

Samverkan kring frivilliga samhällsarbetare

Innehållsförteckning

1. Bakgrund och syfte	1
2. Metod.....	1
3. Nuläge och behov	1
4. Lunds frivilliga samhällsarbeters perspektiv på nuläge och behov	3
5. Andra kommuners arbete kring frivilliga	3
Volontärcenter Helsingborgs stad.....	3
Frivilligcentrum Linköpings kommun.....	4
6. Arbetsgruppens förslag på hur samverkan kan ske.....	5
Information	5
Rekrytering.....	5
Utbildning, kompetenshöjande insatser och uppmuntran	6
På längre sikt - en fristående enhet	6
7. Slutsats.....	7
8. Förslag: samarbetsöverenskommelse.....	7

1. BAKGRUND OCH SYFTE

I Lunds kommun finns frivilliga samhällsarbetare, så som kontaktpersoner, volontärer, kontakt- och stödfamiljer, gode män, förvaltare och särskilt förordnad vårdnadshavare, inom socialnämndens, vård- och omsorgsnämndens och överförmyndarnämndens verksamheter. De frivilliga samhällsarbetarna är av avgörande betydelse för att dessa kommunala verksamheter ska fungera. Överförmyndarnämnden har uppmärksammat ett behov av en kommungemensam samverkan kring de frivilliga samhällsarbetarna.

Efter initiativ från överförmyndarnämnden uppmanade därför kommunstyrelsens arbetsutskott överförmyndarnämnden, socialnämnden och vård- och omsorgsnämnden att samverka vid rekrytering, utbildning och information av frivilliga samhällsarbetare. Huvudansvaret för att ovan nämnda samverkan sker gavs till överförmyndarnämnden. I uppdraget ingick att tillsätta en arbetsgrupp för utredning av hur samverkan kan ske på ett långsiktigt hållbart sätt.

Syftet med arbetsgruppen var att utreda hur Lunds kommun, genom samverkan, kan utveckla metoder och arbetssätt för rekrytering, utbildning och information av frivilliga samhällsarbetare.

2. METOD

En arbetsgrupp med representanter från överförmyndarenheten, socialförvaltningen, vård- och omsorgsförvaltningen och Lunds frivilliga samhällsarbetare har kontinuerligt träffats under första halvan av 2017. Vid fem tillfällen har man diskuterat ämnen som rekrytering av frivilliga, utbildning, kompetensstöd och uppmuntran. Efter en kartläggning av nuläget har arbetsgruppen synliggjort områden och processer där det finns möjligheter för ökad samverkan kring de frivilliga samhällsarbetarna.

3. NULÄGE OCH BEHOV

Redan i det inledande skedet med att tillsätta en arbetsgrupp visade det sig vara svårt att skapa sig en bild av kommunens frivilliga. Ingenstans på kommunens hemsida, varken den interna eller den externa, fanns frivilliginsatserna samlade. God man, särskilt förordnad vårdnadshavare, familjehem, jourhem och volontärer inom Barn i start listades under rubriken "Vill du engagera dig?" under sidan "Invandring och integration". Men bortsett från denna sida måste man söka sig till respektive förvaltning för att få information om frivilliguppdragen. Detta förutsätter då en förkunskap om vilka frivilliguppdrag som finns. Ett behov av en kommungemensam sida kunde därmed uppmärksammas redan i uppstartsskedet.

Arbetsgruppens kartläggning av antalet frivilliga i kommunen visar att man tillsammans hanterar runt omkring 850 stycken frivilliga. Gruppen gode män och förvaltare är störst (runt 600 stycken). Kontaktpersoner (enligt LSS) uppgår till ungefär 110 stycken och kontaktpersoner (enligt SoL) till runt 75 stycken. Volontärförmedlingens antal ligger runt 60-65 stycken. Utöver de angivna antalen tillkommer kontaktfamiljer, särskilt förordnade vårdnadshavare och gode män och kontaktpersoner till ensamkommande barn.

Lunds frivilliga samhällsarbetare är den förening som lokalt samlar frivilliga i området. Föreningen vänder sig till alla som engagerar sig som lekmanövervakare, kontaktperson och kontaktfamilj, god man, förvaltare, särskilt förordnad vårdnadshavare, stödperson och besökare på häkte och

anstalt. Föreningens medlemsantal uppgår till 120 stycken. Den lokala föreningen är i sin tur ansluten till Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare (RFS). Arbetsgruppen ser en stor styrka i att ha en lokalt förankrad förening som samlar frivilliga samhällsarbetare.

Arbetsgruppens kartläggning har vidare visat att de uppdrag inom kommunen som de frivilliga rekryteras till skiljer sig åt. I de flesta fall rör det sig dock om lagreglerade frivilliguppdrag, vilket betyder att insatsen som utförs av den frivillige är beslutad enligt lag. Volontärsförmedlingens verksamhet skiljer sig från de andra då insatsen inte är lagreglerad. Även om det finns detaljer i uppdragen som skiljer sig åt finns det en tydlig gemensam kärna bestående av viljan att stödja en medmänniska som befinner sig i en utsatt situation. Beroende på insatsens karaktär kan hjälpen bland annat bestå i att hantera det ekonomiska och det juridiska (t.ex. god man och förvaltare) eller verka mot social isolering (t.ex. kontaktperson och volontär).

Inte sällan angränsar de olika uppdragen till varandra. Där det ena uppdraget upphör tar ett annat uppdrag vid. Om man som frivillig ska kunna utöva sitt uppdrag på bästa sätt krävs det därmed kunskap om inte bara det egna uppdraget utan även om angränsade insatser. Här ser arbetsgruppens ett behov av gemensamma utbildningsinsatser. Idag skiljer sig utbildningen av de frivilliga åt inom de olika verksamheterna. För att bli god man eller förvaltare är det krav på att delta på ett av överförmyndarens introduktionstillfällen som hålls 1-2 gånger per månad. Medan man som kontaktperson inom LSS får utbildning utifrån det specifika uppdraget som är aktuell för. Överförmyndarens utbildningsinsats är därmed mer allmänt hållen till skillnad från kontaktpersonens utbildning som utgår från förutsättningarna i det unika uppdraget.

Arbetsgruppens träffar har genomsyrats av en nyfikenhet kring varandras verksamhetsområden. Mängden frågor till varandra tyder på ett behov av att även internt öka kunskapen om insatserna och dess frivilliguppdrag. Med en ökad kännedom om de olika frivilliguppdragen på tjänstemannanivå kan kunskaper och information spridas till frivilliga, inte bara genom utbildningar utan även genom den utövande tillsynen. En strävan för förbättrad rättssäkerhet för den enskilde bör genomsyra det fortsatta arbetet för samverkan kring de frivilliga samhällsarbetarna.

Som det tidigare har nämnts finns det idag ingen kommungemensam information, så som t.ex. en hemsida, för frivilliguppdragen. Det finns inte heller någon gemensam rekryteringsmodell av frivilliga i kommunen. Varje verksamhet rekryterar var och en för sig. Intresse för att ta uppdrag samlas oftast in genom ett formulär. I vissa fall finns intresseformuläret som e-tjänst på lund.se. På andra håll sker intresseanmälan via telefon, där kontaktuppgifterna finns att tillgå på verksamhetens hemsida. Hos t.ex. Volontärsförmedlingen är antalet av frivilliga inte lika stort som efterfrågan. Inte minst på sommaren då många seniorer vill komma ut samtidigt som antalet volontärer av olika andledning minskar under sommarmånaderna. De verksamheter som hanterar lagreglerade insatser ser att frivilliguppdragen blir allt mer komplexa, vilket försvårar rekryteringen. Hos överförmyndaren märker man att huvudmännen, det vill säga den som är i behov av en ställföreträdare, blir allt yngre och att det inte sällan finns en psykisk diagnos med i bilden. Behov att rekrytera frivilliga med särskild kompetens finns därmed. Även om ingen av arbetsgruppens verksamheter vittnar om ett akut behov av frivilliga finns ett intresse för samverkan kring rekryteringsinsatserna.

4. LUNDS FRIVILLIGA SAMHÄLLSARBETARES PERSPEKTIV PÅ NULÄGE OCH BEHOV

Lunds frivilliga samhällsarbetare (LFS) är mycket positiva till att arbetsgruppen kommit till stånd och under våren 2017 kartlagt arbetet med frivilliga inom Lunds kommun.

Föreningen vill framhålla att det är viktigt att gruppen fortsätter och fördjupar sitt samarbete. Det anses mycket viktigt att även Patientnämnden och Frivården i fortsättningen medverkar i arbetet så att alla lagreglerade frivilliguppdrag som berör kommunens invånare blir representerade.

Det finns många erfarenheter att dra nytta av från de modellkommuner, som under flera år arbetat för en ökad rättssäkerhet i de lagreglerade frivilliguppdragen. Projektet har drivits av föreningens Riksförbund, RFS, med stöd från Allmänna Arvsfonden och finns redovisade i en slutrapport ("Förbättrad rättssäkerhet i lagreglerade frivilliguppdrag 2011-2014"). RFS vision är att det i alla kommuner kan skapas ett rum, en reception, dit alla som är intresserade av att ta lagreglerade frivilliguppdrag kan vända sig. En sådan reception skulle även kunna vara en inkörsport för alla typer av frivilligarbete inom Lunds kommun.

För snart tio år sedan signerades den nationella Överenskommelsen (www.overenskommelsen.se) mellan regeringen, Sveriges kommuner och landsting och idéburna organisationer med social inriktning. Den ska stödja och förbättra det goda samarbete som bör finnas mellan föreningsliv och offentlig verksamhet. Överenskommelsen har fått flera efterföljare på regional och kommunal nivå. Som exempel kan nämnas att Region Skåne och Kristianstad kommun sedan tidigare har undertecknat överenskommelsen och i juni skrev även Malmö stad under en lokal överenskommelse. Det är i detta sammanhang värt att nämna att även Lunds kommun under hösten 2017 har börjat processen kring en lokal överenskommelse med idéburna föreningar inom kommunen.

I ett fortsatt fördjupat samarbete med alla berörda aktörer inom kommunen ser föreningen fram mot att komma med konkreta förslag på hur kvalitén i vårt arbete kan förbättras och hur man ska kunna rekrytera och behålla välmotiverade och kvalificerade frivilligarbetare. Föreningen har idéer kring följande områden:

- Rekrytering
- Utbildning
- Kompetensstöd
- Information
- Återkoppling, Uppmuntran
- Villkoren för företrädare

5. ANDRA KOMMUNERS ARBETE KRING FRIVILLIGA

Volontärcenter Helsingborgs stad

Helsingborgs kommunfullmäktige gav 2009 ökade anslag för att utveckla frivilligarbetet i staden. Ett tvärsektorielt projekt startade, där initiativet kom från fem förvaltningar (vård – och omsorgsförvaltningen, socialförvaltningen, arbetsmarknadsförvaltningen, skol- och fritidsförvaltningen och kulturförvaltningen). Projektet mynnade ut i att dåvarande frivilligcentral permanentades 2011.

Tidigare frivilligcentral har upplevt svårigheter i att samordna de frivilliga uppdragen och skapa en gemensam väg in till stadens frivilligverksamheter. Nu med Volontärcentrets utformning skapas en tydligare struktur, genom att varje förvaltning avsätter resurser i form av en ansvarig person för volontärinsatser inom den aktuella förvaltningen. Den samordnande rollen mellan förvaltningarna sker genom Helsingborgs kontaktcenter som verkar för en ökad service och tillgänglighet för invånarna.

Volontärcenter drivs från Helsingborgs kontaktcenter i dialog med respektive förvaltningsledning. Volontärcenter är organiserat i sektionen rådgivande funktioner på kontaktcenter och bemannas med två volontärsamordnare samt en person ansvarig för stadens volontärsuppdrag Kompisnätet. På kontaktcenter är kommunvägledarna en viktig länk i kontakten med såväl invånare som förvaltningar och föreningslivet enligt principen om "en väg in". Volontärcenter har därför en viktig uppgift i att forma rutiner samt utbilda i hanteringen av volontärfrågor.

Uppdragets huvudsakliga uppgifter är att samordna volontärinsatser för hela staden och vara en naturlig väg in för stadens invånare som vill utföra volontäruppdrag. Rekrytering och utbildning av volontärer samt marknadsföra verksamheten är en del av uppdraget samt stödja volontärer i deras uppdrag. Stadens förvaltningar ska dra fördel av att, förutom genom rekrytering och marknadsföring, få stöd i att forma befintliga eller nya volontäruppdrag. Man har implementerat ett IT system för volontärsamordning som är en plattform för både uppdrag och volontärer. Volontärcenter har även börjat samverka med föreningslivet i Helsingborg.

Frivilligcentrum Linköpings kommun

För att samordna de frivilliga krafterna har man i Linköpings kommun en nystartad verksamhet vid namn Frivilligcentrum. Den nya verksamheten är under uppbyggnad och förhoppningen är att Frivilligcentrum ska vara en permanent kommunal verksamhet i slutet av 2017. Tanken om ett Frivilligcentrum uppkom efter den stora flyktingströmmen hösten 2015. Man upplevde att många ville ställa upp och erbjuda sin hjälp men att få visste vart de skulle vända sig. Med den nya enheten vill man råda bot på detta genom tydligare riktlinjer och ramar. T.ex. arbetar Frivilligcentrum för att marknadsföra kommunens behov av frivilliga uppdragstagare. Om det skulle uppkomma en situation i kommunen där ideella krafter krävs ska enheten underlätta genom att agera som en slussverksamhet.

Den nya verksamheten ligger centralt placerad under kommunledningskontoret och ska "serva" socialförvaltningen och överförmyndarenheten med resurser. Utifrån en framtagen rekryteringsmodell kommer man att rekrytera t.ex. familjehem, kontaktpersoner och gode män. Frivilligcentrum kommer även att informera och öka kunskapen kring icke lagstadgade frivilliguppdrag så som läxhjälp, språkcaféer och andra volontäråtaganden.

Tanken är att Frivilligcentrum ska samordna sin verksamhet med den delen av frivilligsektorn som söker volontärer. Under våren 2017 har man därför byggt en samverkansgrupp bestående av representanter från frivilligsektorn och aktörer i samhället som på något vis kommer i kontakt med frivilligarbete. Genom samverkansgruppen skapas en brygga mellan kommunen och organisationer som Röda Korset, Stadsmissionen, Svenska kyrkan och Kriminalvården.

6. ARBETSGRUPPENS FÖRSLAG PÅ HUR SAMVERKAN KAN SKE

Sett till nuläge och behov har arbetsgruppen lokaliserat följande områden där samverkan inom kommunen kan ske:

Information

Om man ska följa den frivilliges resa från intresserad till dess att denne är verksam i ett uppdrag kan man anta att processen har sin start i någon form av informationssökande. För att visa intresse för ett uppdrag krävs det således att den potentielle frivillige får kännedom om insatsen. Arbetsgruppen ser stora utvecklingsmöjligheter för kommunens informationsgivande när det kommer till vilka frivilliguppdrag som finns inom Lunds kommun. Genom att samla informationen är förhoppningen att synliggöra uppdragen och se till att den potentielle frivillige väljer det uppdrag som passar denne bäst.

En självklar form av informationsspridande är en gemensam sida på lund.se. Uttrycket ”en väg in” bör här vara vägledande. För den intresserade ska det vara lätt att hitta information om frivilliguppdragen inom kommunen. Sökord som t.ex. frivillig eller volontär ska leda till den kommungemensamma sidan. På sidan ges sedan information om respektive uppdrag, vad det innebär, vilka förväntningar som finns, tidsåtgång, arvode m.m. Övergripande information bör öka chanserna för god matchning mellan insats och frivillig. Efter att ha tillgodosett sig informationen kan man sedan klicka sig vidare till respektive verksamhets hemsida för att där anmäla sitt intresse alternativt läsa mer om uppdragen. Sidan kan även användas internt som källa för informationssökande för de olika uppdragen och vilka insatser som finns. Som komplement till hemsidan ser arbetsgruppen även fördelar med ett fysiskt informationsmaterial. Materialet ska kunna spridas av förvaltningarna och även via medborgarkontoret, biblioteket samt kunna delas ut på t.ex. mässor.

Arbetsgruppen ser en gemensam sida som något som skulle kunna bli verklighet inom en snar framtid. Förutsättningarna finns och inspiration kan hämtas från den gemensamma sida som idag finns avseende frivilliginsatserna kring flyktingar i kommunen. Arbetsgruppen ser också möjligheter för att det på hemsidan skulle finnas en gemensam e-tjänst för intresseanmälan.

Rekrytering

Att ha en gemensam plattform för uppdragen skulle förenkla rekryteringen av frivilliga. En hemsida skulle således kunna ses som ett steg för ökad samverkan kring rekrytering i stort. Genom att öka kunskapen om varandras verksamheter kan frivilliga ”slussas” mellan insatserna. Någon som kanske inte är lämplig som god man kanske passar som kontaktperson. Samtidigt som en volontär som önskar göra något annat kanske kan vara aktuell för ett annat slags uppdrag? Om man återigen ser till den frivilliges resa från intresserad till verksam är slussning/hänvisning ett sätt att minska risken att den intresserade tappas bort i processen. Samverkan kring rekrytering ger helt enkelt verksamheterna fler potentiella frivilliga att välja mellan.

Som kartläggningen visade finns det behov av frivilliga med särskilda kompetenser. Genom att samverka, och på sätt föra en dialog mellan verksamhetsgränserna, ökar chansen att man känner till de andra verksamheternas aktuella rekryteringsbehov. En frivillig med särskilda kompetenser kan därmed hänvisas till den sorts uppdrag där denne behövs mest. Värt att ha i åtanke är dock att den frivilliges vilja och intressen måste beaktas. Man bör alltså inte räknas bort för ett uppdrag bara för

att man skulle passa bättre för ett annat. Men i det stora hela bör rekryteringen av frivilliga genomsyras av tanken om ”matchning” d.v.s. rätt person på rätt plats.

Utbildning, kompetenshöjande insatser och uppmuntran

Nuvarande upplägg, det vill säga att varje verksamhet själv tillhandahåller utbildningar, utesluter inte att samverkan kring utbildning på någon nivå kan ske ändå. Det har i arbetsgruppen kommit fram att intresset för utbildningar och andra kompetenshöjande insatser ibland kan upplevas som svårt bland de frivilliga. Att då samverka, och anordna utbildningsinsatser tillsammans, skulle vara mindre resurskrävande. Då många frågor och utmaningar är gemensamma oavsett uppdragstyp ser arbetsgruppen goda möjligheter för samverkan kring kompetenshöjande insatser. Förhållningsätt och bemötande mellan frivillig och brukare, beroendeproblematik och psykiska funktionsnedsättningar är exempel på områden som är relevanta för alla sorters uppdrag oavsett vilken verksamhet som utövar tillsyn.

Som tidigare framgått finns det ett behov av att även internt höja kunskapsnivån om de olika frivilliguppdragen. Arbetsgruppen har haft intressanta diskussioner och kunskaperna om varandras områden har inom arbetsgruppen ökat under våren. Uttalad samverkan kring denna typ av frågor främjar dialogen mellan verksamheterna. Genom att fortsätta träffas över gränserna är i sig kunskapsberikande och är något som bör ses om en kompetenshöjande insats. Lokalföreningen Lunds frivilliga samhällsarbetare bör även de som en resurs då de har konkret erfarenhet och kunskap om uppdragen ur den frivilliges perspektiv, kunskaper som kan spridas både internt och externt.

Det är även värt att lyfta fram att arbetsgruppen har diskuterat samverkan kring uppmuntran. Det är vanligt att man som frivillig upplever ensamhet i sitt uppdrag. Precis som kring utbildning ser arbetsgruppen samverkansmöjligheter kring uppmuntran. Uppmuntran behöver inte komma från en enskild verksamhet utan kan komma från Lunds kommun i stort. Uppmuntrande insatser som nämndes i arbetsgruppen var utbildningar, inspirationsföreläsningar eller något helt nöjesorienterat så som t.ex. en konsert. Att få stöd och uppmuntran under uppdragets gång är något som Lunds frivilliga samhällsarbetare ser ett behov av. Vidare samverkan mellan Lunds frivilliga samhällsförening och de verksamheter som hanterar frivilliga är därför viktig för en fortsatt diskussion om hur uppmuntran kan ske.

På längre sikt - en fristående enhet

Ovan nämnda exempel från Helsingborg och Linköping visar att hanteringen av kommunens frivilliga även kan ske i form av en egen enhet. Arbetsgruppen har diskuterat detta och ser fördelarna även om man samtidigt förstår att det kräver förändringar av kommunens organisation. Genom att samla allt arbete kring de frivilliga i ett slags ”frivilligcentrum” skapas en tydlighet kring de frivilliga. Det blir verkligen ”en väg in”. Enheten skulle inte bara ta emot intresseanmälningar, utan även kunna hålla i utbildningar och agera bollplank för de frivilliga. En egen enhet skulle ”frikoppla” de frivilliga från de verksamheter inom kommunen som utövar tillsyn över frivilliguppdragen. Detta är något som överförmyndarverksamheten ser positivt på, då man i första hand är en tillsynsmyndighet och därmed inte kan agera bollplank för den frivillige.

Arbetsgruppen ser stora fördelar kring ett kommungemensamt forum som samordnar frivilligkraften eftersom det annars är lätt att den tappas bort. Det har dock inte funnits resurser att utreda detta vidare inom ramen för detta projekt. Men då det kan finnas mycket att vinna på en sådan lösning ser arbetsgruppen att frågan utreds vidare och då utifrån ett kommunstrategiskt perspektiv.

7. SLUTSATS

Arbetsgruppen konstaterar att det finns ett stort engagemang i Lunds kommun. Något som inte minst visade sig under flyktingströmmen hösten 2015 och det stora antalet frivilliga som vände sig till kommunen och ville hjälpa till. Vi ska vara tacksamma för det stora antal frivilliga som vi har i våra verksamheter. Fortsatt samverkan kring de frivilliga är ett sätt för kommunen att visa sin uppskattning på.

Som medborgare utgår man från att kommunen har en enad front. För den intresserade ska det vara lätt att hitta samlad information om de olika frivilliguppdragen. De förslag till förändring som arbetsgruppen har lyft fram går att koppla till tanken om god service och ”medborgaren i centrum”. Samverkan kring de frivilliga samhällsarbetarna berör därmed inte bara de verksamheter som har varit en del av arbetsgruppen. Ett helhetsgrepp är nödvändigt och kommunala verksamheter som t.ex. IT och kommunikation behöver vara med på resan. Genom att bjuda in även Patientnämnden och Frivården till samverkan kan kvaliteten och rättsäkerheten i insatserna fördjupas ytterligare. Lokalföreningen Lunds frivilliga samhällsarbeters kunskaper om alla sorts frivilliguppdrag ska därför inte underskattas.

Arbetsgruppen vill avslutningsvis även lyfta fram att stort steg för ökad samverkan kring de frivilliga redan är taget. Tillsättningen av arbetsgruppen och de träffar som har skett under våren 2017 är ett bevis på att samverkan inte bara är möjlig utan även nödvändig. Genom samverkan sker dialog över förvaltningsgränserna och i de bästa fall även kunskapsöverföringar. Det är genom att samverka som vi omsätter kommunens nya vision och förhållningssätt till verklighet. I de tvärssektoriella samarbetena lyssnar vi på och lär utav varandra. När vi verkar tillsammans och drar nytta av varandras kompetenser, erfarenheter, olika uppdrag och roller sker sedan de mest lyckade förändringarna. När arbetsgruppen nu lämnar ifrån sig denna rapport hoppas man att förslagen på förändringar också ges förutsättningar för att kunna omsättas till praktik.

8. FÖRSLAG: SAMARBETSÖVERENSKOMMELSE

Arbetsgruppens utredning har visat på behov av fortsatt samverkan kring de frivilliga samhällsarbetarna. Vidare är arbetsgruppen av åsikten att framgångsrika resultat uppnås när de rätta förutsättningarna ges. Arbetsgruppen föreslår därför att en samarbetsöverenskommelse upprättas.

Samarbetsöverenskommelsen bör vara beslutad från politisk nivå och väl förankrad i alla nivåer från högsta chef till enhetschef och handläggare.

Vidare bör det tillsättas en styrgrupp med representanter från de olika myndigheterna. Representanterna bör vara chefer som också kan fatta beslut. Lunds frivilliga samhällsarbetare bör även de vara representerade i den förslagna styrgruppen.

Samarbetsöverenskommelsen bör följas upp, förslagvis två gånger per år det första året och därefter en gång per år.