arbetet med frivilliga en mycket liten verksamhet i relation till organisationens övriga verksamhet. Alla har inte heller en särskild funktion eller organisation för arbetet med friviliga samhällsarbetare. Insatserna är förhållandevis billiga i jämförelse med organisationernas övriga insatser. Detta kan vara några skäl till att frågorna har låg prioritet. En kommentar från handläggare var att någon äntligen satte ljuset på detta arbete. Ytterligare ett exempel på att detta är en lågt prioriterad fråga är trögheten i att modernisera lagstiftningen som reglerar överförmyndarens verksamhet.

Frivilliga samhällsarbetares insats värd 4 miljarder

Som nämnts ovan har cirka 150 000 människor stöd av en frivillig samhällsarbetare. De frivilliga träffar brukaren i snitt 2,5 timmar i veckan[19]. Räknar vi om tiden i arbetstid motsvarar insatsen 9 615 tjänstemäns arbete heltid per år. Kostnaden om detta arbete skulle utföras av tjänstemän med en månadslön på 25 000 kronor blir cirka 4 miljarder. Arvoden på cirka 1 miljard betalas ut till frivilliga samhällsarbetare.

2009 tog RFS fram en modell för att beräkna det ekonomiska värdet av sina medlemmars insatser. Modellen räknar om de frivilliga samhällsarbetarnas insats i tid och vad kostnaden skulle bli om tiden lades på tjänstemän[20]. I modellen drar man av kostnaderna för de arvoden som betalas ut. Enligt modellen har varje medlem i snitt tre uppdrag var och träffar

16 Källa Migrationsverket.

17 Källa Kriminalvården.

18 Källa Socialstyrelsen.

19 2, 5 timmar i veckan är en genomsnittlig tidsåtgång i en insats som utförs av frivilliga samhällsarbetare. Siffran baseras på en undersökning bland RFS medlemmar 2009.

20 RFS frivilliga samhällsinsatser värda 463 miljoner kronor (2009).

brukaren 2,5 timmar per vecka och uppdrag. 2012 hade RFS 8 000 medlemmar[21] som tillsammans hade 24 000 uppdrag. De ägnade tillsammans 60 000 timmar i veckan åt frivilligt samhällsarbete. Dessa timmar motsvarade 1 538 heltidstjänster och med en lön på 25 000 kronor i månaden skulle kostnaden inklusive sociala avgifter bli 655 miljoner kronor om året.

Arvodena skiljde sig åt beroende på uppdragstyp och vilken kommun som förordnade men ett uppskattat genomsnittsarvode låg på cirka 800 kronor i månaden vilket gav en årlig kostnad på 230 miljoner kronor i utbetalda arvoden. Nettovärdet för RFS medlemmars insatser var 2012 425 miljoner kronor.

Har insatserna effekt?

I intervjuerna med frivård och patientnämnd i projektets kartläggningsfas framkom att handläggarna hade olika uppfattningar om huruvida frivilliga samhällsarbetares insats är meningsfull eller inte. Avsaknaden av evidens på området är problematisk. Vilka effekter dessa insatser har är i stort sett ett obeforskat fält. För att handläggarna ska vilja utveckla arbetet med frivilliga måste de tro att insatsen har effekt, att den ger ett mervärde för klienten.

2.1 Kontaktperson och kontaktfamilj enligt SoL

Insatserna kontaktperson och kontaktfamilj är behovsprövade, frivilliga insatser som regleras i Socialtjänstlagens tredje kapitel 6 §. Paragrafen handlar om socialnämndens olika uppgifter och om insatserna står det att

> Nämnden kan utse en särskild person (kontaktperson) eller en familj med uppgift att hjälpa den enskilde och hans eller hennes närmaste i personliga angelägenheter, om den enskilde begär eller samtycker till det.
>
> **Socialtjänstlagen 3 kap. 6 § 3st.**

I lagtexten görs ingen åtskillnad i målgrupp eller användningsområde mellan de två olika insatserna kontaktperson och kontaktfamilj. Över tid har en praxis utvecklats där kontaktfamilj används i större omfattning till de yngre barnen och kontaktperson tillsätts i större utsträckning främst för ungdomar men insatserna kan också erbjudas vuxna med social problematik. I kontaktfamiljen tas barnet emot som en slags familjemedlem regelbundet en eller ett par helger i månaden. Kontaktfamiljen erbjuder en vardagsgemenskap, är en god förebild och ger föräldrarna avlastning. Kontaktpersonen är vanligtvis utsedd att vara ett stöd för barnet/ungdomen genom att träffas regelbundet och göra olika aktiviteter, samtala och

21 Beräkningen gjordes 2012 då medlemsantalet var cirka 8 000.

umgås. I båda insatserna är ofta en av avsikterna att erbjuda barn/ungdomar ett vidgat nätverk.

Avsikten med insatserna har från lagstiftarens sida varit att erbjuda ett frivilligt stöd i förebyggande syfte[22]. Lotta Berg Eklundh menar i sin licentiatavhandling *Kontaktfamilj – en förebyggande stödinsats eller mellanvård?*[23] att insatsen således inte bör erbjudas en målgrupp med allt för tung social problematik, åtminstone inte som den enda insatsen. Avsikten har inte varit att insatserna skall vara terapeutisk/vårdande även om insatserna kan ha terapeutiska effekter. Med tiden har dock insatserna kommit att användas inte bara som ett resultat av föräldrars egen ansökan om stöd utan också till de barn som lever i svåra social förhållanden och där socialtjänsten påbörjat utredning utifrån anmälan om missförhållanden enligt 14 kap § 1 SoL.

Den mest förekommande öppenvårdsinsatsen

Insatserna kontaktperson och kontaktfamilj är en av de vanligast förekommande öppenvårdsinsatser som socialtjänsten använder inom ramen för SoL. År 2012 beviljades, enligt Socialstyrelsen, 19 200 barn och unga insatsen kontaktperson/kontaktfamilj enligt SoL[24]. Av dessa barn och unga var 9 600 0–12 år och lika många 13–20 år. Tyvärr hålls inte insatserna isär utan redovisas gemensamt. År 2000 beviljades 22 000 barn och unga insatserna[25]. En liten minskning av insatserna under en dryg tioårsperiod kan alltså konstateras.

Trots omfattningen av insatsen finns för närvarande ingen reglering av kontaktperson- och kontaktfamiljsinsatserna utöver lagstiftningen. Hur samarbetet mellan kommun och frivilliga som utför uppdragen skall se ut är upp till varje kommun att utforma. Rutiner för rekrytering av och kompetensstöd till frivilliga, och uppföljning av insatsen är mycket olika i olika kommuner.

2.2 Kontaktperson och stödfamilj enligt LSS

Syftet med LSS (Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)[26] är att människor med svåra funktionshinder ska kunna leva ett bra liv.

22 SOU 1999:97
23 Berg Ekelund, L 2010
24 Barn och unga – insatser år 2012 (Socialstyrelsen 2013)
25 Barn och unga – insatser år 2000 (Socialstyrelsen 2001)
26 SFS (1993:387) Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade

LSS omfattar personer med:

- utvecklingsstörning eller autismliknande tillstånd
- bestående och betydande begåvningsmässiga funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranlett av yttre våld eller kroppslig sjukdom
- andra stora och varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som inte beror på normalt åldrande och som leder till betydande svårigheter i den dagliga livsföringen, och därmed omfattande behov av stöd och service.

LSS är en rättighetslag vilket innebär att om en person tillhör någon av kategorierna ovan (personkrets 1, 2 eller 3) så har denne rätt till stöd och service. Verksamheten enligt denna lag ska främja likhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för de som omfattas av lagen. Insatserna ska vara varaktiga och samordnade. De ska anpassas till den funktionshindrade och utformas så att de är lätt tillgängliga och stärker den funktionshindrades förmåga att leva ett självständigt liv. Två av insatserna inom ramen för LSS är kontaktperson och stödfamilj.

Kontaktpersonen ska främja sociala kontakter, ge råd i vardagssituationer och stimulera till en aktiv fritid. Insatsen kan begäras av den funktionsnedsatta själv, vårdnadshavare, god man eller förvaltare. Insatsen är frivillig och kostnadsfri. Socialstyrelsens beskrivning av vad insatsen kontaktperson innebär lyder: ”kommunen kan förordna en kontaktperson som ett personligt stöd, för att bryta isolering och för att underlätta ett självständigt liv”[27].

Stödfamilj enligt LSS är en korttidsvistelse utanför det egna hemmet där personer med funktionsnedsättning får bo hos en familj, vanligtvis ett veckoslut per månad. Med insatsen ges den funktionsnedsatta en möjlighet till miljöombyte samtidigt som personens familj får avlastning. Insatsen kan begäras av den funktionsnedsatta själv, vårdnadshavare, god man eller förvaltare. Insatsen är frivillig och kostnadsfri. Socialstyrelsen beskriver insatsen stödfamilj (som i lagtexten lyder korttidsvistelse utanför det egna hemmet) som en kortare vistelse utanför det egna hemmet för att en person med funktionsnedsättning ska få miljöombyte och rekreation och anhöriga avlastning. Vistelsen kan förläggas i korttidshem, hos stödfamilj eller som lägervistelse.

27 Socialstyrelsen (2014) Personer med funktionsnedsättning – insatser enligt LSS år 2013.

Insatsernas omfattning

Enligt Socialstyrelsen hade 19 400 personer kontaktperson enligt LSS år 2013[28]. Det gör denna insats till den tredje största insatsen inom ramen för LSS. De flesta som beviljats insatsen kontaktperson var mellan 23–64 år. 2005 fick 16 700 personer insatsen vilket betyder att antalet personer som fått kontaktperson stadigt ökar.

Hur många som fått stödfamilj är svårt att säga då Socialstyrelsens statistik rör korttidsvistelse där insatsen inte bara är stödfamilj utan också korttidshem eller lägervistelse. 9 600 personer fick denna korttidsvistelse 2013 och denna siffra har varit relativt konstant sedan 2005[29].

Trots omfattningen av insatsen finns för närvarande ingen reglering av kontaktperson- och kontaktfamiljsinsatserna utöver lagstiftningen. Hur samarbetet mellan kommun och frivilliga som utför uppdragen skall se ut är upp till varje kommun att utforma. Rutiner för hur rekrytering av och kompetensstöd till frivilliga. Hur uppföljning av insatsen görs varierar stort mellan kommuner.

2.3 God man och förvaltare enligt föräldrabalken (Fb)

De bestämmelser som reglerar godmanskap och förvaltarskap återfinns i föräldrabalken kapitel 9 till 15. De omständigheter som kan ligga till grund för godmanskap framgår av 11 kap. 4 § föräldrabalken (Fb).

> Om någon på grund av sjukdom, psykisk störning, försvagat hälsotillstånd eller liknande förhållande behöver hjälp med att bevaka sin rätt, förvalta sin egendom eller sörja för sin person, skall rätten, om det behövs, besluta att anordna godmanskap för honom eller henne. Ett sådant beslut får inte meddelas utan samtycke av den för vilken godmanskap skall anordnas, om inte den enskildes tillstånd hindrar att hans eller hennes mening inhämtas.
>
> **Föräldrabalken 11 kap. 4 §**

För att få en god man på grund av sjukdom ska det röra sig om svåra sjukdomar som påverkar den enskildes förmåga att fatta beslut. Exempel på psykiska sjukdomar som kan ligga till grund för behov av en god man är schizofreni eller bipolär sjukdom. Med försvagat hälsotillstånd menas i första hand ålderssvaghet.

28 Socialstyrelsen (2014) Personer med funktionsnedsättning – insatser enligt LSS år 2013.

29 Socialstyrelsen (2014) Personer med funktionsnedsättning – insatser enligt LSS år 2013.

Av 11 kap. 25 § Fb framgår att det är tingsrätten som förordnar en god man eller förvaltare. Godmanskap bygger på frivillighet vilket innebär att det måste finnas ett samtycke från den som ska ha en god man[30]. Tingsrätten kan även förordna en god man till en person som är för sjuk för att själv kunna fatta det beslutet.

Den som utses till god man eller förvaltare enligt 11 kap. 12 § Fb ska vara en rättrådig, erfaren och i övrigt lämplig man eller kvinna. God man och förvaltare kallas ställföreträdare och den enskilde som får en god man kallas huvudman.

God man

De uppgifter som ingår i den gode mannens uppdrag kan vara att bevaka huvudmannens rätt, förvalta huvudmannens egendom och att sörja för huvudmannens person[31].

- Att *bevaka rätt* innebär att se till att huvudmannens rättigheter tillvaratas gentemot utomstående. Det kan exempelvis röra sig om att företräda huvudmannen gentemot myndigheter vid ansökningar och överklaganden.
- Att *förvalta egendom* innebär att ta hand om huvudmannens ekonomi.
- Att *sörja för person* innebär att ställföreträdaren ska bevaka sin huvudmans personliga intressen och se till att han får nytta av sina pengar. Detta kan innebära att se till att huvudmannen har en så trivsam tillvaro som möjligt. Eftersom utgångspunkten alltid är huvudmannens personliga behov varierar ställföreträdarens uppgifter beroende på huvudmannens livssituation.

Förvaltarskap

En person som får förvaltare får det på grund av sjukdom, psykisk störning, försvagat hälsotillstånd eller liknande förhållande och därför är ur stånd att vårda sig eller sin egendom. Det kan till exempel röra sig om personer som lider av psykiska sjukdomar[32].

Enligt 11 kap 7 § Fb får en förvaltare inte förordnas om det är tillräckligt att en god man förordnas för den enskilde eller om denne kan få hjälp på något annat mindre ingripande sätt. Förvaltarens uppdrag ska anpassas till förhållanden i det enskilda fallet och kan begränsas till att avse viss egendom eller en specifik angelägenhet.

30 11 kap. 4 § Fb
31 11 kap. 4 § Fb
32 Prop. 1987/88: 124 s 144.

Förvaltarskap innebär att huvudmannen förlorar sin rättshandlingsförmåga i den utsträckning en förvaltare får sitt uppdrag[33]. Detta innebär att huvudmannen har en begränsad rätt att ingå avtal eller att själv ta hand om sina pengar. Trots ett förvaltarskapsförordnande får huvudmannen själv ingå anställningsavtal och ha hand om de pengar han tjänar på det arbetet[34]. Huvudmannen kan också förfoga över gåvor, arv och förmånstagarförordnanden enligt 11 kap. 8 § 3 p. Fb.

Ett förvaltarskap kan anordnas mot den enskildes vilja och är en tvångsåtgärd. Den största skillnaden mot godmanskapet är att förvaltaren inte behöver huvudmannens samtycke för att agera inom ramen för förvaltaruppdraget.

God man för ensamkommande barn och särskilt förordnad vårdnadshavare

Barn som anländer till Sverige utan vårdnadshavare och som inte har uppehållstillstånd har rätt till en god man. Uppdraget regleras i lagen om god man för ensamkommande barn och det är överförmyndaren i den kommun där barnet vistas som utser en god man. Om barnet senare får permanent uppehållstillstånd ska en särskilt förordnad vårdnadshavare tillsättas. Det uppdraget regleras i föräldrabalken och det är socialtjänsten som ansvarar för rekryteringen. När en lämplig person har hittats, lämnas beslutet till tingsrätten att förordna den särskilt förordnade vårdnadshavaren.

Då barn inte har en egen rättshandlingsförmåga ska den gode mannen och den särskilt förordnade vårdnadshavaren företräda barnet i vårdnadshavarens och förmyndarens ställe. De ska se till att barnets rättigheter tillgodoses, till exempel genom att ha kontakt med skola och boende. Den gode mannen ansvarar också för processen om att ansöka om permanent uppehållstillstånd. Det ingår dock inte i den gode mannens uppdrag att sköta den dagliga omvårdnaden av barnet, och det föreligger inte heller någon försörjningsskyldighet för barnet. Båda uppdragen upphör automatiskt när barnet fyller 18.

Insatsernas omfattning

För närvarande finns ingen rikstäckande statistik på antalet personer som har en god man eller förvaltare. 2006 granskade Riksrevisionen länsstyrelsernas tillsyn över de kommunala överförmyndarna. I rapporten framkommer att det 2004 fanns uppskattningsvis 88 000 personer – huvudmän som hade ställföreträdare och att det sammanlagda värdet på de tillgångar som ställföreträdarna förvaltade år sina huvudmän uppskattades till

33 11 kap. 9 § 1 st. Fb
34 11 kap. 8 § 1-2 p. Fb

17,5 miljarder kronor[35]. Hur stort antalet personer med ställföreträdare är 2014 går inte med säkerhet att uttala sig om men den allmänna bilden är att antal personer med ställföreträdare ökar för varje år så en kvalificerad uppskattning är att det 2014 finns cirka 100 000 personer med ställföreträdare.

35 RiR 2006:5, Riksdagstryckeriet, Stockholm 2006

2.4 Stödperson

En patient som tvångsvårdas har enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT)[36], lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV)[37] och enligt smittskyddslagen (SmL)[38] rätt att få en stödperson.

Stödpersonens roll är bland annat att vara ett stöd och bistå den tvångsvårdade patienten i personliga frågor, i rättsliga prövningar, att vidga sitt nätverk, att vara medmänniska och ett stöd som kompletterar vårdapparatens professionella.

Chefsöverläkaren vid den psykiatriska kliniken ansvarar för att patienten får information om rätten till stödperson. Det ska ske genom en individuellt anpassad information och så snart patientens tillstånd tillåter det.

> Chefsöverläkaren skall se till att en patient som vårdas enligt denna lag, så snart patientens tillstånd tillåter, genom en individuellt anpassad information upplyses om sin rätt att få en stödperson. När patienten begär det, skall en stödperson utses. En stödperson kan utses också i annat fall, om patienten inte motsätter sig det. Stödpersonen skall bistå patienten i personliga frågor så länge denne ges tvångsvård enligt denna lag och, om patienten och stödpersonen samtycker till det, även under fyra veckor efter det att tvångsvården har upphört. Stödpersonen har rätt att besöka patienten på vårdinrättningen. Han får inte obehörigen röja eller utnyttja vad han under uppdraget har fått veta om patientens hälsotillstånd eller personliga förhållanden i övrigt
>
> **Lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård**

Förordnandetiden för stödpersoner fortgår i fyra veckor efter det att tvångsvården upphört. Därefter kan patienten ha en möjlighet till kontaktperson via socialtjänsten. Om patient och stödperson önskar detta kontaktar patientnämnden kommunen, varvid behovsprövning görs och nytt beslut fattas enligt socialtjänstlagen (SoL).
Patientnämnden ansvarar för att rekrytera, utbilda, förordna, handleda och arvodera stödpersoner.

Insatsernas omfattning

Då det inte finns en samlad nationell statistik för antalet patienter som haft stödperson så hämtade RFS in uppgifter från respektive patientnämnd i januari 2014. Under 3013 hade 1 552 tvångsvårdade patienter någon gång under vårdtiden stödperson.

36 Lag (1991:1128) om psykiatrisk tvångsvård
37 Lag (1991:1129) om rättspsykiatrisk vård
38 Smittskyddslag (2004:168)

2.5 Lekmannaövervakare

Frivården, en del av Kriminalvården, rekryterar och förordnar lekmannaövervakare. En lekmannaövervakare kan förordnas efter dom till skyddstillsyn eller när en klient vid villkorlig frigivning från ett fängelsestraff ska ställas under övervakning. Övervakningen pågår i regel under ett år, men kan förlängas efter beslut av övervakningsnämnd eller domstol om klienten till exempel återfaller i brott under pågående övervakning. Övervakningen är en del av brottsbalkens påföljdssystem och regleras i Kriminalvårdens föreskrifter och i förordningen (1998:642) om verkställighet av frivårdspåföljder.

Skälen till att ha med frivilliga i kriminalvården kan beskrivas både utifrån ett samhällsperspektiv och utifrån ett individperspektiv. Utifrån ett samhällsperspektiv finns det ett stort värde i att det finns en medborgarinsyn, det vill säga att medborgare deltar i verkställigheten av utdömda påföljder och får en insyn i rättsväsendets funktion samt en ökad kunskap om de dömdas situation. Utifrån ett individperspektiv är en av anledningarna till lekmannamedverkan att denne bidrar till att påföljdsinnehållet blir mera vardagligt och medmänskligt jämfört med den rena myndighetskontakten. Vidare kan den frivilliga finnas närmare klienten, vara lättare att nå och stärka klientens anknytning till det vanliga livet.

Lekmannaövervakaren ska vara ett stöd och en hjälp för den dömde, men har även en kontrollerande funktion avseende till exempel återfall i brott eller missbruk. Om klienten har en föreskrift i domen om till exempel nykterhetsfrämjande insatser eller deltagande i behandlingsprogram kan lekmannaövervakaren komma att kontrollera att klienten fullgör det som ålagts honom eller henne. Frivårdens handläggare har dock alltid huvudansvaret för ärendet. Lekmannaövervakare har rapporteringsskyldighet till frivården, både vad gäller klientens framsteg och eventuell misskötsamhet. Att stå under övervakning är tvingande, men det är inte obligatoriskt att ha en lekmannaövervakare.

Insatsernas omfattning

Övervakningen pågår vanligtvis under ett år och cirka 6 000 klienter har en lekmannaövervakare årligen.

3. Fem utvecklingsområden

Projektet har identifierat fem utvecklingsområden som är centrala för att brukaren ska få en rättssäker insats av god kvalitet. Det handlar om att förbättra *rekryteringsförfarandet*, *kompetensstödet* och *uppmuntran av frivilliga* samt att förtydliga *mål* för och *uppföljning* av insatsen.

3.1 Rekrytering

För att myndigheterna skall kunna fullfölja sina åtaganden, är det avgörande att det finns frivilliga samhällsarbetare som är villiga att åta sig uppdrag. Rekryteringsprocessen består i huvudsak av tre delar, dels marknadsföring så att allmänheten blir medveten om att det finns behov av frivilliga samhällsarbetare, dels ska den person som visat intresse utredas och en bedömning göras om denna är lämplig och slutligen ska en matchning göras så att brukaren får rätt frivillig.

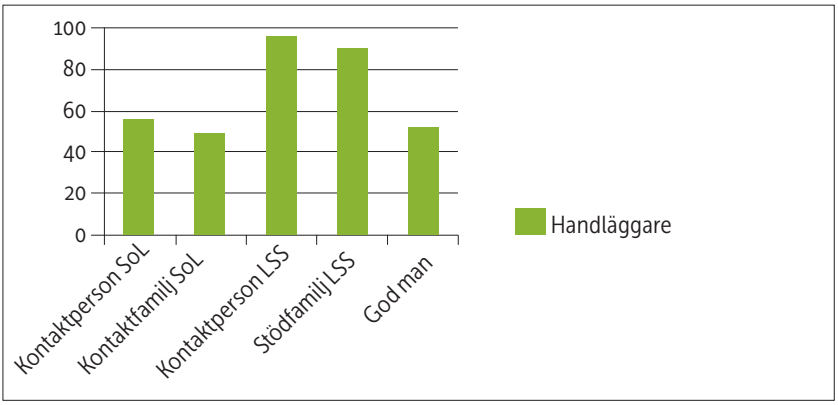
Rekryteringsförfarandet varierar mellan olika myndigheter och lokala förutsättningar. Det saknas samlade riktlinjer från till exempel Socialstyrelsen för hur en rekryteringsprocess ska gå till. Det finns inte heller mycket skrivet om vilka kriterier som ska påvisa lämplighet. Den enda lagtext som reglerar vilken frivilliga som kan utses återfinns i Föräldrabalken som reglerar god man och förvaltaruppdragen. Se vidare kapitel 2.3.

Det har dock utvecklats en praxis som myndigheterna utgår ifrån mer eller mindre. De flesta myndigheter begär registerutdrag ur belastningsregistret för att utesluta att den blivande frivilligarbetaren är dömd för brott eller är skäligen misstänkt för brott. Det görs i regel en utredning/intervju för att bedöma lämplighet och för att få kunskap om lämpligt uppdrag för just denne frivillige. Utredningen av socialtjänstens kontaktfamiljer görs ofta inom ramen för socialtjänstens familjehemsvård där mer omfattande och strukturerade metoder för utredning används.

I kartläggningen framkommer att cirka hälften av de svarande handläggarna inom socialtjänst SoL och överförmyndare menar att det rekryteras

tillräckligt många uppdragstagare för att täcka kommunens behov, se figur 4. En betydligt större andel av socialtjänstens LSS-handläggare menar att det rekryteras tillräckligt många, drygt 90 %. Cirka 50% av handläggarna inom SoL och överförmyndarverksamheterna hävdar att det inte rekryteras tillräckligt många frivilliga för att täcka kommunens behov vilket leder till slutsatsen att det finns behov av bättre arbetssätt för att få ett tillräckligt inflöde av utredda frivilliga, framför allt till socialtjänsten SoL och till godmansområdet.

Rekryteras det tillräckligt många uppdragstagare för att täcka kommunens behov?



Figur 4. **Andel av handläggarna som menar att det rekryteras tillräckligt många uppdragstagare**

Avgörande för att en insats ska ge ett bra resultat är att relationen mellan brukaren och den frivilliga fungerar, rätt frivillig till rätt brukare. Ofta sker matchningen utifrån brukarens önskemål, exempelvis intressen, etnicitet, språk, religion eller tidigare bekantskap. En svårighet som de frivilliga uttrycker är bristen på bakgrundsinformation då de väljer att åta sig ett uppdrag. I enkäten kommenterade en frivilligarbetare det på följande sätt. ”Bakgrundsinformationen är oftast mycket knapphändig och man får själv göra research efter det att man tagit uppdraget. Det betyder att man ibland får överraskningar som kanske hade gjort att man inte tagit uppdraget om man vetat” [39]. Samtidigt menar handläggare att de ger nödvändig information för att den frivilliga ska kunna genomföra ett uppdrag. En handläggare skriver ”uppdragstagaren får den information som behövs för att kunna utföra insatsen på ett bra sätt men tar inte del av utredningen”[40]. En orsak till svårigheten att ge bakgrundsinformation kring brukarens situa-

39 Citat från uppdragstagare i enkäten
40 Citat från handläggare i enkäten

tion är att sekretess råder mellan myndighet och frivilligarbetare. Denna svårighet kan emellertid övervinnas genom överenskommelse med brukaren.

Svårigheter i matchning uppstår vid specifika behov och komplicerade uppdrag. En handläggare säger att ”det kan vara svårt att hitta uppdragstagare till de uppdrag som är mer omfattande och krävande”[41].

Det är inte ovanligt att det uppstår en lång väntetid för brukaren mellan det att beslut om insats fattats fram till det att ”rätt” frivillig förordnas. Denna väntetid är naturligtvis problematisk ur brukarens perspektiv då denne får vänta på en insats som den har rätt till. Det är också problematiskt utifrån frivilligarbetarens perspektiv då det finns risk för att den frivilliga tappar intresset om det går för lång tid.

3.2 Kompetensstöd

Med kompetensstöd menas här grundutbildning på sammanlagt minst sex timmar, vidareutbildning, handledning och erfarenhetsutbyten.

När en frivillig går in i ett uppdrag för första gången är det rimligt att denne, om inte kunskap redan finns, genomgår en grundutbildning för att få en ökad förståelse. En sådan utbildning kan till exempel innehålla fakta om myndigheten och vad uppdraget innebär, vilka roller myndigheten respektive den frivilliga har och vad som förväntas av de olika parterna.

Under uppdragens gång bör de frivilliga erbjudas vidareutbildning där den frivilliga kan fördjupa sig i någon specifik problematik som till exempel beroendeproblematik eller psykisk ohälsa. Etik och bemötande kan vara andra teman i en vidareutbildning.

Att handleda den frivilliga under uppdragen är ytterligare en form av kompetensstödjande insats. Detta stöd kan myndigheterna ge men också lokala RFS-föreningar. Mentorskap och nätverk i föreningar är stödjande åtgärder där mer erfarna frivilliga stödjer andra.

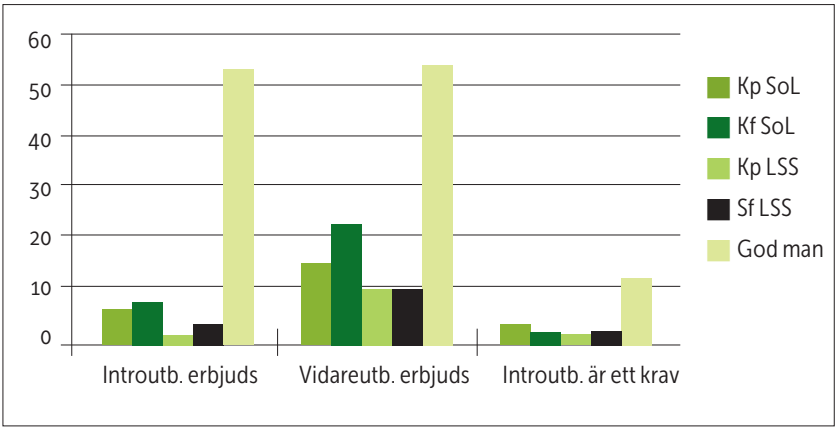
I enkäten framkommer att introduktionsutbildning (utbildning om minst 6 timmar) och vidareutbildning för kontaktpersoner, kontaktfamiljer och stödfamiljer i socialtjänsten förekommer i liten utsträckning, runt 10 % av svarande kommuner hävdar detta, se figur 5. En tendens finns att det uppdrag som får mest utbildning är kontaktfamiljer SoL. Endast ett fåtal socialtjänsthandläggare hävdar att introduktionsutbildning är ett krav för att ta uppdrag.

Av överförmyndarna hävdar drygt hälften att de erbjuder introduktionsutbildning och vidarutbildning och drygt 10 % hävdar att de har introduktionsutbildning som krav.

41 Citat från handläggare i enkäten

Erbjuds ställföreträdarna introduktionsutbildning respektive vidareutbildning av kommunen?

Är introduktionsutbildning ett krav för att få uppdrag?



Figur 5. **Handläggares svar på om introduktionsutbildning, vidareutbildning erbjuds och om introduktionsutbildning är ett krav.**
Med Kp menas Kontaktperson, Kf kontaktfamilj och Sf Stödfamilj.

En ganska typisk kommentar är att ”vår introduktionsutbildning är individuell och inte så lång som sex timmar. Fortbildning erbjuds varje år” [42]. Den introduktion som många friviliga får verkar vara ett samtal under cirka en timme inför ett uppdrag. Medlemmarnas kommentarer handlar bland annat om att det är i den lokala RFS-föreningen man fått utbildning. En frivillig säger att ”det är mycket bra utbildning som erbjuds men den kommer något sent i uppdraget” [43]. Detta är en återkommande kommentar, att utbildning ges först när man har haft ett uppdrag under längre tid.

RFS menar att det borde diskuteras huruvida det ska vara ett krav att den frivilliga samhällsarbetaren genomgår en grundutbildning för att få tilldelas ett uppdrag. Endast några procent av landets socialtjänster har detta som krav idag. Drygt tio procent av överförmyndarverksamheterna har detta krav, se figur 5.

Frivilliga samhällsarbetares insatser är lekmannainsatser och det är viktigt att det så får förbli. Insatsen kan ha terapeutiska effekter men ska inte till sin metodik vara terapeutisk. Brukarna har i allmänhet ett flertal professionella kontakter men saknar andra slags nätverk.

42 Citat från handläggare i enkäten
43 Citat från uppdragstagare i enkäten

Brukaren har rätt att kräva att uppdragstagaren har en grundläggande kunskap. RFS menar att myndigheterna har ansvar för att tillse att deras frivilliga samhällsarbetare har den kompetens som krävs för att genomföra ett uppdrag med god kvalitet ur brukarens perspektiv.

3.3 Uppmuntran

Med uppmuntran avses här att den frivilliga samhällsarbetaren behöver bekräftelse i sin insats. I arbetslivet ges bekräftelse genom medarbetarsamtal, lön, referenser och så vidare. Det har stor betydelse att kontakta frivilligarbetaren för att stämma av hur det går, att ta en kontakt utan att ett problem föreligger. Det handlar om bekräftelsen i vardagsarbetet, att erbjuda en föreläsning, att lyfta på luren och fråga hur det går i uppdraget. Under teamens arbete var detta ett av de utvecklingsområde som lyftes mest.

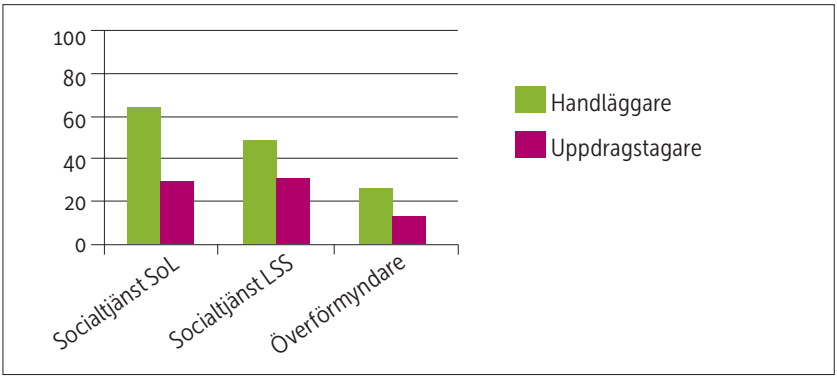
I enkäten visar det sig att handläggare och uppdragstagare har olika uppfattningar om i vilken utsträckning uppmuntran och stöd ges. För att belysa detta ställdes tre frågor: om kommunen på eget initiativ tar kontakt med uppdragstagaren i stödjande syfte, om kontaktfrekvensen mellan handläggare och uppdragstagare är tillräcklig och om det finns beredskap för stöd i akuta lägen.

Det är hälften så stor andel av uppdragstagarna som hävdar att kommunen kontaktar dem i stödjande och motiverande syfte jämfört med andelen svarande handläggare, se figur 6. Av handläggarna hävdar socialtjänsten SoL i störst utsträckning detta. Överförmyndaren menar i lägst utsträckning att kontakt tas. Generellt ser vi att hälften så stor andel av uppdragstagarna uppfattar att kontakt tas jämfört med handläggarnas svar.

En överförmyndare kommenterar myndighetens roll som stödjande på följande sätt ”Överförmyndarverksamheten är främst en tillsynsmyndighet. Vårt uppdrag är alltså inte att ge stöd till ställföreträdarna utan att kontrollera att de har utfört uppdraget på ett korrekt sätt” [44]. En annan överförmyndare kommenterar att ”överförmyndaren är lätt att komma i kontakt med och fungerar som bollplank i frågor som uppdragstagaren behöver diskutera” [45]. Dessa två olika förhållningssätt till att stödja uppdragstagarna är typiska i kommentarerna. Några typiska kommentarer från uppdragstagarna är ”har aldrig varit med om att kommunen kontaktat mig i uppmuntrande eller positivt syfte. Enda kontakten jag kan påmin-

44 Citat från handläggare i enkäten
45 Citat från handläggare i enkäten

Andel i % av de svarande som menar att kommunen på eget initiativ kontaktar uppdragstagarna i stödjande och motiverande syfte.



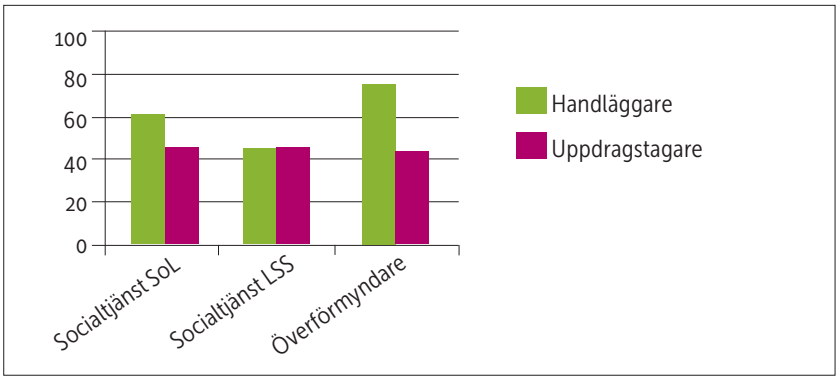
Figur 6. **Handläggares och uppdragstagares svar rörande kommunens initiativ till kontakt med uppdragstagren.**

na mig handlar om negativ feedback" [46] och "med nöjda brukare blir man själv nöjd" [47]. Många kommentarer handlar om att myndigheterna kontaktar de frivilliga när problem uppstått, vilket blir en negativ feedback. Den uppmuntran som de frivilliga ibland upplever får de från brukarna.

På frågan om kontaktfrekvensen är tillräcklig mellan handläggare och uppdragstagare kan vi se att lika stor andel av svarande handläggare som uppdragstagare inom socialtjänst LSS menar att kontaktfrekvensen är tillräcklig. Färre än hälften menar alltså att kontaktfrekvensen är tillräcklig, se figur 7. Socialtjänst SoL och överförmyndaren följer samma mönster som ovan att hälften så stor andel av handläggarna som av uppdragstagarna hävdar att kontaktfrekvensen är tillräcklig. Störst diskrepans är det mellan överförmyndares och gode mäns svar, där 75 % av handläggarna menar att kontaktfrekvensen är tillräcklig medan drygt 40 % av gode männen menar detsamma.

46 Citat från uppdragstagare i enkäten
47 Citat från uppdragstagare i enkäten

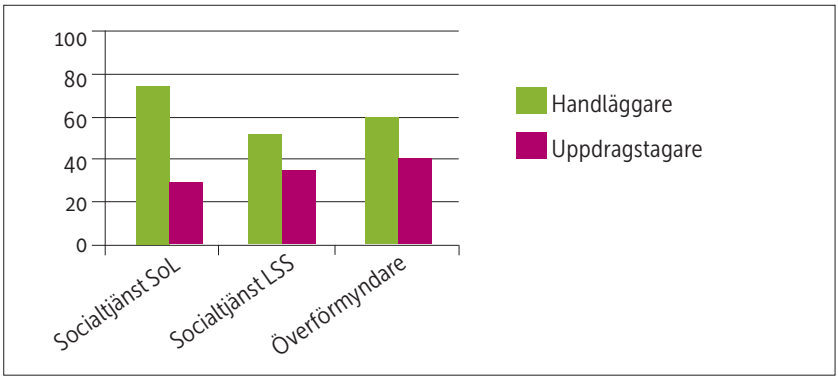
Andel i % av de svarande som menar att kontaktfrekvensen mellan handläggare och uppdragstagare är tillräcklig.



Figur 7. **Handläggares och uppdragstagares svar rörande kontaktfrekvensen mellan kommun och uppdragstagare.**

En faktor som kan bidra till att känna trygghet i sitt frivilliguppdrag är vetskapen om att det finns beredskap om något oförutsett inträffar. Det kan till exempel röra sig om att brukaren eller någon runt brukaren uppträder hotfullt eller att en olyckshändelse inträffar. I intervjuerna med patientnämnd och frivård framkom att en viss beredskap finns. Handläggarna kunde efter en stunds resonerande beskriva hur en uppdragstagare ska agera vid oförutsedda händelser och att handläggarna finns tillgängliga under kontorstid. Övriga tider på dygnet fanns till exempel socialjour. Intrycket var dock att rutiner för att förmedla detta till de frivilliga inte existerade. I enkäten kan vi se att handläggarna i betydligt högre grad hävdar att beredskap finns medan uppdragstagarna inte uppfattar det. Se figur 8. Det skulle kunna tolkas som att det finns en viss beredskap men det förmedlas inte till uppdragstagarna. Även i denna fråga är en dialog avgörande.

Andel i % av de svarande som menar att det finns beredskap för stöd i akuta lägen.



Figur 8. **Handläggares och uppdragstagares svar rörande beredskap i akuta lägen.**

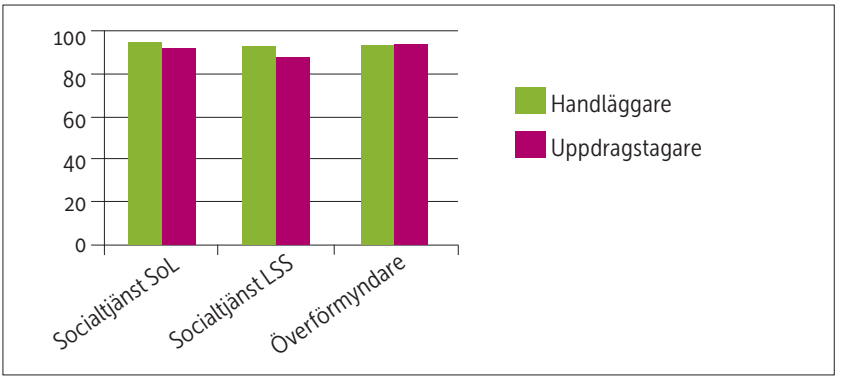
Det som framkommer i enkätresultatet är att handläggare och uppdragstagare har olika uppfattningar om i vilken utsträckning stöd och uppmuntran ges till de frivilliga samhällsarbetarna. Det är ett problem att handläggarna menar att stöd ges men mottagarna av detta stöd i så låg utsträckning uppfattar detta. Det blir tydligt att det finns behov av att handläggare och frivilliga kommunicerar kring detta.

3.4 Mål

Det fjärde utvecklingsområdet handlar om att beskriva vilket mål insatsen har. Brukaren har rätt att veta vad denne kan förvänta sig av insatsen. Det är också viktigt att alla tre parter, brukare, frivilliga och handläggare, har en gemensam förståelse för vad insatsen skall uppnå. Det är inte minst viktigt för att kunna följa upp insatsen.

I enkäten framkommer att både handläggare och uppdragstagare i mycket hög utsträckning, över 90 %, menar att uppdragstagaren är förstådd med insatsen mål, se figur 9. I intervjuerna framkommer att målet med insatserna är att vara medmänniska. Uppdragstagare upplever ibland målet med insatsen som otydligt.

Andel i % som menar att uppdragstagaren är förstådd med insatsen mål.



Figur 9. **Handläggares och uppdragstagares svar rörande insatsens mål.**

Även om enkätens resultat visar att båda parter är överens så väcks en del frågor. I intervjuerna med frivård och patientnämnd framkom att en allmän uppfattning är att den frivilligas insats är att vara medmänniska, kompis. Om uppdragets mål är att vara medmänniska, att skapa en bra kontakt med brukaren, att vara kompis, så behöver detta brytas ner till mål som är möjliga att följa upp. Brukaren har rätt att få veta att denne har fått det som var avsett. Det blir nödvändigt att förtydliga vad insatsen praktiskt ska innehålla.

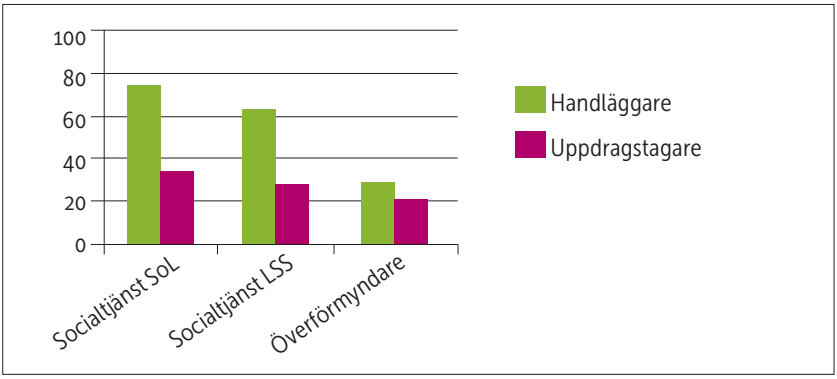
3.5 Uppföljning

Att följa upp insatser regelbundet har fler syften. Ett är naturligtvis att säkerställa att det angivna målet uppfylls, ett annat att stämma av att brukaren och den frivilliga är nöjda, att kontakten dem emellan fungerar. Att göra regelbundna uppföljningar kan förebygga att insatser måste avslutas i förtid för att det inte fungerar. Upptäcks frågetecken kan de rätas ut i tid. Med uppföljning menar vi här inte bara en uppföljning vid avslut av insatsen utan också uppföljningar regelbundet under det att insatsen pågår.

Hur uppföljningen går till i de olika myndigheterna varierar. Frivården genomför som regel ett trepartssamtal där klient, lekmannaövervakare och handläggare är närvarande. Den uppföljning som överförmyndaren gör består i huvudsak av att granska de årsräkningar som den gode mannen lämnar in.

I uppföljningen ingår att utvärdera insatsen. I enkäten ställdes frågan om uppdragstagaren är delaktig i utvärderingen av insatsen. Av resultatet framkommer att uppdragstagarna i ganska liten omfattning, mellan 20–30 %, ser sig som delaktiga i utvärderingen av insatser, se figur 10. En betydligt större andel av handläggarna menar att uppdragstagarna är delaktiga, vid SoL-insatserna så stor andel som tre fjärdedelar. Handläggare hos överförmyndare är de som i lägst grad anger att uppdragstagaren är delaktig. Detta beror sannolikt på att överförmyndaren är en tillsynsmyndighet. Många överförmyndare hävdar att det är omöjligt att göra den granskade delaktig i den processen. En kommentar lyder ”God man och förvaltares insats utvärderas inte – den granskas, därav följer att uppdragstagren inte är delaktig i utvärderingen…” [48]

Andel i % av de svarande som menar att uppdragstagarna är delaktiga i utvärderingen av insatsen



Figur 10. **Handläggare och uppdragstagares svar angående delaktighet i utvärdering av insatsen.**

48 Citat från handläggare i enkäten

DEL II.

Förankring och etablering av samarbetsgrupper

I kapitel 4 beskrivs hur rekryteringen av modellkommunerna gick till. Hur intresse för att delta i projektet skapades och hur processen från intresse till färdiga team i modellkommunerna såg ut. Först beskrivs varför RFS tagit detta initiativ, att på fyra orter samverka över myndighets- och sektorsgränser för att förbättra rättssäkerheten i lagreglerade frivilliguppdrag.

4. Förankringsarbetet i modellkommunerna

4.1 Urval

En viktig faktor vid urvalet av kommuner var att, socialtjänst, överförmyndare, frivård och patientnämnd hade en geografisk närhet till varandra i den kommun som erbjöds delta. Vidare var det viktigt att det fanns en lokalförening i kommunen och att kommunen låg på ett rimligt avstånd till Stockholm så att resor dit var möjliga att genomföra över dagen. Frivård och patientnämnd har större upptagningsområden än en enskild kommun så för att förenkla arbetet i teamen valdes den kommun/centralort där både frivård och patientnämnd hade sina kontor/kanslier. Ett önskemål i projektet var att få olika kommuntyper som till exempel landsbygd och storstad att delta i arbetet. Deltagande kommuner var Nacka, Jönköping, Nyköping och Örebro. Enligt SKL:s kommungruppsindelning definieras Nacka med 93 000 invånare som förort till storstad. Jönköping med 130 000 invånare, Nyköping med 52 000 invånare och Örebro med 140 000 invånare definieras som större städer. Projektets begränsade ekonomi med endast en projektanställd påverkade givetvis den möjliga omfattningen.

4.2 Väcka intresse

Det klargjordes för potentiella modellkommuner att RFS med projektmedel från arvsfonden stod för deltagarnas resekostnader, kostnader för processledning genom Famna och måltider under kursdagarna. RFS möjliggjorde alltså för kommun, frivård och patientnämnd att kvalitetsutveckla arbetet med uppdragstagare som utför lagreglerade frivilliguppdrag. Motprestationen RFS förväntade sig av modellkommunerna var att de skulle jobba kreativt och nyskapande med projektets utvecklingsområden rekrytering, kompetensstödet, uppmuntran, mål och uppföljning av insatserna. De erfarenheter som teamen skulle generera förbehöll sig RFS rätten att sammanställa och använda fritt.

För att lyckas genomföra förändringsarbetet i modellkommunerna var det viktigt att förankra deltagandet i projektet på alla nivåer, från handläggare till politiska nämnder där sådana fanns. Projektet valde att starta förankringen ”underifrån”, att få med handläggare som jobbade direkt med brukarna och de frivilliga. Det var där förändringsarbetet skulle genomföras, i mötet mellan brukaren, frivillig och handläggare. Erfarenheten var att handläggarna såg värdet av detta sätt att arbete, de såg behovet av att arbeta med utveckling av rekrytering, kompetensstöd, uppmuntran, mål och uppföljning. Det var också avgörande att tidigt i processen få beslutsfattare att se värdet av arbetet och att besöka arbetsplatserna för att förankra idéerna.

Första kontakten togs med handläggare på socialtjänsten som jobbade med kontaktpersoner och/eller kontaktfamiljer SoL. Anledningen till att socialtjänsten blev ingången var att socialtjänsten har en koppling till alla andra lagområden och har ett mer eller mindre utvecklat samarbete med övriga myndigheter. Dessutom ville vi ha två representanter i teamen från socialtjänsten, en från SoL och en från LSS. I kontakten med handläggarna beskrevs projektets idé och ett material sändes över per e-post där all information fanns beskriven i en inbjudan. Det var viktigt att försäkra sig om att handläggarna verkligen såg vinsterna och poängen med projektet. Handläggarna förankrade idén uppåt till beslutsfattare i sin organisation. En återkoppling gjordes ett par veckor efter första kontakten för att se hur idén mottagits av beslutsfattarna och för att stämma av intresset för att delta. Om intresse visades togs kontakt på samma sätt med handläggare på LSS-sidan. Vid ett ja från dem gick frågan vidare till kommunens överförmyndare. Parallellt med detta kontaktades frivård och patientnämnd. De frivårdskontor och patientnämnder som kontaktades för att delta i projektet hade tidigare blivit intervjuade inom ramen för projektet, se kapitel 1.6. Intervjuerna i sig hade satt igång ett reflekterande kring frågorna om samarbetet mellan myndigheter och frivilliga och alla intervjuade var intresserade av att delta.

När intresse visats från beslutsfattare erbjöds ett besök, på respektive arbetsplats, där projektledaren gick igenom projektet och vad ett deltagande skulle innebära gällande arbetsinsats och förväntade effekter. Dessa besök i arbetsgrupperna var av stor vikt för att förankra arbetet.

Parallellt med förfrågningar till myndigheter gick förfrågan till RFS lokala föreningar. Föreningarna hade något svårare att omedelbart se värdet av detta arbete och deras roll i detta. Fler uttryckte det som att det är myndigheterna som tjänar på detta arbetssätt. Det blev viktigt att förmedla att föreningens roll som samtalspartner till myndigheterna och de frivilligas närhet till brukarna skulle bli avgörande för teamarbetet. Beslut om delta-

gande och vem som skulle representera föreningen fattades i respektive styrelser.

Totalt tillfrågades 15 kommuners socialtjänster att delta i projektet. Fyra av dessa svarade ja och runt dessa byggdes modellkommunernas team.

4.3 Beslut i nämnd och undertecknande av överenskommelse

När alla parter visat intresse av att delta skulle beslut om deltagande fattas i högsta beslutande organ. Projektets erfarenhet är att bland politiker, oavsett partifärg, fanns ett stort intresse. Beslutsfattare från respektive verksamhet undertecknade en överenskommelse om att fullfölja projektet, se bilaga 4.

4.4 Sammansättning av gruppdeltagare

Vilka personer som skulle delta i teamet fick respektive verksamhetsledare välja. En fråga som uppstod i socialtjänsten var om handläggaren från beställar- eller utförarsidan skulle delta. Med beställare avses här utredande socialsekreterare som utreder klientens behov av bistånd och beviljar till exempel insatsen kontaktperson. Utförarsidan utgörs här av den handläggare som tar vid när insatsen beviljats och som verkställer insatsen, ofta en kontaktsekreterare eller liknande. Det är kontaktsekreteraren som rekryterar och matchar klient med frivillig. Vi valde att ta med handläggaren från utförarsidan, kontaktsekreteraren, då denna har det vardagliga ansvaret för rekrytering och utbildning av den frivilliga. Arbetet med utvecklingsområdet ”mål med insatsen”, blev i detta sammanhang problematiskt då det är utredande socialsekreterare som definierar vad som ska uppnås med insatsen och denna inte deltog i teamarbetet. Kontaktsekreteraren som deltog i teamarbetet hade inte alltid inflytande över målbeskrivningen.

Hela teamet i respektive modellkommun träffades för första gången på ett värdecafé i Stockholm, se vidare kapitel 5. Alla teamdeltagare hade många års erfarenhet av arbetet med frivilliga och var väl förankrade i sina arbetsgrupper.

4.5 Strategi för återrapportering

En viktig roll som teamdeltagarna hade var att återrapportera till sina respektive verksamheter. Redan tidigt i kontakten med modellkommunerna lades grunden för en fungerande återrapportering. Bland annat informerades alla berörda arbetsgrupper om ”deras” teamdeltagares roll i teamet och vikten av att återkoppla arbetet till arbetsplatsen. Här identifierades också hur återrapporteringen skulle gå till. De flesta teamdeltagarna an-

vände sig av arbetsplatsens arbetsplatsträffar eller liknande för att berätta om vad teamet hade gjort och skulle göra. Chefens roll var att ta ansvar för att frågan fanns med på dagordningen och ha förväntan på att resultat skulle levereras. Den enskilde teamdeltagaren hade en förhållandevis utsatt situation där denne skulle förmedla nya arbetssätt som skulle testas i liten skala i gruppen samtidigt som denne parallellt med detta skulle utföra sitt vardagsarbete.

Återrapporteringen förenklades av att RFS kommunikatör sammanställde ett nyhetsblad efter varje värdecafé/seminarium. Nyhetsbladet beskrev de tips och metoder för teamens fortsatta arbete som gicks igenom under seminariet. Bladet gick ut till alla deltagare, chefer och arbetsplatser och kunde utgöra grunden för ett fortsatt samtal i respektive verksamhet.

DEL III.

Genomförande av förbättringsarbete

Projektets idé är att det blir bättre kvalitet i insatser som utförs av frivilliga med lagreglerade uppdrag om de frivilliga ges ett utvecklat stöd. Stödet ges effektivast samordnat gemensamt över myndighetsgränserna och tillsammans med RFS lokalföreningar. Efter projektet ska lokala myndigheter se de frivilliga samhällsarbetarna som en gemensam resurs att förvalta och vårda. Den utmaning kommunerna stod inför var alltså att lyckas med att samverka över myndighets- och sektorsgränser.

Först föll ögonen på metoden Genombrott som Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) tillhandahåller och som är en metod för systematiskt och lärandestyrt förbättringsarbete. Efter ytterligare efterforskning hittades en intressant metodik som påminner om Genombrott men som drivs av Famna, en branschorganisation för idéburen vård och social omsorg, och som RFS är medlemmar i. Famna har utvecklat metodiken Värdeforum i samarbete med Qulturum, ett centrum för utveckling och förbättringsarbete inom hälso- och sjukvård i Jönköpings läns landsting. Värdeforum påminner i många stycken om genombrottsmetodiken. RFS gav Famna uppdraget att tillsammans med RFS processleda modellkommunernas team.

5. Förbättringsarbetet i modellkommunerna

Arbetet i Värdeforum utgår från mikrosystemet. Det är i mötet mellan brukaren och den frivilliga som värdet i insatsen skapas. Det handlar ytterst om att få en ökad förståelse för varandras, brukarens, den frivilligas och handläggarens förutsättningar, behov och roller. Värdeforum är uppbyggt kring lärandeseminarier, så kallade värdecaféer. Teamen träffades tillsammans i Stockholm vid fem tillfällen till värdecaféer under perioden februari 2013 till oktober 2013. Vid dessa träffar fungerade Famna som processledare[49] tillsammans med RFS. Mellan värdecaféerna träffades varje team två till tre gånger i sina respektive kommuner för fortsatt arbete och under dessa träffar fungerade RFS projektledare som handledare. Teamen började med att kartlägga sina processer kring frivilliguppdragen, därefter analyserades utvecklingsbehov, sattes mål och genomfördes konkreta förbättringar som följdes upp med relevanta mätningar. Programmet avslutades med en vernissage där deltagarna presenterade sina resultat (se figur 11). Arbetet dokumenterades löpande i en gemensam webbplattform.

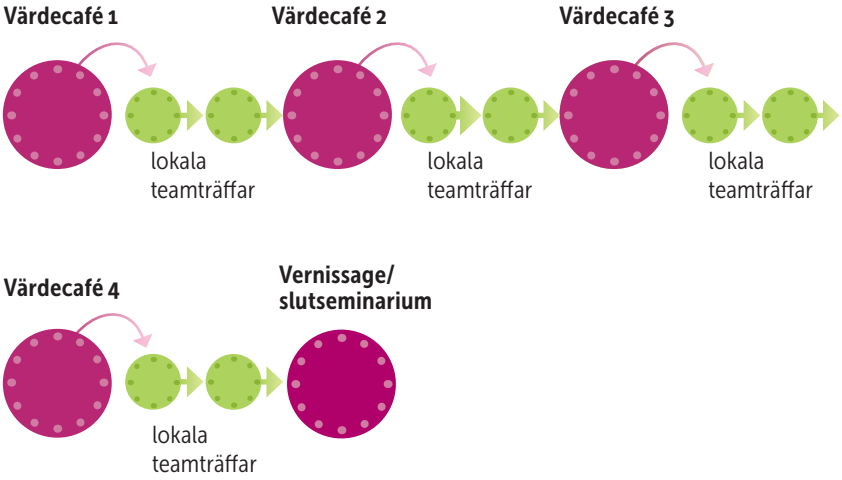
Några utmaningar teamen från Nacka, Nyköping, Jönköping och Örebro stod inför när de träffades för första gången i februari 2013 var att deltagarna inte hade träffats tidigare och att de inte kände varandra. Alla kom från olika verksamheter med olika kulturer. Deltagarna representerade kommun, landsting, stat och frivilligsektorn. Att samlas för att utveckla stödet till frivillig hade aldrig gjorts tidigare i denna form. Örebros team hade en viss erfarenhet att samverka över myndighetsgränserna då socialtjänst och överförmyndare redan innan projektet samarbetade rörande rekrytering

49 Thomas Schnider, ansvarig för kvalitetsfrågor och Truls Neubeck, utvecklingsledare ledde seminarierna tillsammans med RFS

och utbildning av frivilliga i en organisation som kallas REMO-gruppen. REMO står för ”rekrytering och mottagning av uppdragstagare”.

Ytterligare en utmaning för teamen var att detta arbete skulle göras inom ramen för respektive representants ordinarie arbete. Teamen skulle identifiera problem och lösningar på problemen som sedan skulle testas i vardagsarbetet för att sedan integreras i ordinarie arbetsgrupper. Detta arbetssätt var krävande för teamdeltagarna. Det var av stort värde att deltagarna hade många års erfarenhet från sina respektive verksamhetsområden. Det blev ett utvecklingsarbete för teamet men också ett utvecklingsarbete för deltagarnas verksamheter. Liksom handläggarna förmedlade teamets arbete in i sina respektive verksamheter förmedlade de frivilliga sitt arbete i föreningen.

Några erfarenheter som de frivilliga fick av teamarbetet var att de generellt hade bättre kunskap än tjänstemännen om de olika uppdragstyperna då de flesta hade erfarenhet från fler uppdragstyper. De frivilliga upplevde svårigheter med att de flesta möten förlades till kontorstid vilket gjorde det svårt för yrkesarbetande att delta.



Figur 11. **Figuren illustrar teamens arbete där de samlades till fem lärandesminarier, så kallade värdecaféer, mellan februari och oktober 2013. Däremellan träffades varje team lokalt, vart och ett för sig.**

5.1 Verktyg för förbättringsarbetet

För att ett förbättringsarbete ska fungera är det viktigt att några grundläggande krav uppfylls:

- Vilja – vi måste vilja bli bättre.
- Idéer – vi måste veta vad vi vill pröva.
- Genomförande – vi måste veta hur man arbetar med förbättringar.
- Syfte – vi måste veta varför vi behöver förbättringar.

I följande kapitel beskrivs förbättringsmodellen som teamen arbetat med, vad de har lett till och vad som varit utmaningar i arbetet. Modellen kan sammanfattas med fyra punkter:

- Mål – vad vill vi åstadkomma.
- Mått – hur vet vi att en förändring är en förbättring.
- Idéer – vilka förändringar kan leda till förbättringar.
- Test – planera, göra, studera, agera (PGSA).

Fungerande möte

När teamen träffades tillsammans i Stockholm i februari 2013 sågs de för första gången. De hade en fragmentarisk kunskap om varandras arbeten. En hjälp för teamen att komma igång med att arbeta tillsammans var en struktur för effektiva möten[50] och att teamen kom överens om vilka regler som skulle gälla för mötena, så att var och en visste vad som förväntades av dem. Deltagarna rekommenderades att arbeta utifrån följande 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?

Att tilldela roller hade en viktig funktion. Dels att deltagarnas kompetens

50 Bojestig och Peterson, 2007

kom till sin rätt, dels att deltagarna tog roller som de inte var så bekväm i. Alla skulle prova alla roller. Detta ledde till ett gott arbetsklimat.

Samtliga team följde de sju punkterna där man inför alla träffar gjorde upp om rollfördelningen för mötet. De flesta teamen träffades på varandras arbetsplatser i ett rullande schema. Att få en bild av hur arbetsplatsen ser ut och hur de jobbar där visade sig vara ett bra sätt att öka förståelsen för varandras arbete.

Teamen kom också överens om några mötesregler som till exempel:

- att alla kommer och att alla kommer i tid
- att mötet börjar och slutar på bestämd tid
- att vi verkar för ett kreativt klimat. Inte vara dömande utan öppen för samarbete och nya idéer
- att visa respekt för olika åsikter och uppfattningar
- att tala i tur och ordning, alla ska komma till tals
- att överenskomma om hur beslut fattas, genom röstning eller samförstånd?

5.2 Gemensam bild av frivilligstödet och kartläggning av nuläget

Deltagare i teamen, handläggare och frivilligarbetare, kom från olika verksamheter med olika kulturer. Det var därför viktigt att tidigt i processen skapa en gemensam bild av frivilligarbetet. Trots olikheter hade deltagarna det gemensamt att alla jobbade med lagreglerat frivilligarbete, antingen i sin profession eller som lekman. Teamen behövde göra en nulägesbeskrivning. Ett sätt att få syn på det gemensamma och kartlägga nuläget var att fokusera på dem vi finns till för, brukarna, klienterna, huvudmännen och patienterna. Kortfattat gick det inledande arbetet ut på att tillsammans reflektera över varför våra insatser behövs, för vilka vi finns till, vilka vi är och vilka brukarna är, vad skapar värde och vad skapar inte värde i det vi gör och vilka resultat vi har?

Utgångspunkten i denna del av arbetet var 5P: syfte *(purpose)*, brukare/klienter *(patients)*, myndigheter/frivilliga *(professionals)*, arbetssätt *(processes)* och mönster *(patterns)*. 5P går att finna i teorierna om Clinical microsystems[51]. Vid varje punkt fick teamen reflektera kring en rad frågor.

51 Nelson et al 2002

De frågor som deltagarna reflekterade kring var:

1. **Syfte** (purpose) – Vem är vi till för och vilket är behovet. Detta klargjorde teamen för varandra genom att reflektera kring frågorna:
    a. För vem finns vi till?
    b. Vilket värde vill vi skapa?
    c. Är det balans mellan det vi vill skapa och behovet?
    d. Vilken är vår vision?

Teamen såg att oavsett vilka verksamheter de företrädde så hade de en gemensam uppfattning om vilka de fanns till för och vilket värde de ville skapa. Huruvida det var balans mellan det de ville skapa och behovet varierade mellan verksamheterna liksom hur visionen för verksamheterna uttrycktes.

2. **Brukare/klienter** *(patients)* – Teamen behövde veta så mycket som möjligt om brukarna för det fortsatta arbetet:
    a. Vilka är brukarna?
    b. Hur väl känner vi deras behov?
    c. Hur involverar vi dem mer?

Teamen konstaterade att de hade mycket lite kunskap om hur brukarna uppfattar insatsen som frivilliga utför.

3. **Myndigheter och frivilliga** *(professionals)*
    a. Vilka är vi?
    b. Hur nyttjar och tillvaratar vi varandras kompetens på bästa sätt?
    c. Hur säkerställer vi att vi har tillräcklig kunskap?
    d. Hur ökar vi varandras förståelse för var och ens uppgift?

Teamen överraskades över det stora antal frivilliga som fanns när alla myndigheters frivilliga räknades samman. De fyra teamen hanterade uppskattningsvis cirka 6 000 frivilliga. De upptäckte också att många frivilliga hade uppdrag hos flera myndigheter.

4. **Arbetssätt** *(processes)* – Under denna punkt utforskade teamen hur verksamheterna arbetade med de frivilliga med utgångspunkt i utvecklingsområdena rekrytering, kompetensstöd, kommunikation, mål och uppföljning:
    a. Vad är värdeskapande och vad är inte värdeskapande?
    b. Vad händer före och efter våra insatser?
    c. Hur arbetar vi med rekrytering, kompetensstöd, kommunikation, mål och uppföljningar?

Utifrån frågorna konstaterade deltagarna att det fanns arbetssätt som fungerade bra och andra som fungerade mindre bra. Deltagarna lärde av varandras olika arbetssätt och blev intresserade av att pröva varandras. De resonerade också om vad de kunde utveckla samarbete kring.

5. **Mönster** (patterns)

   a. Vilka resultat har vi?

   b. Hur utvärderar vi variationer i arbete?

   c. Vem pratar med vem?

   d. Vad uppmärksammas och firas?

När teamdeltagarna gått igenom frågorna visade det sig att de hade mycket gemensamt. Att alla kommer från olika arbetsplatser och från föreningar, bidrar till att spegla frågorna från olika perspektiv.

Teamen jobbade framför allt med frågorna under de första träffarna men de var dessutom bra att återkomma till under arbetets gång. Om gruppen stötte på svårigheter eller hade problem att komma vidare kunde de gå tillbaka och påminna sig om för vilka de fanns till.

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 till teamet.
- Ökad kunskap om varandras verksamheter.
- Deltagarna i en modellkommun insåg att de tillsammans hade tillgång till 1 000 friviliga istället för 40 i sin egen ”frivilligbank”.

5.3 Teamens övergripande mål

När kartläggningen var gjord var det dags att angripa frågeställningarna: Vad vill vi uppnå med förbättringsarbetet i teamet? Vad är syftet? Det var viktigt att alla deltagare var överens om ett gemensamt övergripande mål. Ett team uppgav ”utvecklat stöd till frivilligarbetarna” som mål. Med stöd menades kompetensstöd som handledning och utbildning men också uppmuntran. Ett annat team uppgav ”god medlemsvård” som mål. De tog föreningens perspektiv och beskrev gruppen frivilliga som medlemmar och att omtanken om dessa skulle förbättras avseende kompetensstöd, uppmuntran med mera. Målet för ett tredje team var ”utvecklad och gemen-

sam rekrytering”. De ville arbeta för att sprida kunskap om de olika frivilliguppdragen och rekrytera fler till att ta uppdrag och detta skulle alla myndigheter och förening göra tillsammans. Det fjärde teamet hade målet ”stöd under hela uppdraget”. De ville arbeta för att öka tryggheten för den frivilliga i uppdraget genom regelbundna uppföljningar, inte minst tidigt i insatsen.

5.4 Identifiera problem och förbättringsområden

När nuläget kartlagts var nästa steg att identifiera det gap som fanns mellan nuläget och ett önskat läge. Vad är det som hindrar det önskade läget? Ett verktyg för att identifiera och förstå problem och se utvecklingsområden var ”fiskbenet”, se figur 12. Verktyget svara på frågor som:

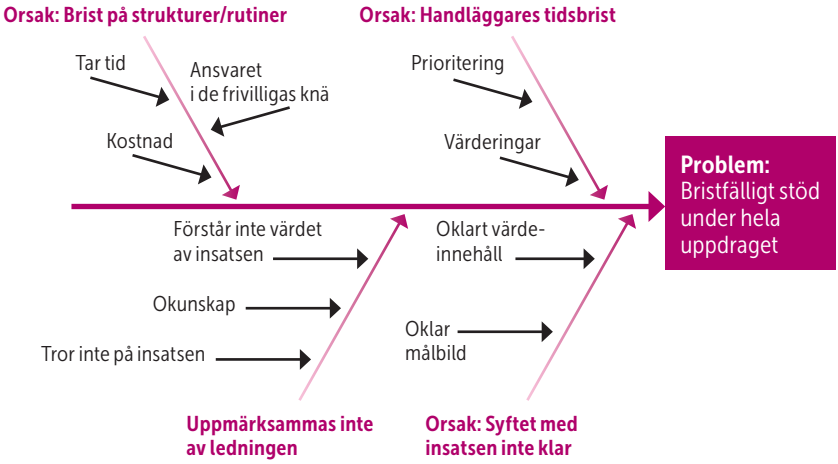
- Vilka är de möjliga orsakerna till att…?
- Vilka orsaker finns bakom…?
- Varför kan vi inte…?
- Varför har vi problem med…?

Verktyget användes för att finna grundläggande orsaker till ett problem. Problemet skulle vara kopplat till målet. Ett mål kunde innehålla fler problembeskrivningar eller utvecklingsområden. Teamen jobbade med ett problem i taget.

Det finns ofta en rad orsaker till ett problem. Teamen valde att brainstorma fram orsaker till problemet. För varje orsak som kom upp ställdes frågan ”Varför?” upprepade gånger för att bryta ner en orsak till mindre delar. När problemen blev nedbrutna till mindre delar blev det möjligt att få idéer till små förbättringsarbeten.

I exemplet på nästa sida, figur 12, var problemet att det fanns brister i stödet till de frivilliga under hela uppdragets gång. En orsak som angavs var handläggares tidsbrist. Frågan varför handläggare har tidsbrist ställdes och svaret blev att stödet till de frivilliga inte prioriterades. På frågan varför stödet inte prioriterades svarade teamet att det berodde på värderingar, handläggarna såg inte värdet i insatsen. På detta sätt ställdes frågan varför, för att fördjupa förståelsen för hur problemet uppkommit.

Orsaker till att stödet till frivilliga brister under hela uppdraget



Figur 12. **Fiskbensdiagram: Problemet anges vara bristfälligt stöd under uppdragets gång vilket orsakas av handläggars tidsbrist, brist på struktur och rutiner, oklart syfte med insatsen och att insatsen inte uppmärksammas av ledningen. Varje orsak bryts ner utifrån frågan "varför?"**

När teamen kommit så här långt i processen blev det tydligt att de behövde veta mer om vad de frivilliga behöver för att göra en bra insats av god kvalitet. I varje team fanns det frivilliga som kunde ge en bild av sina behov, men för att få en bredare bild ville alla team ställa frågor till sina uppdragstagare. Bland annat formulerades frågor som ställdes till frivilliga samhällsarbetare antingen i intervjuform eller som enkät.

Ett team skickade ut enkäter till frivilliga med pågående uppdrag där de frågade om den frivilliga kunde rekommendera andra att ta samma typ av uppdrag som den tillfrågade hade. På denna fråga kunde de svara ja eller nej och motivera sitt svar.

Ett annat team tog fram en blankett som den frivilliga fyllde i vid insatsens avslut. Blanketten var gemensam för alla myndigheter så den svarande fick först fylla i vilket uppdrag denna haft och varför förordnandet upphört. Några följdfrågor var om den frivilliga fått det stöd den behövt under uppdragets gång, hur den frivilliga uppfattat informationen inför att uppdraget startade. Vidare frågades om den svarande kände till de övriga frivilliguppdragen. Detta för att ta reda på om den frivilliga ville ta nytt uppdrag inom myndigheten eller något av de andra frivilliguppdragen.

Två team frågade sina frivilliga bland annat om de upplevde att de hade

rätt sorts uppdrag, om utbildning och informationen i samband med att uppdragets påbörjades var tillräcklig, om kontakten med handläggaren var tillräcklig, om handläggaren följde upp insatsen och om arvodets storlek hade betydelse för insatsen som frivillig.

Några reflektioner som gjordes i teamen efter att frågor ställts till de frivilliga var att de generellt svarade positivt på frågorna, men att det också fanns en mindre grupp som inte var nöjd med introduktion inför uppdrag, kontakten med myndigheten och så vidare. Det är troligtvis svårt för frivilliga att uttrycka vad de behöver av myndigheten då de inte vet vad de kan förvänta sig för form av stöd. En del frivilliga blev överraskade av frågorna eftersom de aldrig tidigare blivit kontaktade på detta sätt. För att svara på frågorna behövs en dialog om vilka åtgärder som krävs för att insatserna ska bli mer rättssäkra.

Modellkommunernas erfarenheter:

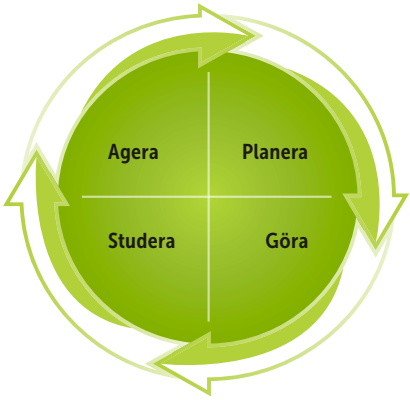
- Teamdeltagarna frågade de frivilliga vad de behöver för stöd. Detta gjordes bland annat genom enkäter och korta intervjuer av 10–15 frivilliga i varje verksamhet. Därefter diskuterades resultatet och hur man skulle gå vidare. Den frivillige fick exempelvis ta ställning till följande: Har jag rätt sorts 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 andra lagreglerade frivilliguppdrag efter detta? Skulle det vara av intresse med utbildningar/föreläsningar för dig? Vad skulle vara intressant att lära sig mer av? Är ditt nuvarande uppdrag tydligt?

5.5 Genomföra tester och förbättringar

Under momenten kartläggning av nuläget och identifiering av problem och förbättringsområden kom det upp massor med idéer till nya och förbättrade arbetssätt. För att pröva de uppkomna idéerna på ett strukturerat sätt användes förbättringsmodellen PGSA[52] som är en generell förbättringsmodell. Modellen utgår från analysen av den kartläggning som gjorts och uppmuntrar till att pröva nya arbetssätt i liten skala. Modellen är lärandestyrd då observationer, reflektioner och utvärderingar görs under arbete. Modellen uppmuntrar till att ”pröva sig fram”. Se figur 13.

52 PGSA-modellen är även känd som Demingcykeln efter dess upphovsman Edwards Deming.

PGSA består av fyra faser: planera, göra, studera och agera. Först identifieras ett problem. Därefter söks grundorsaken till problemet varpå en lösning tas fram som testas praktiskt. Lösningen utvärderas, och om den verkligen löser problemet, kan den implementeras i full skala. Om lösningen inte är tillfredställande repeteras punkterna.



Figur 13. **PGSA-hjulet med fyra faser: planera, göra, studera och agera. Modellen är en hjälp att på ett strukturerat sätt pröva nya arbetssätt.**

De fyra delarna i modellen har följande innehåll:

- **Planera:** Formulera en förändringsidé, vad vill du göra och vad ska förändringen leda till? Planera detaljerna: vem, vad, när och hur?
- **Göra:** Genomför testet enligt planen och samla information om vad som har fungerat bra och mindre bra.
- **Studera:** Efter testet, analysera utfallet tillsammans i teamet: vad fungerade, vad fungerade inte, vad behöver vi anpassa, utveckla eller lägga åt sidan?
- **Agera:** Använd de nya kunskaperna för att planera nästa test eller implementera arbetssättet i hela verksamheten.

En utmaning för modellkommunerna var att göra små tester i liten skala. Deltagarna behövde få en förståelse för att det var de många små testerna och förbättringarna som tillsammans ledde framåt mot högre kvalitet. Om det blev för komplicerat att pröva en ny idé fanns risken att testet inte blev genomfört.

Modellkommunerna gjorde en rad tester med stöd av PGSA-modellen. Dessa tester resulterade i en rad olika förbättringar. Nedan beskrivs några exempel utifrån utvecklingsområdena rekrytering, kompetensstöd, uppmuntran, mål och uppföljning.

Rekrytering:

- Gemensamt informationsmaterial togs fram där alla frivilliguppdrag och föreningen beskrevs, vilket på sikt leder till ökat inflöde av frivilliga när fler medborgare hittar in till uppdragen.
- Gemensamma rekryteringsinsatser genomfördes i gallerior eller andra ställen där många människor passerar. Det visade att rekryteringssatsningar som görs tillsammans ger bättre genomslag.
- Myndigheterna hänvisade intresserade frivilliga till varandra, beskrev i informationskanaler att det fanns andra uppdrag för frivilligarbetare, länkade till varandras hemsidor. Se exempel: **www.landstingetsormland.se/stodperson** (mars 2014).
- Myndigheterna hjälpte varandra över myndighetsgränserna med matchning. När en myndighet hade behov av en specifik ”frivilligprofil” kunde denne söka efter rätt frivilligarbetare hos alla kommuner och i föreningen. Några effekter av detta var att arbetssättet förenklades så att rätt frivillig matchades med rätt brukare. Det gav färre avbrutna insatser och kortare väntetid för brukaren från att beslut fattats tills att insatsen kommit igång och mindre väntetid för den frivilliga från visat intresse till insatsen påbörjades.
- 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 nytt uppdrag hos annan myndighet.

Kompetensstöd:

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

Uppmuntran:

- Fler team formulerade tackbrev som sändes ut till de frivilliga i och med insatsens avslutande.
- Teamen frågade frivilliga vilket stöd de skulle uppskatta.
- Teamen gjorde uppföljningar tidigt i insatserna för att stämma av hur det gick.
- Teamen upplevde att erbjudande om till exempel utbildning och regelbundna uppföljningar hade en uppmuntrande effekt då den frivilliga blev sedd och bekräftad.

Mål:

- Teamen började reflektera över hur de skulle formulera uppföljningsbara mål utifrån uppdraget att vara medmänniska. Hur görs detta och vilka aktiviteter ingår i uppdraget? Den frivilligas roll uttrycks ibland som att denna ska vara medmänniska, kompis eller liknande.
- Det blev tydligt att det behövdes en god kommunikation kring mål mellan utredande socialsekreterare och kontaktsekreterare i socialtjänsten. Några modellkommuner identifierade en svårighet avseende socialtjänstens arbete 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.

Uppföljning:

- Strukturerade uppföljningar gjordes tidigt i insatsen. Frågor som ställdes till den 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? Teamen upplevde att regelbundna uppföljningar uppfattades som uppmuntrande och stödjande. En del frivilliga blev fundersamma när myndigheten plötsligt kontaktade dem, de undrade om de blev kontrollerade. Det var alltför ovant att bli kontaktad.
- Utöver en strukturerad uppföljning gav frågorna ovan information som kunde användas för förbättringar på andra områden som till exempel målbeskrivning och matchning.

5.6 Mått – Vad indikerar en förbättring och hur mäter vi den

För att kunna värdera de tester som gjordes med hjälp av PGSA-modellen och kunna uttala sig om en förändring också är en förbättring fick teamen ta fram mått på vad som indikerar en förbättring.

Fler av teamen hade mål för förbättringsarbetet som handlade om att de frivilliga skulle få det stöd de behövde för att göra en bra insats. Några indikatorer som angavs utifrån målet ovan var att färre insatser avbröts i förtid, att de frivilliga tog ytterligare uppdrag efter ett avslut, att den frivilligas redovisning till myndigheten förbättrades, och färre klagomål inkom från både brukaren och den frivilliga. Teamen hade generellt svårt att ta fram mätbara mått på det som indikerar förbättringar. Många upplevde att indikatorerna på förbättringar skulle märkas först efter en längre period än som var möjligt att upptäcka inom ramen för projektet.

6. Processkartläggning

Processkartläggningen utgår från frivilligarbetaren, det är dennes resa genom systemet som beskrivs. Från att den frivilliga visar intresse av att ta uppdrag vidare till matchning mellan brukaren och den frivilliga, fram till att insatsen avslutas. Myndigheter och lokala RFS-föreningar är huvudaktörer i processen. Syftet med kartläggningen är att säkerställa en rättssäker insats. Utgångspunkten har varit att beskriva processen gemensamt för alla uppdragen oavsett förordnande myndighet. Mycket är gemensamt mellan alla myndigheter, men i vissa delar har man olika kronologi i de olika momenten. Ytterligare ett syfte med processkartläggningen är att förtydliga i vilka moment myndigheterna och frivilliga kan samverka och vilka deras roller är i de olika momenten.

Kartläggningen beskriver en ideal process som RFS ser den. Hur processen ser ut varierar dock mycket i landet vilket beror på att det i stor utsträckning saknas beskrivningar och riktlinjer om hur en ideal process bör se ut. De flesta myndigheter har processbeskrivningar som visar hur myndighetutövandet ska utföras men det saknas beskrivningar av processen som berör frivilligsidan.

Den första delen i processkartläggningen startar med att medborgare visar intresse för att ta uppdrag och avslutas med att denne finns i en resursbank, redo för att ta uppdrag. Med resursbank avses ett register där den frivilliga finns noterad. Den andra delen i kartläggningen börjar med att matcha brukaren med en enskild klient. Huvudsyftet med den första delen är att besluta om den frivilliga är lämplig som frivillig samhällsarbetare i allmänhet. Den andra delen syftar till att genom matchning förordna rätt frivillig till rätt brukare och stödja den frivilliga under uppdragets gång. Den tredje processkartan beskriver myndigheters och föreningars tillvägagångssätt för att gemensamt uppnå en effektiv rekryteringsprocess. Alltså den delen av arbetet som ligger före det att en medborgare visar intresse för att ta ett uppdrag.

Nedan beskrivs de tre processdelarna under var sin rubrik. Underrubrikerna motsvarar en ruta i processkartorna som återfinns i bilaga 1. Därefter beskrivs vilka aktiviteter i processen som kan göras gemensamt mellan myndigheter och förening, det vill säga. identifierade samarbetspunkter. Med Fs avses frivillig samhällsarbetare, personer som tar lagreglerade frivilliguppdrag som kontaktperson, kontaktfamilj, stödfamilj, god man, förvaltare, särskilt förordnad vårdnadshavare, lekmannaövervakare och stödperson.

6.1 Process: Från det att en medborgare visar intresse för att ta ett uppdrag till det att denne är en del av en resursbank. (Processkarta 1)

Medborgare visar intresse

Processen börjar med att en medborgare visar intresse av att ta ett uppdrag. Denna del har föregåtts av en process som lett fram till detta visade intresse. För att visa intresse för ett uppdrag krävs att medborgaren får kännedom om insatsen. Det kan ske på fler sätt. Några exempel på hur medborgare hittar in till uppdragen är via annonser och informationsmaterial, via rekommendation från någon som redan har uppdrag eller så har brukaren eget förslag på uppdragstagare. Handläggare kan också kontakta en uppdragstagare som finns i en resursbank.

Informationsgivande

Här ges den intresserade information om uppdraget, vad det innebär, vilka förväntningar som finns, tidsåtgång, arvode och så vidare. (Se vidare, identifierade samarbetspunkter 6.4.)

Intervju/registerkontroll/referenstagning (utredning)

Här utreds den frivilligas lämplighet. De tre aktiviteterna intervju, registerkontroll och referenstagning utgör tillsammans en utredande del och alla tre aktiviteter bör finnas med. Den utredande delen består vanligtvis av en intervju där myndigheten får kännedom om den frivilligas inställning till uppdraget. Syftet med intervjun kan vara att få en bild av den frivilligas intressen och sätt att vara, önskemål och annan information som kan ligga till grund för den kommande matchningen. Intervjun bidrar också till ökad förståelse för uppdraget, så att den frivilliga får möjlighet att ta ställning till om uppdraget passar. Intervjun bör göras av två handläggare. Registerkontroller som är vanligt förekommande är till exempel utdrag ur Rikspolisstyrelsens belastningsregister och ur Kronofogdens register. Registerkontrollen bör göras med en viss regelbundenhet då förekomsten i

register kan förändras över tid. Referenstagning handlar om att kontakta en referent som den frivilliga uppgett eller annan som kan beskriva den frivilliga. Denna processdel sammanställs i ett dokument som den frivilliga tar del av. Den frivilliga bör få ett exemplar av utredningen som denne, inför uppdrag i annan myndighet kan uppvisa.

Bedömning om frivillig samhällsarbetares lämplighet

Vid denna punkt sammanförs den information som kommit in under den utredande delen och en bedömning görs om lämpligheten. Denna process bör ske i dialog mellan två handläggare som varit delaktiga i utredandet av den frivilliga.

Beslut

Generellt beslut fattas om den frivilliga är lämplig som frivillig samhällsarbetare (Fs). Ofta utreds den frivilliga utifrån ett specifikt uppdrag och då fattas beslut utifrån det specifika uppdraget. I praktiken förordnas vanligtvis den frivilliga redan här men den ideala processen är att den frivilliga vid behov genomgår grundutbildning före förordnande.

Fs ej lämplig/Lämplig som Fs i utredande myndighet/Fs rekommenderas till annan myndighet

I huvudsak leder beslutet till tre olika val. Vid beslut om ”ej lämplig” avslutas processen. Vid beslut ”Fs lämplig i utredande myndighet”, anses den frivilliga matcha den klientgrupp som finns inom myndigheten. Den frivilliga kan också bedömas som lämplig men inte passa för de uppdrag som finns i utredande myndighet och denne rekommenderas då till annan myndighet som får utreda enligt sina rutiner. (Se vidare, identifierade samarbetspunkter 6.4.)

Grundutbildning

Med grundutbildning avses här en utbildning om sex timmar eller mer vars syfte är att ge den frivilliga grundläggande kunskaper om vad det innebär att ta ett lagreglerat uppdrag som frivillig samhällsarbetare. Grundutbildning ges i grupp med fler frivilliga. Teman för grundutbildningen kan vara:

- fakta om uppdragen som frivilliga utför, vad säger lagstiftningen och hur går det till i praktiken?
- rollen som frivillig, vad innebär den?
- människosyn och bemötande
- grundläggande information om psykisk ohälsa, beroende, funktionshinder.

(Se vidare, identifierade samarbetspunkter 6.4.)

Dialog Fs om fortsatt intresse

Genom grundutbildningen får frivilligarbetaren ökad förståelse för vad det innebär att åta sig ett uppdrag. Efter grundutbildning bör därför en dialog föras mellan den frivilliga och myndigheten om intresse kvarstår av att ta uppdrag.

Fs ej intresserad/Skapa profil i resursbank/Fs erbjuds medlemskap i Fs-förening

Om den frivilliga inte är intresserad av att ta uppdrag efter grundutbildningen avslutas processen här. Om Fs är fortsatt intresserad skapas en profil i resursbank. Den frivilliga förs in i en resursbank och står till förfogande att ta uppdrag. Här noteras till exempel kompetens, intressen, vilka uppdrag den kan tänka sig ta och så vidare. En tydlig profil utgör en viktig del i den senare matchningen mot brukaren. I denna fas erbjuds Fs ett medlemskap i en lokal RFS-förening.

6.2 Process: Från matchning mellan brukare och frivillig till avslut av insats. (Processkarta 2)

Matcha med brukarens egna förslag/matchning från bank/matchning med hjälp av andra myndigheter och RFS lokalförening

Att matcha brukare med frivillig är en central del i insatsen. Det är här grunden läggs för att insatsen ska fungera. I den raka processen kommer den frivilliga från en resursbank att matchas med en brukare men andra vägar är möjliga. Brukaren kan själv ha föreslagit en frivillig som utretts för att efter godkännande matchas. Den frivilliga kan också komma från en annan myndighet och efter utredning matchas mot brukaren. I matchningen tas hänsyn till brukarens önskemål och behov vilket framgår av den utredning som brukaren gått igenom. Exempel på viktiga aspekter vid matchning kan vara intressen, etnicitet, språk, personlighet och specialkunskaper. Om den frivilliga kommer från annan myndighet och kommer in i systemet vid denna punkt börjar processen om från den utredande delen där den frivilliga intervjuas, det görs registerkontroll och referenstagning. (Se vidare, identifierade samarbetspunkter 6.4.)

Information om behandlingsplan/samtycke/trepartsmöte/målangivelse/plan för utbildning och handledning.

Matchningen leder till ett samtycke där det framgår att brukare och frivillig är överens om att påbörja insatsen. Ibland sker här ett trepartsmöte mellan brukare, frivillig och handläggare. Här förtydligas målet med insatsen, vad ska insatsen uppnå? Detta ska i möjligaste mån förstås och

delas av alla tre. Information ges om behandlingsplan, diagnos etcetera. En plan för utbildning och handledning utifrån den frivilligas behov färdigställs.

Beslut/förordnande

När de inblandade är överens om att påbörja insatsen fattas beslut/förordnande av insatsen.

Uppföljning inom en månad

I de olika lagområdena regleras uppföljning av insatsen med olika intervaller. Socialtjänsten omprövar var sjätte månad, överförmyndaren kräver in årsräkningar en gång per år och frivården följer upp var tredje månad. Det är önskvärt att det sker uppföljningar tidigt i insatsen för att förebygga missförhållanden. Önskvärt är att både frivillig och brukare blir delaktiga i uppföljningen.

Bedömning, fortsatt insats

Efter den tidiga uppföljningen görs en bedömning om fortsättningen av insatsen. Om allt går som det ska fortsätter insatsen, vid behov ges handledning av handläggaren. Om insatsen inte fungerar som tänkt och det inte går att åtgärda avslutas insatsen.

Avslut/entledigande

Om det vid den tidiga uppföljningen framkommer att det inte fungerar i insatsen fattas beslut om entledigande.

Regelbunden uppföljning/regelbunden handledning/erfarenhetsutbyte (insatsen pågår)

Medan insatsen pågår bör regelbundna uppföljningar göras, i de fall det är möjligt med både brukare och frivillig. Handledning och erfarenhetsutbyten bör erbjudas den frivilliga. Handledning i meningen råd och stöd ges av handläggare på dennes initiativ eller på den frivilligas. Med erfarenhetsutbyte avses att fler frivilliga träffas tillsammans för att dela erfarenheter av att ha uppdrag. Dessa stödjande aktiviteter förekommer inte i någon viss kronologisk ordning utan fungerar som ett stöd för den frivilliga för att denna ska kunna göra en insats av bra kvalitet. (Se vidare, identifierade samarbetspunkter 6.4.)

Fortbildning

De stödjande aktiviteterna i det enskilda uppdraget bör kompletteras med fortbildning. Det kan handla om att den frivilliga får ökad kunskap om beroendeproblematik eller psykisk ohälsa, lagstiftning eller allmän sam-

hällskunskap. Fortbildning ges i grupp med fler frivilliga. (Se vidare, identifierade samarbetspunkter 6.4.)

Avslut/trepartssamtal

Ett avslut av insatsen aktualiseras av olika skäl beroende på uppdragstyp och de förutsättningar som finns i det specifika uppdraget. Förordnandet kan vara tidsbegränsat och löper ut en viss tid, förordnandet kan avslutas på brukarens och/eller den frivilligas begäran eller så föreligger inte längre behov av stödinsatsen. I många fall genomförs ett avslutningsmöte i form av ett trepartssamtal mellan brukare, frivillig och handläggare. Här bör ett tack riktas till den frivilliga för dennes insats. I samband med avslutet stämmer handläggaren av med den frivilliga om denne är intresserad av att ta ytterligare uppdrag. I de fall den frivilliga är intresserad av ytterligare uppdrag men inte just nu bör myndigheten höra av sig inom en överenskommen tid för att stämma av intresset. I de fall den frivilliga bedöms olämplig att ta ytterligare uppdrag ska detta besked motiveras.

Fs följer med brukaren till ny myndighet/Fs tillbaka till resursbank/ Fs till annan myndighet

Om brukaren har fortsatt behov av stöd av en frivillig efter att förordnandet avslutats kan ny ansökan hos annan myndighet göras, företrädelsevis hos socialtjänsten. Frivilliguppdraget kan då efter behovsprövning övergå till ett kontaktpersonsuppdrag (se vidare, identifierade samarbetspunkter 6.4.). Om den frivilliga är intresserad av att ta ytterligare uppdrag står denne till förfogande i resursbanken. Den frivilliga kan också visa intresse av att ta uppdrag i annan myndighet och bör då hänvisas till en kontakt i den tilltänkta myndigheten (se vidare, identifierade samarbetspunkter 6.4.).

Fs ej intresserad av nytt uppdrag

Ytterligare ett alternativ efter beslut är att den frivilliga inte vill åta sig ytterligare uppdrag och att dennas engagemang avslutas i och med att förordnandet upphör.

6.3. Process: Gemensam rekrytering mellan myndigheter och lokal RFS-förening.

(Processkarta 3)

Processen beskriver hur myndigheter och förening tillsammans kan arbeta för att uppnå effektiv rekrytering. Syftet med att tillsammans arbeta med rekrytering av frivilliga är att det förenklar för medborgare att hitta in till uppdragen och kunna välja det uppdrag som passar. Ytterligare syften är att effektivisera rekryteringsförfarandet och att i högre utsträckning synliggöra de olika uppdragen.

Beslut om gemensam rekrytering

Första ledet i processen är att beslut ska fattas av alla aktörer att gå in i processen. Beslut kan fattas av samverkansgruppen där alla aktörer finns med.

Ta fram rekryteringsplan

När beslut fattats bör en rekryteringsplan tas fram. Med rekryteringsplan avses en planering för arbetet upplagt över förslagsvis ett år. Planen ska svar på frågorna vad ska göras? Hur? Av vem och när? Mål för arbetet sättas upp och arbetet tidssätts. Budgetfrågor bör klargöras. Vidare i denna processkartläggning ges exempel på aktiviteter som kan göras.

Beslut om rekryteringsplan

Här fattas beslut om rekryteringsplanen. Här kan det krävas beslut från verksamheternas ledning då resurser behövs för arbetet.

Ta fram gemensamt informationsmaterial

För att medborgare ska få en samlad bild av vilka olika uppdrag som finns och vilka myndigheter som ansvara för dessa bör ett gemensamt informationsmaterial tas fram. Materialet kan finnas i olika former, digitalt och som broschyr eller liknande.

Länka varandras hemsidor

Varje myndighet beskriver i regel sina egna frivilliguppdrag på sina respektive hemsidor. När ett gemensamt informationsmaterial finns bör också länkar till varandras hemsidor finnas så att den intresserade lätt kan läsa om de andra uppdragen.

Rekryteringskampanj

Denna aktivitet kan se ut på en mängd olika sätt. Till exempel kan myndigheter och förening tillsammans ställa ut och marknadsföra uppdragen i gallerior, på gator och torg, annonsera i tidningar och sociala medier. Aktiviteten kan till exempel ske i seminarieform eller som studiecirkel.

6.4 Identifierade samarbetspunkter: Samarbete mellan myndigheter och mellan myndigheter och förening.

Det är möjligt att samarbeta i vissa av processens delar och i processkartläggningen är dessa samarbetspunkter identifierade och symboliseras med ett ”hjul” i processkartan. Samarbete är möjligt mellan både myndigheter och förening i vissa delar och i andra delar sker samarbetet mellan myndigheterna. Med samarbete menas att göra gemensamma aktiviteter som

till exempel gemensam vidareutbildning för alla uppdragstagare oavsett uppdragstyp. Ett samarbete kan också betyda att föra en dialog mellan myndigheter i syfte att slussa över en frivillig från en myndighet till en annan.

Nedan beskrivs identifierade samarbetspunkter i de två första processdelarna från att medborgare visar intresse av att ta uppdrag till insatsens avslut. I den tredje processkartan som beskriver en gemensam rekryteringsprocess genomförs alla processdelar gemensamt och beskrivs inte här. Varje rubrik nedan motsvara en ruta i processkartorna 1 och 2. Med Fs avses frivillig samhällsarbetare.

Informationsgivande

Med informationsgivande avses en generell beskrivning av vad uppdraget innebär, vad som förväntas av den frivilliga med mera. Detta kan genomföras av myndigheterna gemensamt tillsammans med förening.

Fs rekommenderas till annan myndighet

Det kan förekomma att den myndighet som mottar ett visat intresse från en frivillig inte anser att denne passar i de uppdrag som myndigheten handhar men att den frivilliga mycket väl skulle passa i ett uppdrag i annan myndighet. För att länka över den frivilliga till ”rätt” myndighet och ”rätt” person behövs en dialog mellan myndigheterna.

Grundutbildning

Här bör både myndigheter och förening samarbeta. Frågeställningar som uppstår i de frivilligas uppdrag är gemensamt oavsett uppdrag. Ett exempel är förhållningssätt och bemötande i relationen frivillig och brukare. Myndigheterna äger frågan om utbildning då det är en rättssäkerhetsaspekt att säkerställa att de frivilliga har en grundläggande förståelse för vad de går in i. Föreningens roll här kan vara att bidra med konkret erfarenhet och kunskap om uppdragen ur den frivilligas synvinkel.

Matcha med hjälp av andra myndigheter och RFS-förening

När en frivillig ska matcha en specifik brukare kan det vara till stor hjälp att ha ett fungerande samarbete över myndighetsgränser och med förening. När alla går samman har vi betydligt fler potentiella frivilliga att välja mellan. Föreningens roll här är att bidra med kännedom om vilka frivilliga som kan vara lämpliga att åta sig ett uppdrag.

Erfarenhetsutbyte

Vid denna processdel har föreningen en huvudroll då de erbjuder frivilliga en möjlighet att träffas för att dela erfarenheter av att ha frivilliguppdrag.

Detta kan göras i föreningens lokaler i de fall de har tillgång till lokal eller hos myndigheterna. Även om myndigheterna håller i erfarenhetsutbytet är det bra att ha med erfarna personer som haft frivilliguppdrag tidigare och som kan fungera som stöd för nya.

Fortbildning

Här bör myndigheter samarbeta mellan varandra och med förening. Många frågor är gemensamma oavsett uppdragstyp. Exempelvis finns ett värde i att öka kunskapen avseende beroendeproblematik och psykiska funktionsnedsättningar.

Fs rekommenderas till annan myndighet/Fs följer med brukaren till annan myndighet

Efter avslutat uppdrag finns anledning för myndigheter att samarbeta. Dels kan det finnas behov av att den friviliga följer med brukaren till ”ny” myndighet eller så visar den frivilliga intresse av att ta uppdrag hos annan myndighet.

I den tredje processbeskrivningen, som handlar om gemensam rekrytering, bör samarbetet ske i alla processens delar.

7. Avslutande diskussion

Modellkommunernas förbättringsarbete relevant

I ansökan till Allmänna arvsfonden som låg till grund för rättssäkerhetsprojektet definierades fem utvecklingsområden: rekrytering, kompetensstöd, uppmuntran, mål och uppföljning. Områdena sågs som centrala att förbättra för att skapa rättssäkra insatser av god kvalitet. Teamen i modellkommunerna identifierade inte några ytterligare områden. Detta tolkar RFS som att de fem områden som inledningsvis identifierades täcker de utvecklingsbehov som föreligger.

Att gå samman över myndighets- och sektorsgränser när frivilliga ska rekryteras visar sig vara framgångsrikt. Genom att ta fram gemensamt informationsmaterial, hänvisa till varandra och tillsammans genomföra rekryteringssatsningar underlättar myndigheterna för medborgare att hitta ”rätt” uppdrag. Att tillsammans göra rekryteringssatsningar får ett helt annat genomslag än när var och en försöker marknadsföra sina egna uppdrag. Den mest effektiva rekryteringsmetoden är en nöjd frivilligarbetare som talar gott om uppdraget, gärna tar ett till och rekommenderar andra att engagera sig. Att arbeta med uppmuntran och kompetensstöd som ger nöjda frivilliga bidrar därför också till ett bättre inflöda av uppdragstagare.

Att säkerställa en grundkompetens hos frivilligarbetarna så att brukaren får bästa möjliga insats är ett myndighetsansvar enligt RFS uppfattning. Brukaren har rätt att förvänta sig att den frivilliga som går in i uppdraget har en grundläggande kunskap om vad uppdraget innebär. Vidare bör myndigheterna erbjuda vidareutbildning så att de frivilliga får möjlighet att utvecklas i sina uppdrag. Erfarenheten från modellkommunerna är att ett erbjudande om utbildning också uppfattas som uppmuntrande.

Deltagarna i teamen beskrev att deras arbete med frivilliga inte alltid hade hög prioritering hos myndigheten. I många fall arbetar tjänstemän hårt specialiserat vilket leder till stress, känsla av ensamhet i arbetet och på många håll är personalomsättningen hög. Det var därför lätt att inledningsvis intressera handläggarnivån för ett förändrat arbetssätt.

Få handläggare beskriver att arbete gentemot frivilliggruppen får stor uppmärksamhet inom myndigheterna. Frivården i Nyköping är ett undantag. Här finns kriminalvårdens högsta procentandel lekmannaövervakare och chefens självklara svar på frågan hur det kan komma sig var: ”Vi prioriterar detta”.

Rättssäkerhetsprojektet har underlättat för de inblandade beslutsfattarna genom återkommande nyhetsbrev som en återkoppling till alla besluts-

nivåer. Efter projekttiden, och vid likartade satsningar, är chefernas intresse och fortlöpande efterfrågan på återkoppling, av avgörande betydelse för framgång.

RFS efterlyser att samarbetet mellan myndigheter och frivilliga i de lagreglerade uppdragen uppmärksammas i högre utsträckning. Det vi med detta projekt kunnat göra med begränsade resurser hoppas vi ska inspirera till ett nytänkande för berörda myndigheter på riksnivå.

RFS menar att de erfarenheter som modellkommunerna gjort är tillräckliga för att dra slutsatsen att alla inblandade gör vinster med detta arbetssätt som en permanent metod.

Metodbok för att sprida projektets arbetssätt

RFS hoppas att Rättssäkerhetsprojektet kan bli en inspiration för andra myndigheter att påbörja arbetet med att förbättra rättssäkerheten och kvaliteten i insatserna som utförs av frivilliga med lagreglerade uppdrag. En hjälp i arbetet är metodboken *Samarbete för ökad rättssäkerhet i lagreglerade frivilliguppdrag* som är en självinstruerande hjälpreda baserad på modellkommunernas erfarenheter. Den går att beställa eller ladda ner som pdf-fil på RFS hemsida, www.rfs.se/rattssakerhetsprojektet

Hösten 2014 står tre kommuner/regioner i startgroparna för att påbörja arbetet utifrån metodboken. RFS har i en ny projektansökan till Arvsfonden sökt medel för att testa metodmaterialet i dessa kommuner samt att utveckla samarbetet mellan myndigheter och frivilliga ytterligare. Arbete påbörjas förhoppningsvis senhösten 2014.

Referenser

Berg Ekelund, L (2010)
Kontaktfamilj – en förebyggande stödinsats eller mellanvård?
Stockholm: Institutionen för socialt arbete – Socialhögskolan, Stockholms universitet.

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

Dammert, R. (red) (2002)
Stödperson en viktig kugge.
Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare.

Grip, L. Holgersson, L (1998)
Medmänniskor till stöd för andra.
Katarin Tryck.

Lundström, T och Wijkström, F. (2013) Från röst till service: Vad hände sedan? i Wijkström, F. (red)
Civilsamhället i samhällskontraktet.
Göteborg: European Civil Society Press.

Nelson, E. Batalden, P. Hubert, T. et al. (2002)
Microsystem in healthcare: Part 1, learning from high performing front line clinical units.

Proposition 1987/88: 144

Rapport 2012:9 (2012)
Lekmannaövervakare inom frivården.
Brottsförebyggande rådet.

RFS frivilliga samhällsinsatser värda 463 miljoner kronor. (2009)
Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare.

Riksförbundet frivilliga samhällsarbetares etiska riktlinjer 2014

Riksförbundet frivilliga samhällsarbetares stadgar 2014.

RiR 2006:5, Riksdagstryckeriet, Stockholm 2006

SFS (1993:387) Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade.

Socialchefsrapport 2012
– Idag och imorgon.
Vision.

Socialstyrelsen (2001)
Barn och unga – insatser år 2000.

Socialstyrelsen (2013)
Barn och unga – insatser år 2012.

Socialstyrelsen (2014)
Personer med funktionsnedsättning – insatser enligt LSS år 2013

Socialstyrelsen. (2013).
Barn och unga i familjehem.
Handbok om socialnämndens ansvar och uppdrag.

Socialstyrelsen. (2013).
Socialstyrelsens delmål i den funktionshinderspolitiska strategin.
Delrapport 2.
Socialstyrelsen.

SOU 1999:97
Socialtjänst i utveckling

Wallgren, J. (2011) Gode mannens ABC – Handbok för gode män och förvaltare.
Norstedts juridik.

BILAGOR

Bilaga 1. Processkartläggning

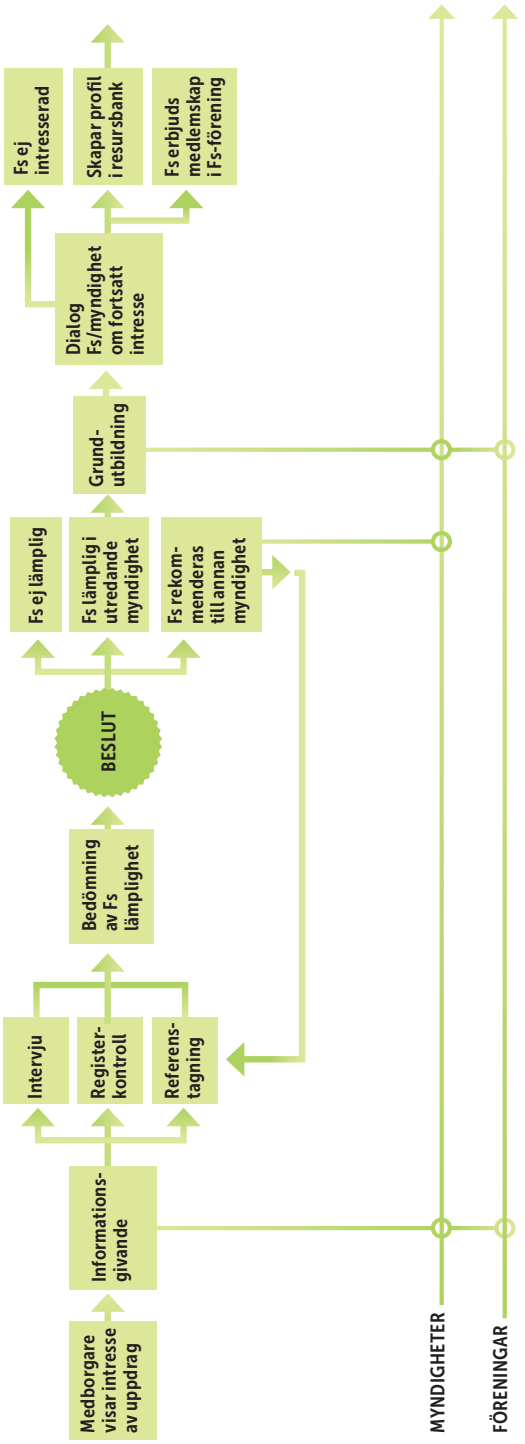
Bilaga 2. Enkät

Bilaga 3. Intervjumall

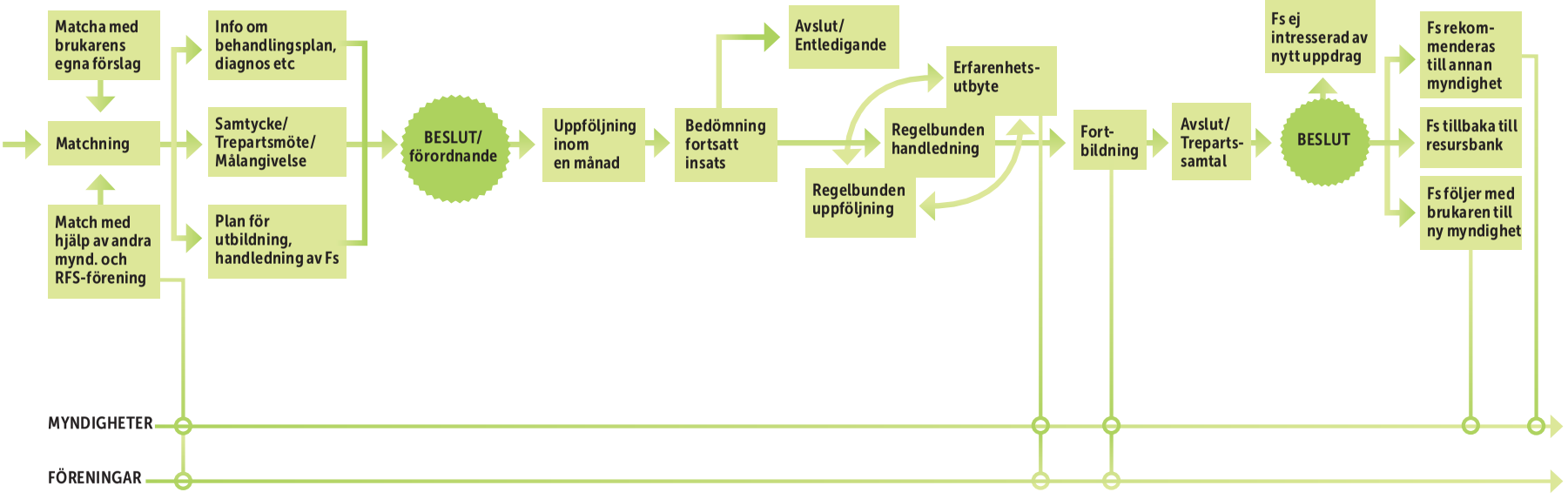
Bilaga 4. Överenskommelse

BILAGA 1.
Processkartltäggning

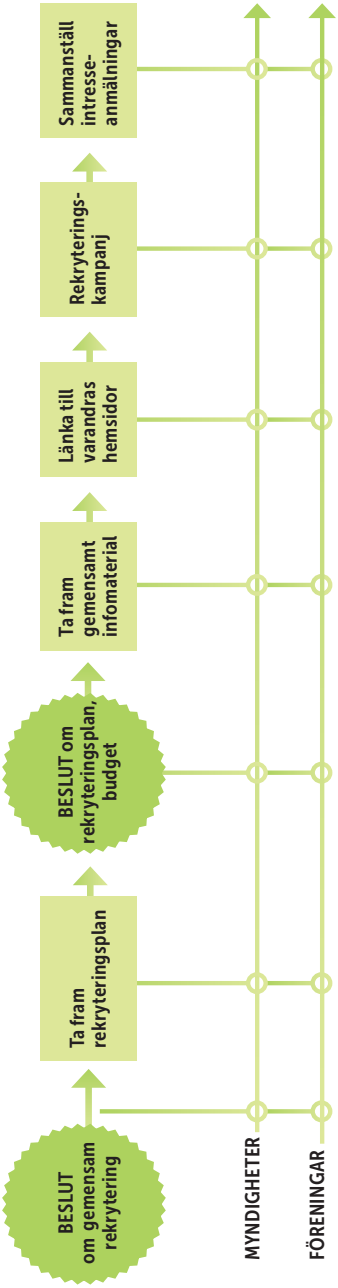
Processkarta 1: **Från det att en medborgare visar intresse för att ta uppdrag till det att denne är en del av en resursbank.**
(Med Fs avses Frivillig samhällsarbetare)



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



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



Enkät 2012-01-23 till kommuner

Inledning – instruktion
Syftet med enkäten är att belysa samarbetet mellan kommuner och personer som utför lagreglerade frivilliguppdrag. Enkäten besvaras av handläggare/chef inom SoL- och LSS-området, av överförmyndare/handläggare/chef i landets kommuner samt av utförare av lagreglerade frivilliguppdrag.

Det tar 5-10 minuter att besvara hela enkäten. Enkäten är indelad i sju rubriker med ett antal frågor under varje rubrik. Du besvara varje fråga utifrån insatsen, en eller fler, som du arbetar med, besvara sedan alla frågor utifrån denna insats/dessa insatser. Se bild nedan.

	ja	nej	vet inte
Kontaktperson (SoL)	◙	□	□
Kontaktfamilj (SoL)	◙	□	□
Kontaktperson (LSS)	□	□	□
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	□	□	□
God man (FB)	□	□	□
Förvaltare (FB)	□	□	□

Under rubriken Bakgrundsinformation vi vill veta vilken kommun du jobbar i. Observera att vi inte kommer att kunna spåra svaren till någon enskild person. Enkäten innehåller totalt 21 frågor.

Några begrepp i enkäten:
Uppdragstagarna betyder här de som utför lagreglerat frivilliguppdrag så som kontaktperson, kontakt/stödfamilj, god man och förvaltare.

Brukare är den som insatserna är till för, barn, ungdom, vuxen. Kallas ofta inom socialtjänstområdet för klient och inom godmansområdet för huvudman.

Bakgrundsinformation

Jag är kommuntjänsteman (eller förtroendevald) och jobbar i följande kommun:
Om en kommun hanterar ett lagområde (t ex godmansområdet) gemensamt med andra kommuner så anger du dessa kommuner.

Kommun: _____

Min funktion är: _____

Jag jobbar med följande uppdrag

Kontaktperson (SoL)	□
Kontaktfamilj (SoL)	□
Kontaktperson (LSS)	□
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	□
God man (FB)	□
Förvaltare (FB)	□

Rekrytering

Hur väl instämmer du i följande påståenden?

1. Det går tillräckligt snabbt från det att beslut om insats fattats fram till det att insatsen påbörjas.

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Vet inte/ obestämd	Instämmer delvis inte	Instämmer inte alls
Kontaktperson (SoL)	□	□	□	□	□
Kontaktfamilj (SoL)	□	□	□	□	□
Kontaktperson (LSS)	□	□	□	□	□
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	□	□	□	□	□
God man (FB)	□	□	□	□	□
Förvaltare (FB)	□	□	□	□	□

2. Jag är nöjd med rekryteringsförfarandet av uppdragstagare

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Vet inte/ obestämd	Instämmer delvis inte	Instämmer inte alls
Kontaktperson (SoL)	□	□	□	□	□
Kontaktfamilj (SoL)	□	□	□	□	□
Kontaktperson (LSS)	□	□	□	□	□
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	□	□	□	□	□
God man (FB)	□	□	□	□	□
Förvaltare (FB)	□	□	□	□	□

Eventuella kommentarer under rubriken ”Rekrytering”

_____

_____

Målsättning med insatsen

3. Tar uppdragstagarna del av bakgrundsinformation om brukarens situation inför nytt uppdrag? *Med bakgrundsinformation avses här information som återfinns i t ex utredning eller behandlingsplan.*

	I mycket hög grad	I ganska hög grad	I ganska låg grad	Inte alls	Vet inte
Kontaktperson (SoL)	□	□	□	□	□
Kontaktfamilj (SoL)	□	□	□	□	□
Kontaktperson (LSS)	□	□	□	□	□
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	□	□	□	□	□
God man (FB)	□	□	□	□	□
Förvaltare (FB)	□	□	□	□	□

4. Är uppdragstagarna införstådda med målet med insatsen?

	I mycket hög grad	I ganska hög grad	I ganska låg grad	Inte alls	Vet inte
Kontaktperson (SoL)	◻	◻	◻	◻	◻
Kontaktfamilj (SoL)	◻	◻	◻	◻	◻
Kontaktperson (LSS)	◻	◻	◻	◻	◻
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	◻	◻	◻	◻	◻
God man (FB)	◻	◻	◻	◻	◻
Förvaltare (FB)	◻	◻	◻	◻	◻

Eventuella kommentarer under rubriken ”Målsättning med insatsen”

_____

_____

Utbildning

5. Erbjuds uppdragstagarna introduktionsutbildning av kommunen? *Med introduktionsutbildning avses här utbildning som omfattar totalt minst sex timmar.*

	Ja, gratis utbildning	Ja, avgiftsbelagd utbildning	Nej, utbildning erbjuds inte	Vet inte
Kontaktperson (SoL)	◻	◻	◻	◻
Kontaktfamilj (SoL)	◻	◻	◻	◻
Kontaktperson (LSS)	◻	◻	◻	◻
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	◻	◻	◻	◻
God man (FB)	◻	◻	◻	◻
Förvaltare (FB)	◻	◻	◻	◻

6. Är introduktionsutbildning ett krav för att uppdragstagarna skall få uppdrag?

	Ja	Nej	Vet inte
Kontaktperson (SoL)	◻	◻	◻
Kontaktfamilj (SoL)	◻	◻	◻
Kontaktperson (LSS)	◻	◻	◻
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	◻	◻	◻
God man (FB)	◻	◻	◻
Förvaltare (FB)	◻	◻	◻

7. Erbjuds uppdragstagarna vidareutbildning av kommunen? *Med vidareutbildning avses här utbildning utöver introduktionsutbildning.*

	Ja, gratis vidare-utbildning	Ja, avgiftsbelagd vidare-utbildning	Nej, vidare-utbildning erbjuds inte	Vet inte
Kontaktperson (SoL)	□	□	□	□
Kontaktfamilj (SoL)	□	□	□	□
Kontaktperson (LSS)	□	□	□	□
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	□	□	□	□
God man (FB)	□	□	□	□
Förvaltare (FB)	□	□	□	□

Eventuella kommentarer under rubriken ”Utbildning”

_____

_____

Uppmuntran

8. Kontaktar kommunen på eget initiativ uppdragstagarna i stödjande och motiverande syfte under pågående insats?

	I mycket hög grad	I ganska hög grad	I ganska låg grad	Inte alls	Vet inte
Kontaktperson (SoL)	□	□	□	□	□
Kontaktfamilj (SoL)	□	□	□	□	□
Kontaktperson (LSS)	□	□	□	□	□
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	□	□	□	□	□
God man (FB)	□	□	□	□	□
Förvaltare (FB)	□	□	□	□	□

9. Är kontaktfrekvensen mellan handläggare och uppdragstagare under pågående insats tillräcklig?

	I mycket hög grad	I ganska hög grad	I ganska låg grad	Inte alls tillräcklig	Vet inte
Kontaktperson (SoL)	□	□	□	□	□
Kontaktfamilj (SoL)	□	□	□	□	□
Kontaktperson (LSS)	□	□	□	□	□
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	□	□	□	□	□
God man (FB)	□	□	□	□	□
Förvaltare (FB)	□	□	□	□	□

10. Erbjuder kommunen uppdragstagarna regelbundet kompetensstöd? *Exempelvis erfarenhetsutbyte, föreläsningar osv.*

	I mycket hög grad	I ganska hög grad	I ganska låg grad	Inte alls	Vet inte
Kontaktperson (SoL)	◻	◻	◻	◻	◻
Kontaktfamilj (SoL)	◻	◻	◻	◻	◻
Kontaktperson (LSS)	◻	◻	◻	◻	◻
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	◻	◻	◻	◻	◻
God man (FB)	◻	◻	◻	◻	◻
Förvaltare (FB)	◻	◻	◻	◻	◻

11. Har kommunen fortsatt kontakt med uppdragstagarna efter att en insats avslutats?

	I mycket hög grad	I ganska hög grad	I ganska låg grad	Inte alls	Vet inte
Kontaktperson (SoL)	◻	◻	◻	◻	◻
Kontaktfamilj (SoL)	◻	◻	◻	◻	◻
Kontaktperson (LSS)	◻	◻	◻	◻	◻
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	◻	◻	◻	◻	◻
God man (FB)	◻	◻	◻	◻	◻
Förvaltare (FB)	◻	◻	◻	◻	◻

Eventuella kommentarer under rubriken ”Uppmuntran”

_____

_____

Uppföljning

12. Är uppdragstagarna delaktig i utvärderingen av insatsen?

	I mycket hög grad	I ganska hög grad	I ganska låg grad	Inte alls	Vet inte
Kontaktperson (SoL)	◻	◻	◻	◻	◻
Kontaktfamilj (SoL)	◻	◻	◻	◻	◻
Kontaktperson (LSS)	◻	◻	◻	◻	◻
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	◻	◻	◻	◻	◻
God man (FB)	◻	◻	◻	◻	◻
Förvaltare (FB)	◻	◻	◻	◻	◻

13. Finns beredskap för lättillgängligt stöd för uppdragstagarna vid akuta lägen?

	Ja	Nej	Vet inte
Kontaktperson (SoL)	☐	☐	☐
Kontaktfamilj (SoL)	☐	☐	☐
Kontaktperson (LSS)	☐	☐	☐
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	☐	☐	☐
God man (FB)	☐	☐	☐
Förvaltare (FB)	☐	☐	☐

OM JA *(öppen fråga)*
Hur ser detta stöd ut?

_____

_____

Eventuella kommentarer under rubriken ”Uppföljning”

_____

_____

Övrigt

14. Rekryteras det tillräckligt många uppdragstagare för att täcka kommunens behov?

	Ja	Nej	Vet inte
Kontaktperson (SoL)	☐	☐	☐
Kontaktfamilj (SoL)	☐	☐	☐
Kontaktperson (LSS)	☐	☐	☐
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	☐	☐	☐
God man (FB)	☐	☐	☐
Förvaltare (FB)	☐	☐	☐

15. Finns det i din kommun någon särskild funktion (intern eller extern) som i sin tjänstebeskrivning har ansvar för verksamhetens uppdragstagare avseende utbildning, stöd och råd? *Ett exempel på en sådan särskild funktion kan vara kontaktsekreterare eller motsvarande.*

	Ja	Nej	Vet inte
Kontaktperson (SoL)	☐	☐	☐
Kontaktfamilj (SoL)	☐	☐	☐
Kontaktperson (LSS)	☐	☐	☐
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	☐	☐	☐
God man (FB)	☐	☐	☐
Förvaltare (FB)	☐	☐	☐

16. Finns det i din kommun en särskild funktion med ansvar för rekrytering av uppdragstagare? *Ett exempel på en sådan särskild funktion kan vara kontaktsekreterare eller motsvarande.*

	Ja	Nej	Vet inte
Kontaktperson (SoL)	◻	◻	◻
Kontaktfamilj (SoL)	◻	◻	◻
Kontaktperson (LSS)	◻	◻	◻
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	◻	◻	◻
God man (FB)	◻	◻	◻
Förvaltare (FB)	◻	◻	◻

17. Finns det i din kommun någon funktion som rekryterar uppdragstagare till mer än ett lagområde? *Ett exempel kan vara rekrytering av både kontaktperson och god man.*

	Ja	Nej	Vet inte
Kontaktperson (SoL)	◻	◻	◻
Kontaktfamilj (SoL)	◻	◻	◻
Kontaktperson (LSS)	◻	◻	◻
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	◻	◻	◻
God man (FB)	◻	◻	◻
Förvaltare (FB)	◻	◻	◻

18. Finns det en regelbunden kontakt mellan kommunen och någon förening som organiserar uppdragstagare? *Exempelvis god man- och förvaltarförening, kontaktperson- och kontaktfamiljsförening.*

	Ja	Nej	Vet inte
Kontaktperson (SoL)	◻	◻	◻
Kontaktfamilj (SoL)	◻	◻	◻
Kontaktperson (LSS)	◻	◻	◻
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	◻	◻	◻
God man (FB)	◻	◻	◻
Förvaltare (FB)	◻	◻	◻

19. Om brukaren har lekmannaövervakare utsedda av kriminalvården, i vilken grad ser du övervakaren som en möjlig resurs i ditt löpande arbete?

	I mycket hög grad	I ganska hög grad	I ganska låg grad	Inte alls	Vet inte
Kontaktperson (SoL)	◻	◻	◻	◻	◻
Kontaktfamilj (SoL)	◻	◻	◻	◻	◻
Kontaktperson (LSS)	◻	◻	◻	◻	◻
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	◻	◻	◻	◻	◻
God man (FB)	◻	◻	◻	◻	◻
Förvaltare (FB)	◻	◻	◻	◻	◻

20. Om brukaren har stödperson utsedd av patientnämnden, i vilken grad ser du stödpersonen som en möjlig resurs i ditt löpande arbete?

	I mycket hög grad	I ganska hög grad	I ganska låg grad	Inte alls	Vet inte
Kontaktperson (SoL)	□	□	□	□	□
Kontaktfamilj (SoL)	□	□	□	□	□
Kontaktperson (LSS)	□	□	□	□	□
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	□	□	□	□	□
God man (FB)	□	□	□	□	□
Förvaltare (FB)	□	□	□	□	□

21. Skiljer sig förfaringssätten åt i samarbetet mellan kommun och uppdragstagare beroende på om brukaren är barn eller vuxen? *Barn 0-17 år, vuxen 18 år eller äldre*.

	Ja, förfaringssätten skiljer sig åt beroende på brukarens ålder	Nej, förfaringssätten är samma oavsett brukarens ålder	Vet inte/ har ingen åsikt
Kontaktperson (SoL)	□	□	□
Kontaktfamilj (SoL)	□	□	□
Kontaktperson (LSS)	□	□	□
Kontakt/Stödfamilj (LSS)	□	□	□
God man (FB)	□	□	□
Förvaltare (FB)	□	□	□

Eventuella kommentarer under rubriken ”Övrigt”

_____

_____

SAMTALSFRÅGOR – FRIVÅRDEN

september 2012

Inom ramen för projektet förbättrad rättssäkerhet i lagreglerade frivilliguppdrag gör Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare en kartläggning rörande hur myndigheter och utförare av lagreglerade frivilligarbetare ser på samarbetet dem emellan. Nedan följer ett antal frågor som vi i intervjuform samtalar om.

Handläggare – övervakare

Inledning

- Hur skulle ni beskriva det främsta syftet med lekmannauppdraget?
- Är lekmannaövervakare som insats meningsfull?
- Vilka tror ni är drivkrafterna bakom att en person vill bli övervakare?
- Vilken är din främsta roll som handläggare i samarbetet med lekmannaövervakaren. Ex. ser du dig som rekryterare, handledare, arbetsledare osv…

Professionalisering – lekmannaskap

- Vilka möjligheter och hinder ser ni i en ökad professionalisering av lekmannauppdraget avseende exempelvis utbildning i samtalsmetodik, terapeutiska metoder osv?
- På vilket sätt kompletterar lekmannens roll den professionella rollen? Hur märks det i verksamheten och hur påverkar det kvaliteten i den insats som klienten får? Vad kan utvecklas i detta? Hur jobbar ni med detta?
- Hur ser ni på handledning av övervakare? Hur gör ni idag? Behöver handläggarna någon speciell kompetens för att handleda?
- Hur stödjer ni övervakaren att hantera sina egna processer och reaktioner i mötet med klienten?
- Hur hjälper ni lekmannaövervakaren att inte drunkna i klientens problematik?
- Om samarbete med en lokalförening inom RFS förekommer, hur ser ni på detta samarbete avseende utbildning, erfarenhetsutbyte?

Uppmuntran

- Behöver övervakaren uppmuntran? Om så är fallet, hur kan man som myndighetsperson visa uppskattning och uppmuntra lekmannaövervakaren? Hur gör ni? Hur tar lekmannaövervakaren emot uppmuntran, hur märker ni det?
- Hur gör ni för att få övervakare att vilja ta fler uppdrag? Vad behöver övervakaren för att vilja ta fler uppdrag?
- Har ni kontakt med övervakarna även om de inte har ett uppdrag för tillfället?

Risker och hot

- Hur talar ni med övervakaren om klientens dom, brottsrisk osv? Finns det områden/ämnen som ni avråder övervakare från att gå in på? Vilka i så fall?
- Finns det områden/ämnen som övervakare – klient inte talar om?
- Hur ser beredskapen ut vid ev. krissituationer, hot, våld osv? Hur agerar handläggaren?

Brottsprevention

- Hur ser ni på övervakarens roll som en del av brottspreventionen? Hur samtalar ni med övervakaren om dennes roll som en del av en preventiv ambition? Vilka förväntningar är rimliga att ha på övervakaren och hur förmedlar ni detta till övervakaren?
- Övervakare kan uppleva frustration över klientens återfall i brott och missbruk och att inte kunna påverka detta (BRÅ-rapport). Hur pratar ni om detta med övervakaren?
- Vet övervakaren vad denna skall återrapportera? Hur förmedlar ni denna kunskap?

Frivården – socialtjänst – lekmannaövervakare

- Pratar ni professionella frivård/socialtjänst med varandra om lekmannaövervakarens roll i insatsen?
- Hur samarbetar triaden frivård/socialtjänst/lekmannaövervakare idag? Ser ni något värde av ett utvecklat samarbete i denna triad och i så fall vad och hur?
- Talar ni om övervakarens förhållningssätt gentemot socialtjänsten och i så fall hur?
- Vilket värde av lekmannaövervakarens insatser ser eller bör socialtjänsten se enligt er?

Vill du veta mer om projektet gå in på www.rfs.se/rattssakerhetsprojektet

Med vänlig hälsning

Mikael Skaghammar

Mikael Skaghammar
Projektledare

Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare
Frejgatan 75, 113 26 Stockholm
Växel 08-556 068 30
Mobil 076-029 83 03
mikael.skaghammar@rfs.se
www.rfs.se

Överenskommelse mellan Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare (RFS) och undertecknade myndigheter

Som deltagare i modellkommunernas team åtar sig myndigheterna att fullfölja arbetet enligt inbjudan. Utvecklingsarbetet pågår från februari till och med september 2013.

RFS står för:

- Processledningen genom famna
- Kostnader i samband med teamens resor med tåg, buss eller liknande till och från lärandeseminarierna/värdecaféerna samt avslutningsseminariet/vernissagen
- Måltider under värdecaféerna/vernissagen, lunch, kaffe
- Handledning, stöd, bollplank i det lokala arbetet

Modellkommunen åtar sig att:

- Delta i Värdecaféer och vernissage, fem heldagar i Stockholm mellan februari 2013 och september 2013
- Ställa teamledare till förfogande
- Teamet träffas lokalt vid två tillfällen mellan Värdecafeerna
- Teamet ges möjlighet att arbeta över förvaltningsgränser och myndighetsgränser
- Teamet ges möjlighet att testa nya idéer i verksamheterna
- Teamet dokumenterar sina erfarenheter

De förbättringsområden teamen förväntas jobba med för att uppnå ökad kvalitet i insatserna som erbjuds brukarna är *rekryteringsförfarande* av frivilligarbetare, *kompetensstöd* till frivilligarbetare, *kommunikation* frivilligarbetare/handläggare, *målbeskrivningar* av insatsen och *uppföljning* av insatsens mål.

_____	_____
Kommun	Datum

Socialtjänsten SoL	Socialtjänsten LSS	Överförmyndaren
_____	_____	_____
Namn	Namn	Namn
_____	_____	_____
Funktion	Funktion	Funktion

Frivården	Patientnämnden	RFS-förening
_____	_____	_____
Namn	Namn	Namn
_____	_____	_____
Funktion	Funktion	Förening

www.rfs.se
Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare
Frejgatan 75, 113 26 Stockholm
08-556 068 30, info@rfs.se

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

Under 2011–2014 har RFS drivit Rättssäkerhetsprojektet med medel från Allmänna arvsfonden. I projektet har team från fyra modellkommuner med representanter från socialtjänst, frivård, patientnämnd, överförmyndare och RFS lokalförening 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. Som ett resultat av detta kan nu RFS visa på lösningar genom samverkan över myndighetsgränser och med frivilliga.

I denna slutrapport *Förbättrad rättssäkerhet i lagreglerade frivilliguppdrag* beskrivs projektets vision och idé, hur teamen i modellkommunerna sattes ihop och hur förbättringsarbetet genomfördes. De utvecklingsområden som teamen arbetat med och som beskrivs i rapporten är rekrytering, kompetensstöd och uppmuntran samt mål och uppföljning av insatserna. I ett kapitel beskrivs frivilliga samhällsarbetare och den gemensamma kärnan i insatserna samt de olika lagreglerade frivilliguppdragen.

RFS förhoppning är att fler myndigheter ska inspireras av projektets arbetssätt för att förbättra rättssäkerheten och kvaliteten i frivilliginsatserna. RFS har också tagit fram en metodbok som en hjälp i det arbetet. Metodboken kan ses som en självinstruerande hjälpreda.

Slutrapporten och metodboken går att beställa eller ladda ner som pdf-fil på RFS hemsida, **www.rfs.se**.

Riksförbundet
frivilliga samhällsarbetare