

NORDISK FRIVILLIGPROJEKT FRIVILLIGE PÅ HOSPICE

Anbefalinger for god praksis vedrørende rekruttering, kvalificering og rådgivning mm. af de frivillige til inspiration for frivilligkoordinatorer i det daglige arbejde i hospiceregi og det øvrige palliative felt



Hospice Forum Danmark
Håndbog, juni 2012

RÆK MIG DIN HÅND

Ræk mig din hånd nu i tasmørkets time
Smil dit lyse solopgangssmil
Smilet fra dengang, den første dags morgen
hvor alting var nyt og lige begyndt
hvor alt, hvad der hændte, ikke var hændt
Hvor alt, hvad vi kender, ikke var kendt
Ræk mig din hånd nu i tasmørkets time
Hvisk mig i søvn med kærlige ord

Ræk mig din hånd nu i tasmørkets time
Dans din kærligheds glædesdans
Glæden fra dengang, før mødet med sorgen
hvor alting var nyt, og intet var endt
Hvor alt, hvad der skete, ikke var sket
Hvor alt, hvad vi indså, ikke var set
Ræk mig din hånd nu i tasmørkets time
Hvisk mig i søvn med elskede ord

Kom, vær hos mig nu i afskedens time
Våg denne nat, for natten bli'r lang
Se kun med hjertet, det viser dig vejen,
hvor ordet forstummer, og nærhed er nok,
hvor blikke kan mødes, åbent og trygt,
hvor varsomme kærtegn mildner min frygt
Ræk mig din hånd nu i afskedens time
Hvisk mig i søvn med stilhedens ord

(Af Marianne Harboe, digt)

NORDISK FRIVILLIGPROJEKT

FRIVILLIGE PÅ HOSPICE

Anbefalinger for god praksis vedrørende rekruttering, kvalificering og rådgivning mm. af de frivillige til inspiration for frivilligkoordinatorer i det daglige arbejde i hospiceregi og det øvrige palliative felt

INDHOLD

Forord	5	5. Kvalificering af de frivillige	50
1. Indledning	6	5.1 Kvalitet i frivilligindsatsen	50
1.1 Frivilligt socialt arbejde	6	5.2 Uskyldsscenario eller professionaliseringsscenario	51
1.2 Frivillige på hospice	6	5.3 Den løbende dannelsesproces	53
1.3 Hospice og hospicefilosofien	6	Bilag til kapitel 5	56
1.4 Projektets metode	10	6. Vejledning, coaching og supervision af de frivillige	62
1.5 Værdien af frivillige på hospice	12	6.1 En "snak"	62
1.6 Frivilligkoordinatorers rolle på hospice	13	6.2 Forskellige samtaletyper som ledelsesredskaber	63
1.7 Opbygning af frivillighåndbogen	13	6.3 Typer af samtaler valgt ud fra en given problemstilling fra en frivillig	65
2. Værdigrundlag/organisation/struktur og ledelse	14	6.4 Alternative metoder til en "snak" med den frivillige	68
2.1 Værdigrundlag	14	6.5 Forslag til hvordan man som frivilligkoordinator kvalificerer sig til samtalen med den frivillige	69
2.2 Organisering	15	7. Regelsæt for frivillige - herunder etik og moral	70
2.3 Ledelse	17	7.1 Etik og moral	70
Bilag til kapitel 2	20	7.2 En frivilligs refleksioner over etik og moral	71
3. Rekruttering og introduktion af nye frivillige	23	7.3 Historier fra det virkelige liv, når etikken leves i praksis	72
3.1 Rekruttering	23	7.4 Ethiske overvejelser i frivilligarbejdet på hospicerne	73
3.2 Hvem er de frivillige?	24	7.5 Retningslinjer	74
3.3 Interview og udvælgelse	25	Bilag til kapitel 7	76
3.4 Velkomst og introduktion af nye frivillige	28	8. Afslutning	78
3.5 Opfølgning	31	Liste over bidragydere og deltagere i projektet	80
Bilag til kapitel 3	32	Bilag til liste over bidragsydere og deltagere i projektet	82
4. Fastholdelse af de frivillige	38	Referenceliste	84
4.1 Motivation som fastholdelsesmetode	38		
4.2 Samarbejde med ledelsen	39		
4.3 Lønnet frivilligkoordinator	39		
4.4 Involvering af det lønnede personale	39		
4.5 Klar defineret af den frivilliges rolle og ansvarsområder	39		
4.6 Frihed til at være den man er	40		
4.7 Værdiarbejde	41		
4.8 God og tæt kommunikation mellem den frivillige og frivilligkoordinator/personalet	42		
4.9 Aktiviteter som kan medvirke til at fastholde de frivillige	42		
Bilag til kapitel 4	46		

Denne håndbog er et resultat af et projekt, som er blevet til på baggrund af frivilligkoordinatorers arbejde med frivillige på hospicer under Hospice Forum Danmark. Projektet har til formål at klæde frivilligkoordinatorerne på til bl.a. rekruttering, kvalificering, rådgivning og coaching m.m. af de frivillige på hospice i Norge, Sverige og Danmark samt udvikling af frivilligindsatsen.

Frivilligprojektet har været baseret på et nordisk samarbejde. Således var partnerne i projektet repræsenteret ved både nordmænd, svenskere og danskere med lang erfaring fra det palliative felt. Samarbejdet mellem partnerne og frivilligkoordinatorerne har været med til at skabe tætte relationer til Sverige og Norge. Videndelingen i projektet har frembragt mangfoldige perspektiver på den eksisterende frivilligpraksis på hospicerne.

Håndbogen er skrevet af frivilligkoordinatorerne selv og består af fælles anbefalinger for god praksis vedrørende ledelse og organisering, rekruttering, kvalificering, fastholdelse og rådgivning/coaching/supervision af frivillige.

Frivilligkoordinatorernes udvikling af håndbogen er sket med særlig indlevelse, fordybelse, engagement og positiv energi. Refleksioner og perspektiver har skabt vigtig læring og erfaringer for alle involverede partnere i projektet.

Som indledning til projektet reflekterede frivilligkoordinatorerne og partnerne over, hvad der er "værd at kæmpe for" på hospicerne. Der vi-

ste sig at være rigtigt meget at kæmpe for. Fra refleksionerne skal bl.a. nævnes kvalitet, individualitet, værdighed, nærtstående kan være sig selv, tid og tryghed, tværfaglige kompetencer, fleksibilitet, "paradis på jord", ro, effektiv symptomlindring, acceptere døden som en del af livet, leve til man dør, trøst, "åndelighed", aflastning, etik og til sidst men ikke mindst, at der er frivillige tilknyttet hospicerne.

Frivillighåndbogen er den første af sin slags og derfor også et første bud på, hvad der kan anses som anbefalinger for god praksis i frivilligarbejdet på hospicerne. Bogen er blevet til på baggrund af konsensus og common sense eller sund fornuft.

Håbet er, at såvel nye som garvede frivilligkoordinatorer og andre relevante aktører i det palliative felt vil lade sig inspirere og gøre brug af de fælles anbefalinger for god praksis, som findes i denne bog, samt bruge bogen til udvikling af frivilligkoordinatorernes rolle i arbejdet med de frivillige og i frivilligarbejdets udvikling generelt.

Tak til håndbogens medforfattere, de frivilligkoordinatorer, som både har ført pennen, og som også har fungeret som bannerførere for arbejdsgrupperne i projektet. Tak også til partnerne og styregruppen, som har bidraget med vigtig sparring og viden og alle øvrige medvirkende ved projektets tilblivelse. En liste over alle deltagerne findes bagerst i bogen.

Projektleder Marianne Pedersen

1. INDLEDNING

AF PROJEKTLEDER MARIANNE PEDERSEN

DEFINITION AF FRIVILLIGT ARBEJDE

”at udføre frivilligt arbejde betyder i denne sammenhæng, at der udføres en aktivitet uden fysisk, retslig eller økonomisk tvang. en person, som arbejder frivilligt, må ikke kunne trues med økonomiske eller sociale sanktioner, hvis vedkommende ikke længere ønsker at udføre opgaven. desuden defineres frivilligt arbejde som værende ikke lønnet, formelt organiseret og som et arbejde, der udføres for personer uden for den frivilliges familie og slægt. det sidste betyder en afgrænsning fra almindeligt husholdningsarbejde og omsorg for familiemedlemmer”
www.frivillig.dk.

i håndbogen bruges også begrebet ”indsats” om frivilligt arbejde.

1.1 FRIVILLIGT SOCIALT ARBEJDE

Frivillige er attraktive i et samfund, hvor manglende ressourcer i det offentlige, stigende efterspørgsel på velfærdsydelser med krav om større kvalitet og den aktuelle aldersfordeling fører til, at der om knapt 10 år kommer til at mangle kvalificeret arbejdskraft i det offentlige.

I 2010 er flest frivillige i Danmark aktive indenfor kultur-, fritids- og idrætsområdet, mens den største stigning af frivillige ses indenfor det sociale og humanitære område, velfærd samt sundhed og forebyggelse (Center for frivilligt socialt arbejde, 2010). Samme tendens ses i Sverige og Norge.

1.2 FRIVILLIGE PÅ HOSPICE

Indenfor hospice har frivillighed været på dagsorden de sidste 15 år - 20 år. Det er særligt midaldrende og ældre kvinder og mænd (og især kvinder), som går ind i og bliver motiveret af hospicearbejdet. Generelt oplever de forskellige hospicer stor interesse fra frivillige, som gerne vil gøre en indsats på hospice.

En svensk undersøgelse har haft fokus på, hvorfor frivillige vælger at arbejde i hospiceregi. I denne undersøgelse svarede flere frivillige, at de havde et ønske om at kunne give en hjælpende hånd og gøre andre glade. For andre var det personlige oplevelser med sygdom og død, der motiverede. Disse frivillige beskrev en længsel efter socialt fællesskab som en slags mening og støtte for dem selv. Nogen havde oplevet et familiemedlem dø på et hospice og holdt fortsat kontakt med hospice ved at blive frivillig. Den sociale kontakt med hospice, trygheden ved at være familiær med personalet og muligheden for at give støtte til andre var vigtige årsager (Andersson & Öhlén, 2005).

1.3 HOSPICE OG HOSPICE-FILOSOFIEN

Hospice er drevet af hospicetanken eller hospicefilosofien, hvor ansvaret for den svage og respekten for det enkelte menneskes autonomi er udgangspunkt for den samlede

indsats. Hospicetanken hviler på et kristent humanistisk grundlag og tager udgangspunkt i det hele menneske og en helhedsorienteret indsats, præget af åbenhed og betingelsesløs accept og bekræftelse af den syges værdi som menneske. Når patienten må erkende, at helbredende behandling ikke længere er mulig og symptombyrden vokser med tiltagende kompleksitet såvel fysisk, psykisk, socialt og åndeligt kan hospice være en mulig udvej for en lindrende indsats. Omsorgen, plejen og behandlingen på hospice bygger på skabelsen af rammer, der giver de bedst mulige forudsætninger for kvalitet, selvværd og værdigt liv frem mod døden (Kopp, 2011).



Den moderne hospicefilosofi er grundlagt af den engelske sygeplejerske, læge og socialrådgiver Dame Cicely Saunders i 1967 i England. Hospicefilosofien er i dag verdensomspændende og holdt sit indtog i Danmark i starten af 1990'erne.

Hospicefilosofien

- At skabe rammer, der giver de bedst mulige forudsætninger for livskvalitet og selvværd og en værdig død
- At yde en palliativ indsats som omsorg, pleje, smertelindring og sjælesorg for uhelbredeligt syge mennesker med en fremadskridende, dødelig sygdom, hvor kurativ behandling er opgivet
- At omsorg og pleje kan bidrage til at gøre menneskets sidste tid til en positiv del

af livsforløbet, så den døende og dennes pårørende oplever en helhedsorienteret indsats, præget af åbenhed, betingelsesløs accept og bekræftelse af den syges værdi som menneske

- At yde støtte, vejledning og sjælesorg til den døendes pårørende før og efter tabet
- At hele indsatsen tilrettelægges under hensyntagen til individuelle behov og ønsker, idet alle opgaver løses i et tæt samarbejde med den syge og dennes pårørende

www.hospiceforum.dk

På baggrund af Dame Cicely Saunders hospicefilosofi dannede WHO for første gang i 1999 sin definition af palliation, og i

revideret udgave i 2002 lyder denne således, "Palliativ indsats er ydelser, der forbedrer livskvaliteten for patienter og deres familie vedrørende problemer opstået i forbindelse med livstruende sygdom, gennem forebyggelse og lindring af lidelse, gennem tidlig identifikation, tilstrækkelig kvalificeret vurdering og behandling af symptomer fysisk, psykosocialt og spirituelt". Palliativ indsats:

- Lindrer smerte og andre ubehagelige gener og symptomer
- Bekræfter livet og betragter døden som en normal proces
- Har ikke til hensigt at udsætte eller fremskynde dødens indtræden
- Integrerer psykosociale og åndelige aspekter
- Tilbyder et støttesystem, der hjælper patienter til at leve et aktivt liv så længe som muligt indtil døden
- Tilbyder et støttesystem, der hjælper familien under patientens sygdom og i sorgforløbet
- Anvender en teamtilgang til at imødekomme behovene hos den syge og dennes familie, inklusiv rådgivning
- Vil øge livskvaliteten og kan også positivt påvirke forløbet af sygdommen
- Kan iværksættes tidligt i sygdomsforløbet, i samarbejde med andre behandlinger, der kan forlænge livet, såsom kemoterapi, stråleterapi, og inkludere de undersøgelser, der er nødvendige for at forbedre forståelse og behandling af ubehagelige kliniske symptomer (Kopp, 2011)

HOSPICE FORUM DANMARK

Foreningen er en landsorganisation, der målrettet arbejder på at udbrede kendskabet til hospice-tanken og på at forbedre vilkårene i Danmark for mennesker med livstruende sygdomme samt deres pårørende.

Foreningens mål er – som led i den lindrende indsats over for mennesker med livstruende sygdomme samt deres pårørende – at medvirke til etablering og videreudvikling af selvejende hospicer i Danmark.

De frivilliges indsats er et vigtigt element i foreningens arbejde. Hospice Forum Danmark bidrager til at udvikle den frivillige indsats og afholder adskillige seminarer og arrangementer for frivillige.

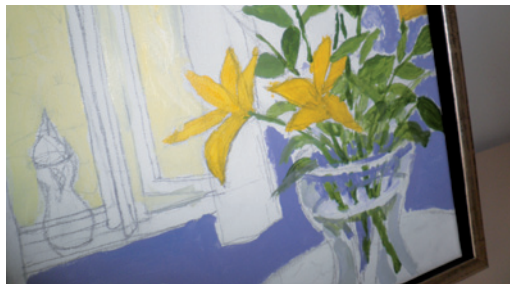
Foreningen forsøger i relation til offentligheden og det politiske system at følge og påvirke udviklingen af den totale lindrende indsats.

Hospice Forum Danmark har i sin 10-årige levetid været med i etableringen af rapporten "Det Gode Hospice" og Palliativt Videncenter og er endvidere repræsenteret i Dansk Multidisciplinær Cancer Gruppe for Palliativ Indsats (DMCG-Pal) m.v.

www.hospiceforum.dk

Hospicefilosofien har betydning for frivilligindsatsen, idet den er et afsæt og fundament for værdigrundlaget i hospice. Mere om dette i kapitel to.

I 2007-2008 gennemførte Frivilligudvalget i Hospice Forum Danmark en spørgeskemaundersøgelse (Larsen, 2008) af den frivillige indsats på ni hospicer og tre aflastningstjenester – og blandt i alt 412 frivillige. Af undersøgelsen fremgik det bl.a., at flest frivillige er midaldrende danske kvinder (362 i alt). Ud af de i alt 412 frivillige arbejdede de 323 på hospice og 107 ude i hjemmene. Af de 107 arbejdede 18 frivillige både i hjemmene og på hospice. Ni ud af de 12 steder har ansat en frivilligkoordinator – ud af de ni er tre ulønnede. De frivilliges opgaver er mangfoldige, og kun fantasien sætter grænser. Opgaverne rangerer fra at vande blomster og tænde lys til at deltage i arrangementer, gudstjenester, foredrag og at følge patienter, sidde hos patienter, våge, gå i kirke, handle, hygge, være til stede o.a.. Af undersøgelsen fremgik det også, at de frivillige bliver ”undervist” ved at deltage på seminarer, højskoler, kurser, foredragsaftener, faste møder med professionelle samarbejdspartnere, tilbud om deltagelse i konferencer, temamøder og på inspirationsdage. Herudover tilbydes supervisions-/vejledningssamtaler og frivillig-udviklings-samtaler.



Palliativt Videncenter kortlagde det specialiserede niveau i 2009. I undersøgelsen www.pavi.dk blev der bl.a. spurgt ind til de daværende 32 institutioners brug af frivillige. Fjorten eksisterende hospicer svarede alle ”ja” til at have frivillige tilknyttet. Fem ud af 16 palliative teams og én palliativ enhed ud af to kunne også svare ja til dette spørgsmål. I alt var der tilknyttet 544 frivillige til de 20 institutioner, heraf var 517 frivillige tilknyttet de 14 hospicer. Af opgaver som de frivillige primært varetog, svarede frivillige i hospiceregi bl.a. mellemmenneskelig støtte til patienter og pårørende, ledsage på ture, arrangere fællesarrangementer, avislæsning, musik, pynte op, våge samt praktiske opgaver, såsom borddækning, opvask, omsyning af tøj, bage, hjælpe ved gudstjenester, ordne blomster, passe have osv. I hjemmene er opgaverne typisk at aflaste raske pårørende, ledsage til aktiviteter, være samtalepartner, gå ture, gå små ærinder osv. www.pavi.dk.

PALLIATIVT VIDENCENTER (PAVI)

PAVI er et nationalt center, der har til formål at sikre udvikling, høj faglig kvalitet og spredning af viden i den palliative indsats i Danmark.

PAVI blev etableret i 2009 i samarbejde med Trygfonden, Kræftens Bekæmpelse, Dansk Selskab for Palliativ Medicin, Foreningen for Palliativ Indsats og Gruppen af Ledere ved Hospice, Palliative Teams og Palliative Enheder samt Hospice Forum Danmark.

PAVI blev etableret primært med midler fra Trygfonden og Kræftens bekæmpelse.

Fra 2012 er PAVI på finansloven med 4 mio. kr. om året. PAVI skal med de 4 mio. kr. medvirke til at sikre den fremtidige udvikling og spredning af viden om palliation i Danmark www.pavi.dk.

1.4 PROJEKTETS METODE

Motivation og fastholdelse er nogle af nøglebegreberne i organiseringen af frivilligindsatsen på hospice. Men på trods af at interessen for frivilligt arbejde på hospice er så stor, at det mange steder medfører ventelister med interesserede frivillige, så er det stadigvæk vigtigt at kunne fastholde de frivillige ved at vedligeholde deres motivation.

Blandt andet på denne baggrund er det nordiske frivilliprojekt blevet iværksat. Formålet med projektet var, som også tidligere beskrevet, at udvikle og skabe fælles anbefa-

linger for god praksis vedrørende frivilligindsatsen og udviklingen af frivilligindsatsen på hospicerne. Dette er foregået, dels ved

- At identificere og indsamle eksisterende viden om, hvordan frivillige performer i forhold til den aktuelle frivilligindsats og i forhold til de frivilliges relation til patienter og pårørende
- At indsamle viden om samarbejdet mellem de frivillige og frivilligkoordinatorerne
- At indsamle viden og materiale om rekruttering, kvalificering, vejledning, rådgivning, coaching og supervision af de frivillige

Indsamlingen af den eksisterende viden og materiale foregik blandt frivilligkoordinatorerne på de 17 danske hospicer og Palliativ Medicinsk Afdeling, Bispebjerg Hospital i København samt via øvrige partnere i Norge, Sverige og Danmark.

Anbefalingerne blev skabt over to 1½ døgns projektmøder, hvor frivilligkoordinatorerne fra de 17 danske hospicer var inviteret med som projektgruppe sammen med de nordiske partnere i projektet og projektets styregruppe.

Projektmøderne var tilrettelagt som workshops - ledet og faciliteret af frivilligkoordinatorerne selv. Hver workshop havde tillige en sekretær, som samlede op på workshopens drøftelser. Gennem to møder blev den eksisterende viden, og det indsamlede

materiale bragt i spil, drøftet og udvalgt med henblik på skabelsen af de fælles anbefalinger for god praksis i frivilligarbejdet på hospicerne.

Definition af tavs viden

Meget af den viden som danner grundlag for frivilligpraksissen på hospicerne er tavs viden. Tavs viden har været en del af dette projekts formål at få ekspliciteret eller italesat. "Tavs viden" er i litteraturen et meget omdiskuteret og uafklaret begreb med flere betydninger (Social kritik, 2010). Den tavse viden som vi besidder, er vi som regel ikke selv bevidste om. Det er viden, som er svær at overføre fra en person til en anden ved skrift eller tale. "Tavs viden" indebærer ofte vaner og kultur, som vi ikke selv er klar over, og den kan derfor være svær at få sat ord på.

I dette projekt har vi valgt at bringe den tavse viden i spil ud fra en fælles drøftelse af den enkelte frivilligkoordinators og vore nordiske partners erfaringer fra praksis. Enslydende for frivilligkoordinatorerne er, at de alle kommer fra hospicer. Forskelligt for hospicerne er kulturen og de enkelte frivilligkoordinators ansættelsesvilkår.

Drøftelserne blandt frivilligkoordinatorerne og vores nordiske partnere har derfor været meget værdifulde, fordi drøftelserne gang på gang har været præget af spændingsfelter indenfor holdninger til, hvordan frivilligindsatsen bør tilrettelægges og udføres. På

den måde er viden, som i praksis ellers er indlejret i de enkeltes egne vaner og kultur som tavs viden, blevet synliggjort. Der vil dog stadigvæk være viden, som vil forblive implicit eller tavs.

Definition af uddannelse

For frivillige på hospice betyder det at arbejde som frivillig, at man overordnet set kan begribe og arbejde aktivt ud fra de værdier, som hospicetanken bygger på (Kopp, 2011). Realiseringen af dette betyder, at de frivillige må *uddannes*. *Uddannelse* er et udtryk, der både benyttes om den uformelle læring af færdigheder, viden og holdninger og de uddannelsesinstitutioner, som udbyder formelle uddannelses tilbud. Det kan foregå på meget specifikke, målrettede områder, eller det kan være mere grundlæggende og mindre håndgribeligt: at få erfaring, god dømmekraft og visdom, eller med et andet ord almen dannelse <http://da.wikipedia.org>. *Uddannelse* har udviklet sig til et odiøst begreb indenfor det frivillige sociale arbejde, idet uddannelse og uddannelses tilbud opfattes som værende kompetencegivende i generel forstand og især i forhold til det at arbejde som frivillig (Frostholm; 2005).

Vi har i denne håndbog valgt at anvende begrebet, kvalificering i stedet for uddannelse af frivillige. **Kvalificering** (af at **kvalificere**), (lat. *qualificare*, af *qualis* hvordan + *-ficere*), gøre egnet el. fortjent til noget www.denstoredanske.dk/, lægger sig tæt op



af det, som vi mener, er dækkende i forhold til de kompetencer, som de frivillige om nødvendigt må tilegne sig for at arbejde i hospiceregi, men også fordi udgangspunktet for de metoder som læringen foregår indenfor er anderledes end den traditionelle og kontrollerede undervisning. Kompetenceudviklingen af de frivillige foregår overvejende som en proces med fokus på dannelse og udvikling af den enkelte. Derfor benyttes der også langt hen ad vejen rådgivning, vejledning, coaching eller supervision enkeltvis eller i grupper afhængigt af problematikken/ behovet suppleret med temadage, fyraftensmøder, seminarer o. lign i uformelt regi. Det er fortrinsvis en opgave, som frivilligkoordinatorerne selv står for.

1.5 VÆRDIEN AF FRIVILLIGE PÅ HOSPICE

Som indledning til det nordiske projektarbejde gav frivilligkoordinatorerne og partnerne i projektet, som før omtalt, deres bud på hvad der er værd at kæmpe for på hospice, men de gav også deres bud på essensen af værdien af frivillige på hospice. (Se ovenstående) Værdien af frivillige på hospicer illustrerer, hvordan frivillige med deres særegenhed og ikke-faglige tilgang kan gøre en forskel i dagligdagen på hospice både i forhold til patienter, pårørende, familie og personale. Frivillige kommer med forskellige forudsætninger set i forhold til de fagprofessionelle. Frivillige er et supplement. Frivillige kommer med res-

VERDIEN AV FRIVILLIGE I HOSPICE

Frivillige bringer normalitet inn i hospice

Frivillige bidrar til at normalisere døden ut i samfunnet

Frivillige bidrar i stor grad til å utvikle og vedlikeholde rammerne og miljøet rundt pasientene og familiene og den profesjonelle hjelpen som ytes

sourcer og erfaringer fra deres levede liv og hjælper med bl.a. integrering, deltagelse, "at være" og "at være med" - menneske møder menneske. Dette er vigtigt at have for øje og drage omsorg for i frivilligarbejdet både for frivilligkoordinatorerne og de fagprofessionelle.

I en helt ny bog, "Tæt på døden - tæt på livet", har forfatter og tidligere frivillig på hospice, Marianne Harboe samlet, som hun selv udtrykker det, "*en broget buket af frivilliges beretninger fra landets hospicer - En buket af markblomster med en mangfoldighed af farver og former fra de "marker" - hospicer - hvor frivillige har deres gang, og hvor de høster indsigt og erfaring*" (Harboe, 2012). I denne bog, som også er den første af sin slags, har ikke mindre end 70 hospicefrivillige lagt stemme til, hvad en frivilligindsats på hospice indebærer af opgaver, og hvordan de frivillige oplever, at de bedst muligt kan være tilstede for dem, der har brug for dem.

1.6 FRIVILLIGKOORDINATORERS ROLLE PÅ HOSPICE

Frivilligkoordinatoren er en central aktør. Frivilligkoordinatorene er ansat enten af den enkelte støtteforening eller hospice direkte i forhold til opgaven at lede de frivillige, som er tilknyttet hospice. Frivilligkoordinatorene har forskellige ansættelsesvilkår afhængigt af arbejdssted, og er forskelligt tilknyttet og integreret med ledelses- og personalegruppen på hospicerne.

Frivilligkoordinatorens vigtigste rolle og opgave er at kunne skabe engagement igennem opbygning af en fælles platform for frivillidentitet og integration med resten af personalegruppen på hospice. Frivilligkoordinatoren skal til stadighed sikre, at den frivilliges motivation og kompetencer er i fokus. Dette fordrer, at frivilligkoordinatoren har et tæt samarbejde med personalegruppen for at kunne fornemme hvilke frivilligopgaver, der skal løses, og hvordan samarbejdet mellem personalet og de frivillige fungerer (Dons, 2010).

Frivilligkoordinatorenes øvrige opgaver og ansvar varierer. Opgaverne kan være at deltage ved konferencer samt ledelses- og personalemøder på hospice; Holde udviklingssamtaler med ledelsen og med de frivillige, inddragelse i almene udviklingsopgaver på stedet; Sørge for udviklingstiltag for de frivillige; Sørge for økonomi til det frivillige

arbejde, herunder kørselsdækning, forplejning, seminar mm; Ansøgning af midler til frivilligarbejdet, deltage i netværk osv. Dette og meget andet uddybes nærmere i denne håndbog.

1.7 OPBYGNING AF FRIVILLIGHÅNDBOGEN

Frivillighåndbogen er bygget op, så den kan anvendes som opslagsbog. Det kan dog anbefales, at læse hele bogen igennem, da bogens forskellige emner hænger sammen og på sammenhængende vis udvikler ens syn helt overordnet i forhold til, hvad der er god praksis i frivilligarbejdet på hospice. Kapitel 2 handler om værdigrundlag/organisation/struktur og ledelse. Kapitel 3 om rekruttering og introduktion. Kapitel 4 om fastholdelse af frivillige. Kapitel 5 om kvalificering. Kapitel 6 om vejledning, rådgivning, coaching og supervision af frivillige og kapitel 7 om regelsæt for frivillige - herunder etik og moral. Kapitel 8, som også er det sidste kapitel i håndbogen, er skrevet af Hospice Forum Danmarks landsformand og projektansvarlige Tove Videbæk.

Hvert kapitel indledes med et uddrag af fælles anbefalinger for god praksis indenfor det aktuelle emneområde og igennem hvert kapitel henvises til allerede eksisterende udvalgte eksempler på god praksis, som inspiration til frivilligkoordinatorenes daglige praksis. Eksemplerne findes som bilag i slutningen af hvert kapitel.

2. VÆRDIGRUNDLAG/ORGANISATION/STRUKTUR OG LEDELSE

AF FRIVILLIGKOORDINATOR METTE KOTTWITZ

Fælles anbefalinger for god praksis

- Hospice bør hvile på et værdigrundlag og en målsætning, som tænker frivilligheden ind i hospicetankegangen (inkl. frivilligkoordinatorernes rolle) – hvad vil man med de frivillige, er det frivillighed på frivillighedens betingelser – og hvordan?
- Sikre at de frivillige er en integreret del af hospiceånden, for at de frivillige kan opnå ejerskab, tilknytning og stolthed
- Skab politikker, rammer og struktur for frivilligarbejdet med henblik på at fremme ansvarligheden, synligheden og værdien af det, som de frivillige gør for organisationen
- Vær opmærksomhed på fleksibilitet og ”højt til loftet”, da det er vigtigt ikke at kvæle spontaniteten og den normalitet og umiddelbare medmenneskelighed, som de frivillige bringer med ind på hospice
- Vær opmærksom på at værdibaseret ledelsesstil med en anerkendende tilgang i ord og tale, skaber trivsel og arbejdsglæde, synliggør værdien af det arbejde de frivillige udfører på hospice samt skaber godt miljø og god stemning
- Vær opmærksom på den enkelte frivillige med henblik på hvad motiverer, og hvad engagerer
- Dannelse af frivillignetværk

2.1 VÆRDIGRUNDLAG

På hospice er det hospicefilosofien og værdierne, som er de bærende elementer for hospicearbejdet. De er med til at beskrive stedets personlighed og ”indre sjæl” men er også med til at markere stedets ansigt udadtil. Værdier er en væsentlig del af grundlaget for vores handlinger, holdninger, motivation, præstationer og produktivitet. Ligeledes er værdier med til at præge vores opfattelse, tanker, holdninger og adfærd.

Når man træder ind på hospice, fornemmes husets stemning og atmosfære, og man vil danne sig en række forestillinger om, hvad man bør og ikke bør gøre, hvad er rigtigt og forkert, og hvad man ønsker at udrette. Det har alt sammen noget med værdier at gøre. Værdier skal leves.

Som koordinator for de frivillige er kendskabet til hospicefilosofien og det enkelte hospices værdigrundlag af stor betydning. Det er de udmøntede værdier, som er med til at præge stedet og måden at være sammen på. Som frivilligkoordinatorer er vi meget optagede af, at det enkelte hospice har et værdigrundlag og en målsætning, som tænker de frivillige ind som en integreret del af hospice – hvad vil man med de frivillige, er det frivillighed på frivillighedens betingelser – og hvordan?

Værdiarbejdet anses som noget meget essentielt for hospicerne og i den sammenhæng anbefales, at alle frivilligkoordinatorer reflekterer over:

- Hvordan de frivillige bedst introduceres til hospicefilosofien og det enkelte hospices værdigrundlag?
- Hvordan de frivillige kan medvirke til, at værdier og holdninger bliver omsat til handling?
- Skal de frivillige være med til at diskutere eller formulere værdigrundlaget?
- Er det frivillighed på frivillighedens betingelser – og hvordan?

I kapitel 2, bilag 1 + 1a ses to eksempler på værdigrundlag udarbejdet af to forskellige hospicer.

Værdier fremmer sammenhængskraft, fornyelse og kontinuitet. De er med til at motivere, fremme selvstændighed og beslutningstagen. Hvad vil vi? Hvorfor gør vi, som vi gør? Hvad er særligt vigtigt for mig?

At arbejde med værdier er med til at skabe en fælles forståelsesramme, hvor det er muligt at diskutere muligheder, beslutninger og samarbejde i et bredere perspektiv. Ønsker man fornyelse eller udvikling, er det vigtigt at være bevidst om ens grundlæggende værdier.

2.2 ORGANISERING

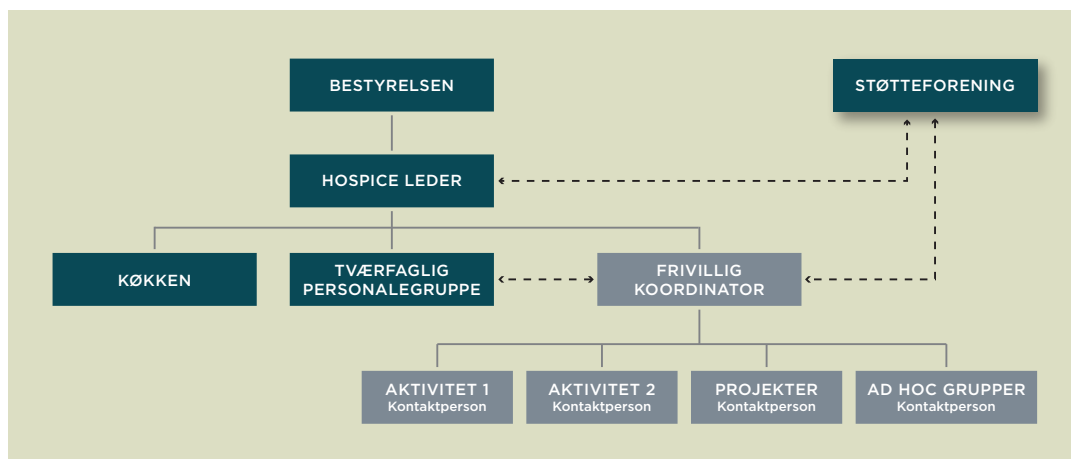
Organiseringen af det frivillige arbejde på de enkelte hospicer er forskellig fra sted til sted. Organiseringen afhænger af det enkelte hospices måde at tænke frivillighed ind på og frivilligkoordinatorens tilgang til at løse opgaven med de frivillige på.

Politikker, rammer og struktur for frivilligarbejdet er vigtige, da de er med til at fremme ansvarligheden, synligheden og værdien af det, som de frivillige gør for organisationen. Der bør samtidigt være opmærksomhed på fleksibilitet og ”højt til loftet”, da det er vigtigt ikke at kvæle spontaniteten, den normale og umiddelbare medmenneskelighed, som de frivillige bringer med ind på hospice. En af frivilligkoordinatorernes fornemmeste opgaver er at sikre, at de frivillige bliver en integreret del af hospiceånden således, at de frivillige kan opnå ejerskab, tilknytning og stolthed.

De fleste hospicer har valgt at ansætte en frivilligkoordinator til at organisere den frivillige indsats i forhold til opgaver som koordinering, økonomi og samarbejde med de fagprofessionelle.

Frivilligkoordinatorens placering i organisationen, samarbejdet med hospiceledelsen og det, at man er en integreret del af personalegruppen medvirker til accept af den frivillige indsats og frivilligkoordinatorens funktion.

Organisering struktureret



Der er, som tidligere nævnt, forskel på den frivillige indsats og de fagprofessionelles opgaver. Dette skal ses som en styrke for hospicerne, idet et velfungerede samarbejde mellem de to grupper kan generere en vis synergieffekt. Ideelt set skal de to grupper kunne supplere hinanden og sammen fungere i en højere enhed.

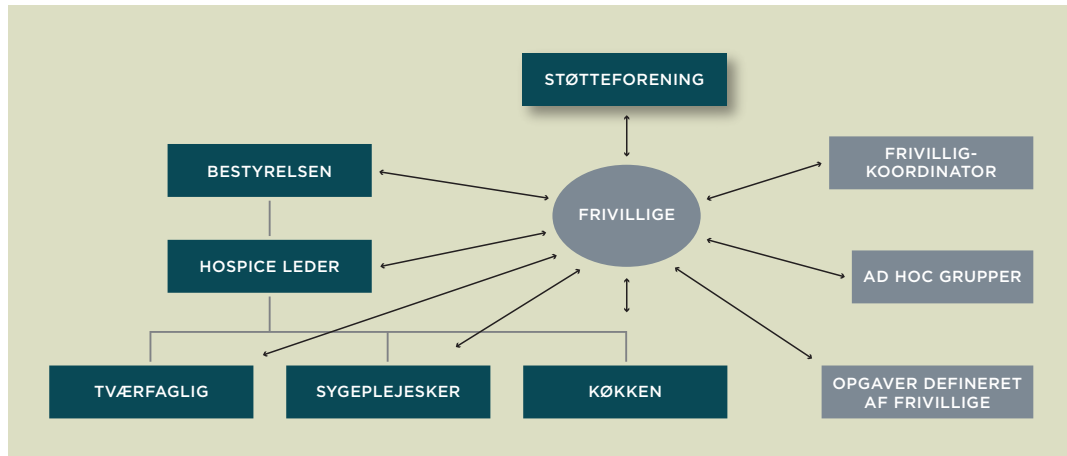
Organisationsdiagrammer kan hjælpe med at beskrive frivilligorganiseringen på hospicerne. Diagrammer kan være et nyttigt værktøj, fordi de på en klar og tydelig måde kan give et overblik over fordeling af ansvar og opgaver.

En rundspørge blandt frivilligkoordinatorerne viser, at den frivillige indsats de fleste steder er organiseret som vist ovenstående:

Af organisationsdiagrammet fremgår det, at fordelingen af ansvar og kompetencer er uddelegeret. Frivilligkoordinatoren har den primære beslutningskompetence i forhold til, hvornår og hvordan de frivillige inddrages, og hvordan frivilligkoordinatoren refererer til den øverste ledelse.

Eksempler på en ustruktureret organisering kan også forekomme, men måske ikke i så udpræget grad, som organisationsdiagrammet på side 17 viser. Det er dog et godt eksempel i forhold til at vise, at når der er flere ind over de frivillige, vil ansvars- og beslutningskompetencen blive uklar.

Rammerne for organisering kan med fordel understøttes af en frivilligpolitik. Dette er



et værktøj, som kan hjælpe med at fremme hospice og de frivilliges udvikling.

Formålet med en frivilligpolitik er at tydeliggøre for alle, hvordan de frivillige, de fagprofessionelle og ledelsen på hospice samarbejder i forhold til hinanden.

Frivilligpolitikken udmærker sig bl.a. ved, at man med dette redskab i hånden kan være bedre rustede til at imødegå de vanskelige situationer, som kan opstå i frivilligruppen. Samtidig kan frivilligpolitikken være med til at sikre, at hospice som organisation og de frivillige er bevidste om, og har respekt for hinandens prioriteringer og grænser.

Inspiration til udarbejdelse af en frivilligpolitik findes i kapitel 2, bilag 2

2.3 LEDELSE

De fleste hospicer har en frivilligkoordinator ansat til at lede de frivillige. Ansættelsesforhold, timeantal og funktion varierer fra hospice til hospice.

Som frivilligkoordinator og leder for de frivillige har vi erfaring for, at der med denne rolle følger mange forskellige opgaver. Ansættelsesforhold og timeantal kan i denne sammenhæng være en udfordring. Skema side 18 viser ansættelsesforhold og antal frivillige tilknyttet.

ANSÆTTelsesforhold og antal frivillige tilknyttet			
HOSPICE	ANTAL TIMER	ANSÆTTelsesforhold	ANTAL FRIVILLIGE TILKNYTTET
SVANEVIG HOSPICE	30 timer	Ansæt af hospice	50 frivillige
SCT. MARIA HOSPICE	30 timer	Ansæt af hospice	46 frivillige
HOSPICE SØNDERGÅRD	22 timer	Ansæt af hospice	40 frivillige
HOSPICE SØNDERJYLLAND	20 timer	Ansæt af hospice	40 frivillige
HOSPICE SYDVESTJYLLAND	15 timer	Ansæt af Aflastningstjenesten og lønnet af hospice	45 frivillige
HOSPICE SJÆLLAND	17 timer	Ansæt af hospice	50 frivillige
ANKER FJORD HOSPICE	15 timer	Ansæt af hospice	100 frivillige
HOSPICEGÅRDEN FILADELFIA	22 timer	Ansæt af hospice	24 frivillige
HOSPICE DJURSLAND	20 timer	Referer til hospiceledelse, lønnet af støtteforening	75 frivillige
KAMILLIANERGAARDENS HOSPICE	20 timer	Lønnet af støtteforening	60 frivillige
HOSPICE LIMFJORD	Ca. 10 timer	Funktion varetages af udviklingssygeplejerske	
DIAKONISSESTIFTELSENS HOSPICE	Ikke fast timetal	Funktion varetages af sygeplejespecialist	45 frivillige
SANKT LUKAS HOSPICE		De frivillige refererer til 2 sygeplejersker	30 frivillige
HOSPICE VENDSYSSEL			
HOSPICE SØHOLM			
BISPEBJERG AFD. P20			

Som frivilligkoordinator varetager man såvel organisatoriske, kommunikative som sociale ledelsesopgaver. Eksempler på opgaver er bl.a.,

- Det overordnede ledelsesansvar for de frivillige - synlighed
- Rekruttering – herunder sikre en kvalificeret tilgang af frivillige
- Introduktion af nye frivillige
- Koordinering (vagtskema/ fordeling af opgaver)
- Information
- Kvalificering af de frivillige
- Fastholdelse/ motivation/ frivillige pleje (udvikling/ trivselsamtaler)
- Coaching / supervision

- Brobygning/ samarbejde i forhold til det øvrige personale
- Udvikling af det frivillige arbejde
- Økonomi/ § 18- og fondsansøgninger
- Medvirke til synliggørelse af den frivillige indsats
- Skabe rammer og rum for den enkelte frivillige

Opgaverne spænder vidt, og det er vigtigt, ud fra de arbejdsvilkår man hver især har som frivilligkoordinator, at kunne fokusere, prioritere og udvikle strukturer, der passer til løsningen af de forskellige opgaver.

Som det fremgår af diagrammet med overskriften, Organisering struktureret, kan frivillige med fordel arbejde i teams og i ad hoc grupper med "selvledelse" til løsning af forskellige frivilligindsatser. Dette kunne f.eks. være omkring underholdning, mindeaftener, aktiviteter, gudstjeneste osv.

Antallet af frivillige tilknyttet det enkelte hospice varierer, alt efter behov og måden, man inddrager de frivillige på.

Eftersom man på hospice arbejder ud fra en filosofi, en vision ledsaget af værdier, som betydningsbærende, er en værdibaseret ledelsesstil en oplagt tilgang til ledelse af de frivillige.

En værdibaseret ledelsesstil med en anerkendende tilgang er medvirkende til at skabe trivsel og arbejdsglæde, synliggøre værdien af det

arbejde, de frivillige udfører på hospice samt bidrager til at skabe god stemning og et godt miljø.

Ledelsesbegrebet kan også udvides med en praktisk filosofisk tilgang som mulighed for at kunne forstå og udvikle lederskabet i det frivillige arbejde. Dette udtrykker udviklingskonsulent og coach, Michael Højlund Larsen ved hjælp af følgende to citater; *"Ledelse af frivillige kan af mange grunde betragtes som noget særligt, og måske kræver det en særlig livsklog form for ledelse at lykkes som leder." [...]* *"For det er lederskab hos både ledere og frivillige, der gør det muligt, at man på samme tid både vil og kan realisere "det gode" i forhold til andre, sig selv og fællesskabet, der er rammen om det frivillige arbejde"* (Kilde: Michael Højlund Larsen, udviklingskonsulent og coach).

I arbejdet som frivilligkoordinator er det vigtigt, at man er opmærksom på de individuelle forskelle hos de frivillige og på, hvordan de ønsker at engagere sig. Hav fingeren på pulsen, hvad sker der i gruppen af frivillige?

Ønsker den frivillige at udføre en afgrænset opgave uden stillingtagen, vil vedkommende gerne inddrages i beslutningsprocesser, have frihed til at udvikle sig, påtage sig mere ansvar eller have opgraderet CV 'et?

Vær opmærksom på de frivilliges trivsel ved at have en god kontakt til den enkelte og sørg for mulighed for dannelse af et frivillignetværk.

Svanevig Hospices Værdigrundlag

På Svanevig Hospice er de bærende værdier: **Næstekærlighed**

Tværfaglighed

Respekt

Nærhed

Ansvarlighed

På Svanevig Hospice tilbyder vi tværfaglig og specialiseret lindrende behandling og pleje af høj kvalitet til uhelbredeligt syge, der ved livets afslutning har komplekse symptomer af fysisk, psykisk, social og åndelig karakter. Vi ønsker i størst mulig omfang at medinddrage den syge og de pårørende i den lindrende behandling og pleje.

Svanevig Hospice er beliggende et roligt, smukt og imødekommende sted, med udsigt over Smålandshavet. De hjemlige og harmoniske omgivelser giver mulighed for sanseoplevelser i tæt samspil med naturen. Svanevig Hospice er et sted, hvor man lever den sidste tid.

Svanevig Hospice arbejder ud fra et næstekærligt menneskesyn.

På Svanevig Hospice er udgangspunktet, at livet har værdi til det ophører. Den enkeltes ønsker og valg respekteres og hospice hjælper til, at man oplever og opnår det, der giver mest livskvalitet nu og her. Pårørende, både store og små, har det svært, og derfor hjælper vi hele familien, når sygdom og død fylder alt. Her er plads til, at de pårørende kan være sammen med eller i nærheden af den syge.

Der bruges mange menneskelige ressourcer i arbejdet, der stiller store krav til medarbejdernes personlige og faglige kompetencer, som vi løbende søger at styrke. Derfor lægger vi vægt på de ansattes og de frivilliges udvikling og trivsel således, at Svanevig Hospice også er en god arbejdsplads. Vi værdsætter det personlige initiativ og ansvar. Hos os er der plads til ideer og nytænkning -, og som udgangspunkt skal alt kunne lade sig gøre.

Vedtaget af bestyrelsen 11. september 2007

Hospice Søndergårds værdigrundlag:

Retten til at leve godt

Som en del af OK-Fonden lever vi efter den overordnede vision, at livet skal leves - hele livet. Vi synes, at det bør være en menneskeret at kunne arrangere sig i hverdagen og gøre sin tilværelse så behagelig, som man nu ønsker det og har ressourcer til. Derfor arbejder vi på generelt at skabe bedre forhold og større livskvalitet.

Formål, vision og værdier:

Vi arbejder for at opfylde visionen og formålet ud fra fem centrale værdier:

"Vi ønsker at være velkomne"

Vores samarbejdspartnere skal ønske at arbejde sammen med os - og vi med dem. Alt samarbejde skal være ligeværdigt og baseret på tillid.

"Vi vil levere kvalitet"

Vores indsats og de resultater vi skaber, skal afspejle at kvalitet er målet. Vi modtager kritik konstruktivt, og ønsker herigennem at forbedre resultatet af vores indsats.

"Vi går ikke i takt"

Hvert enkelt menneske er unikt. Det er derfor vigtigt for os at fokusere på resultatet af den enkeltes indsats. Det er op til den enkelte at vurdere, hvordan opgaven skal løses, så længe indsatsen sker på et højt fagligt niveau, og med respekt for vore medmenneskers ønsker og krav.

"Vi er uhøjtidelige"

Gode resultater skabes bedst, når de udvikles i et uformelt miljø, der er baseret på tillid, evnen og viljen til at lytte til hinanden, og ikke mindst friheden til at se på tingene fra forskellige vinkler. Vi kan lide, at der er højt til loftet.

"Vi synes, at familien er et aktiv"

Vi oplever det som et aktiv at samarbejde med familie og pårørende. Sammen vil vi gøre, hvad der er muligt for, at det enkelte menneske kan fortsætte sine vaner og traditioner, også selvom rammerne for det forandres.

OK-Fonden

OK-Fonden driver i dag plejehjem, hospicer og psykiatriske centre, samt en række ældre- og seniorbofællesskaber med tilsammen godt tusinde boliger fordelt over hele Danmark. Som en fond med et almennyttigt formål skal vi ikke tjene penge til os selv eller andre, men kan koncentrere os om løbende at forbedre vore tilbud til de mennesker, som deler visionen om at *leve livet - hele livet*

Eksempel på relevante temaer til debat, refleksion og afklaring vedrørende indhold til en frivilligpolitik

Grundpræmis:

Frivillige må ikke erstatte eller substituere lønnet arbejdskraft.

Målet med de frivillige

- årsagen til at frivillige skal inddrages
- hvem er de frivillige til for
- hvordan påvirker de **frivillige** Hospice på kort og lang sigt

Afklaring af rollefordelingen mellem de frivillige og de fag professionelle

- hvordan komplementerer de frivillige Hospice i det daglige arbejde
- risikerer de frivillige at erstatte de professionelle
- hvordan trækker man tydelige grænser mellem de opgaver som udføres af frivillige og fag professionelle
- er der opgaver, som overlapper hinanden
- hvordan håndteres grænsetilfælde
- hvordan tydeliggøres det, hvem, der er frivillig (uniformering)
- er der en begrænsning i antallet af frivillige og i antal timer

Tydeliggørelse af de frivilliges organisation

- hvem har det overordnede ansvar for de frivilliges organisation
- hvordan koordineres indsatsen
- hvem har ansvaret på Hospice og hvem bestemmer i sidste ende

Forankring og information

- hvordan håndteres indvendinger mod de frivillige
- hvem og hvordan informeres om de frivillige
- skal de frivillige være en del af Hospices image

Rekruttering, introduktion og fastlæggelse af opgaver

- hvad er kravprofilen
- organisering af introduktion, oplæring og opfølgning
- obligatoriske kurser til frivillige
- evaluering af de frivilliges virksomhed

Budget

- afklaring af omkostningerne ved at tage imod frivillige, fx ekstra kaffe, årlig fest, arbejdstid til koordinering, oplæring af de frivillige

Forsikring, personalepolitik og tvister

- hvordan forsikres de frivillige
- skal de frivillige inkluderes i organisationens personalepolitik, fx arbejdsmiljø
- hvordan sikres tavshedspligten
- hvorledes skal uenighed og tvister løses, fx om der skal indgås aftaler herom
(Inspireret af Dansk Sygeplejeråds hovedbestyrelse)

3. REKRUTTERING OG INTRODUKTION AF NYE FRIVILLIGE

AF FRIVILLIGKOORDINATOR INGRID BANG

Fælles anbefalinger for god praksis

- Det anbefales, at frivilligkoordinatoren sikrer en kvalificeret rekruttering, ved at skabe rammer og struktur omkring rekrutteringen og introduktionen af nye frivillige
- Gør egne rekrutteringserfaringer - tilpasset det aktuelle hospice og lokalområde
- Udarbejd en introduktionsfolder. Denne giver den frivillige et godt og hurtigt overblik over, hvad det vil sige at være frivillig på hospice
- Skab synlighed om rekrutteringen af nye frivillige - brug bl.a. arrangementer til at udbrede budskaberne om frivilligarbejdet
- Sikre at potentielle nye frivillige får og udfylder et spørgeskema inden en samtale på hospice, da den frivillige skal have en kvalificeret mulighed for at forberede sig på bl.a. motiver og ønsker for at gå ind i frivilligarbejdet
- Søg målet efter, hvad der bliver efterspurgt af udækkede behov på hospicerne
- Ved tvivl om, hvorvidt en potentiel ny frivillig kan leve op til forventningerne og kravene til frivilligarbejdet på hospice, forfølg da denne tvivl og anbefal eventuelt andet mindre krævende frivilligarbejde
- Send et velkomstbrev til de nye frivillige. Et velkomstbrev signalerer anerkendelse og respekt
- Brug føl - og/eller mentorordning i introduktionen af nye frivillige
- Hold særlig tæt kontakt med de ny tilknyttede frivillige i opstartsfasen. Vær opmærksom på at frivilligindsatsen anerkendes ved feedback fra især frivilligkoordinatoren
- Følg altid op med en samtale senest 3 måneder efter opstart af en ny frivillig

3.1 REKRUTTERING

De fleste frivilligkoordinatorer har udarbejdet en procedure for rekruttering af frivillige. Procedurene er skabt, så de passer til den måde, det enkelte hospice har organiseret sig på.

Ved rekruttering af frivillige er det vigtigt, at få skabt nogle rammer, således at den potentielle nye frivillige oplever, at det enkelte hospice tager det frivillige arbejde seriøst. Rekruttering af frivillige opleves af de fleste frivilligkoordinatorer som et positivt problem. Der er mange steder ventelister med folk, som gerne vil yde en frivillig indsats. Dette er en gunstig situation, som giver en oplagt mulighed for at udvælge de bedst egnede til frivilligopgaven.

Ansættelse af frivillige er en længere proces. Processen starter allerede ved markedsføringen og forsætter med interview og udvælgelse, velkomst, introduktion og opfølgning af de nye frivillige. Vores erfaring er, at



det hidtil ikke har været svært at rekruttere frivillige til hospice.

Når der skal rekrutteres nye frivillige, handler det om at være kreativ. Der findes en vifte af rekrutteringsstrategier eller muligheder. Man kan f.eks. annoncere igennem dagspressen. Dette er der meget blandede erfaringer med. Man kan også benytte sig af støtteforeningernes nyhedsbreve. Der kan udarbejdes foldere. Dette har flere hospicer benyttet sig af. Folderen kan se meget forskellig ud fra sted til sted, men vil for det meste udmærke sig ved at give et overordnet indblik i, hvad det vil sige at være frivillig på hospice, hvilke forventninger, opgaver og muligheder der er samt at den mange steder også vil indeholde en skitsering af stedets værdigrundlag.

Vi har erfaret, at en folder er relevant og brugbar i arbejdet med kontinuerlig tilgang af nye frivillige.

Folderne kan med fordel uddeles ved arrangementer eller lægges på strategiske offentlige steder. På Hospice Sydvestjylland tager f.eks. en sygeplejerske og frivillig ud til foredrag sammen. Ved denne lejlighed får den frivillige både mulighed for at fortælle om det frivillige arbejde og samtidigt mulighed for at udlevere folderen. Hvis en potentiel frivillig ved et sådant arrangement hører om og har interesse for det frivillige arbejde, tages en folder med hjem. På den måde kan

man, suppleret af folderen, medvirke til at fastholde den frivilliges interesse for senere at henvende sig på hospice.

Det er også muligt at lave TV spots, annoncere på hospicehjemmesiden eller at bruge foredragsaftener til at udbrede budskaberne om behovet for nye frivillige m.m. Det vigtigste er, at der er synlighed om frivilligarbejdet.

Rekrutteringen sker ofte også fra mund til øre, og igennem én man kender. Dette har vist sig at være en effektiv måde at rekruttere på. Den enkelte frivilligkoordinator må selv finde den måde, som passer bedst til den situation, der er på det enkelte hospice og i forhold til lokalområdets særegenhed.

3.2 HVEM ER DE FRIVILLIGE?

Størstedelen af frivillige er kvinder, der er ophørt på arbejdsmarkedet, med mange ressourcer og med et ønske om at give noget af deres tid til andre. Udfordringen ved hvervning/rekruttering af nye frivillige er dels at få en nogenlunde ligelig fordeling af mænd og kvinder, og dels at kunne hverve flere yngre og frivillige med anden etnisk baggrund således, at frivilligindsatsen kan matche diversiteten på hospicerne.

Når man hverver/rekrutterer frivillige, er der flere faktorer, som er vigtige at være opmærksomme på. Som frivilligkoordinatorer

vil man gerne have frivillige med interesse og kompetencer, som både kan matche de opgaver, som man ønsker løst på hospicerne, men som også kan give mulighed for yderligere opgaveudvikling på hospicerne til fordel for både patienter, pårørende, personalet og de frivillige. Det er derfor vigtigt at målrette hvervningen/rekrutteringen herefter.

Et eksempel kunne være, at man manglede en mand til at passe haven. I rekrutteringen af en frivillig til dette arbejde, ville det være oplagt at beskrive, hvilken indsats og hvilke kompetencer og erfaring man ønsker, for at få tilbagemeldinger fra frivillige med en profil, der kunne matche dette arbejde.

Når der er taget kontakt til en ny frivillig, er det vigtigt, at vedkommende ikke kommer til at vente alt for længe fra henvendelsesdatoen til, at vedkommende kan komme i gang med en indsats. Går der for lang tid, er der erfaring for svigtende motivation hos den frivillige, da vedkommende ofte først henvender sig efter længere tids overvejelser.

Else Bjerre, som er frivillig på Hospice Sydvestjylland, siger dette på følgende måde: *"Det er vigtigt at komme i gang umiddelbart efter, at man har henvendt sig for at blive frivillig, da jeg havde overvejet det i længere tid, og var motiveret for at komme i gang. Hvis ikke jeg var kommet i gang, havde jeg måske overvejet noget andet"*.

Dette kan løses på forskellige måder. På nogle hospicer har man løbende indtag af frivillige. I andre organisationer som drager omsorg for syge og døende som f.eks. Aflastningstjenesten i Esbjerg tilbydes en anden opgave, som f.eks. at være aflaster i hjem eller frivillig på plejecenter indtil en mulighed på hospice byder sig. Dette fungerer for mange frivillige, mens andre hellere vil vedblive med at stå på en venteliste, indtil muligheden for en opgave på hospice melder sig. Kun få hospicer kan på nuværende tidspunkt tilbyde en frivilligindsats i borgerens eget hjem. Dette sker oftest i samarbejde med et palliativt team, hjemmeplejen eller i forbindelse med udskrivning fra hospice. Den frivillige er stadigvæk tilknyttet hospice, men kan sendes ud til de borgere, som allerede er knyttet til hospice.

3.3 INTERVIEW OG UDVÆLGELSE

Vi har som frivilligkoordinatorer forskellige måder at tage imod nye potentielle frivillige, som henvender sig.

På enkelte hospicer inviteres de frivillige til et introduktionsmøde med frivilligkoordinator og evt. hospicechefen. Efterfølgende overvejer alle parter om mødet skal føre til et eventuelt fortsat samarbejde. Andre steder får potentielle frivillige udleveret et "samtalskema", som de udfylder som forberedelse til en samtale med frivilligkoordinatoren. I enkelte tilfælde udfyldes samme skema ved selve samtalen. Samtalen skal afdække motiver og



ønsker hos den frivillige for at gå ind i frivilligarbejdet.

Vi anbefaler, at den potentielle frivillige har forberedt sig inden samtalen, således at vedkommende har haft tid til at reflektere over egen situation, ønsker og forventninger i forhold til at være frivillig på hospice i en hverdag, hvor døden kommer tæt på. Omvendt bliver den frivillige delagtiggjort i den frivilligindsats, der udføres på hospice samt i de forventninger, der er til frivillige. Med dette afsæt kan den frivillige træffe en kvalificeret beslutning om, hvad den pågældende kunne tænke sig at bidrage med ved et fremtidigt samarbejde på hospice. I kapitel 3, bilag 1 vises et eksempel på et samtaleskema.

Potentielle frivillige er som udgangspunkt til samtale hos frivilligkoordinatoren. Enkelte steder deltager også hospicechefen.

Når en potentiel frivillig interviewes, er det vigtigt, som interviewer, at være opmærksom på, at man får et så grundigt indtryk af

den frivillige som muligt. Det er vigtigt at få indtryk af, om den frivillige kan leve op til de forventninger, der stilles for at være frivillig på hospice. Samtidigt skal den frivillige også kunne få et så realistisk indtryk som muligt af, hvad det indebærer at være frivillig på hospice eller i hjem, hvor man bliver konfronteret med sygdom og død.

De fleste hospicer har udarbejdet og nedskrevet hvilke forventninger, de har til frivillige på hospicerne. Nedenstående er et eksempel på forventninger hentet fra Hospice Sydvestjylland:

- har interesse og overskud til at yde noget for andre mennesker
- kan udvise ansvarlighed overfor andre mennesker og for opgaverne i huset
- kan forvalte tavshedspligten
- kan optræde venlig og imødekommende
- har respekt for de mennesker, der kommer i huset og for dine kollegaer
- er rummelig, rolig og har en god indfølingsevne
- kan fokusere på andres behov og nedtone dine egne
- er robust, og har det godt med dig selv
- har tid og er nærværende

Klare forventninger og værdigrundlag er vigtige redskaber i frivilligarbejdet.

Hvis en potentiel frivillig fortæller om et nyligt tab af en nærtstående, hvor sorgen bliver fremhævet under samtalen, er det vigtigt at

få afklaret, om pågældende er klar til igen at være tæt på andres sorg. Flere steder er det en regel at der, som minimum, skal gå et ½ år, fra man selv har mistet til, at man kan yde en frivilligindsats på hospice med døden så tæt på. De fleste frivillige, der selv har mistet, mærker selv, hvornår de er klar. Erfaringer viser, at de ofte først er klar til at blive frivillige ½-1 år efter selv at have mistet.

Der er set eksempler på, at det frivillige arbejde har været med til at give de frivillige livsmodet tilbage efter et personligt tab, og det har skabt glæde hos den frivillige at kunne yde en meningsfuld indsats for andre. Dette kan være en måde at komme videre i livet på. Frivillige, der tidligere har været pårørende på hospice, har tillige erfaring om at være pårørende og kan bruge denne viden fremadrettet i frivilligarbejdet overfor andre pårørende.

Det er vigtigt i samtalen, at frivilligkoordinatoren bruger sin intuition og erfaring til at spørge ærligt ind til det, der kan være svært og af samme vej få den frivillige til at reflektere over egne svage og stærke sider. Kravene til frivillige er forskellige i de enkelte hospicer afhængig af hvilken indsats, der forventes af de frivillige. F.eks. kan der være forskel på, hvor tæt patientkontakten er de forskellige steder.

Efter endt samtale skal der være mulighed for, at både den frivillige og frivilligkoordi-

natoren kan overveje et eventuelt fortsat samarbejde. Fordelen ved at begge parter har "overvejelsestid", giver både frivilligkoordinatoren og den frivillige mulighed for at reflektere ordentligt over samtalen.

Som tidligere beskrevet viser erfaringen, at de fleste frivillige, før henvendelsen, allerede i længere tid har overvejet ønsket om at blive frivillig på hospice. Derfor er de fleste stadigvæk interesserede og afklarede efter samtalen. Enkelte gange kan de frivillige under samtalen få betænkeligheder.

Ved den endelige udvælgelse af nye frivillige bør man ikke længere være i tvivl om, hvorvidt den frivillige kan magte opgaven og leve op til de sagte og skrevne forventninger og værdier.

Er frivilligkoordinatoren alligevel i tvivl om den nye frivilliges egnethed, hvilket eksempelvis kunne skyldes, at der anes manglende ressourcer hos den frivillige eller, at en sorg eller andet fylder hos vedkommende, så er det vigtigt, at denne tvivl om egnethed bliver drøftet. I nogen tilfælde vil sådan en samtale munde ud i, at den frivillige, på skånsom måde, vil få af vide, at samarbejdet ikke kan blive til noget. I stedet for kan frivilligkoordinatoren eventuelt anbefale, at vedkommende finder et frivilligt arbejde, der passer bedre til pågældendes situation, hvilket f.eks. kunne være i en genbrugsbutik el.lign.

3.4 VELKOMST OG INTRODUKTION AF NYE FRIVILLIGE

Velkomst

Opstart af nye frivillige sker som hovedregel i den rækkefølge, de frivillige har henvendt sig. Der findes dog undtagelser. Flere steder kan det forekomme, at der tages nye frivillige ind udenom ventelisten. Det kan f.eks. dreje sig om frivillige, der besidder efterspurgte specifikke kompetencer; Studerende der gerne vil være frivillig indtil optagelse på sit studie eller, studerende der under sit studie ønsker at få kendskab til hospicearbejdet og kontakten med målgruppen på hospice.

Som ny tilknyttet frivillig vil man fra de fleste hospicer starte med at modtage et velkomstbrev. Se eksempel på velkomstbreve i kapitel 3, bilag 2-2a.

I velkomstbrevet byder man den nye frivillige velkommen til hospice, orienterer om hospiceværdierne, og om hvor højt det frivillige arbejde værdsættes. Introduktionsprogram og andre konkrete informationer om hospice kan være vedlagt velkomstbrevet. Hvis der afholdes introduktionsmøde bliver program for dagen medsendt. Det er vigtigt at være opmærksom på, hvad et velkomstbrev betyder for en ny frivillig. Et velkomstbrev signalerer anerkendelse og respekt. Velkomstbrevet kan være underskrevet af frivilligkoordinatoren, enkelte steder af ho-

spicechefen, eller det kan være underskrevet af både frivilligkoordinator og hospicechef. Hospicechefens underskrift skal ikke undervurderes. Denne kan være med til at understrege hele hospices anerkendelse af den frivillige indsats.

Introduktion af nye frivillige

Det er vigtigt, at nye frivillige får en god introduktion og med det samme føler sig velkomne. Den frivillige skal opleve, at frivilligindsatsen værdsættes. Else Bjerre og Vita Hørup, som er frivillige på Hospice Sydvestjylland udtrykker dette således: *"Det var en fantastisk modtagelse ved opstart fra både andre frivillige og medarbejdere i huset. Det kan fornemmes, hvor glade de er for os, og det er dejligt at mærke, at man gør en forskel. Personalet er interesseret og spørger ind til os"*.

Et introduktionsforløb vil være meget forskelligt fra hospice til hospice. De fleste frivilligkoordinatorer vælger at afholde løbende introduktion, så den frivillige kan starte op umiddelbart efter samtalen. Erfaringen med løbende introduktion er, at det primært kun er frivilligkoordinatoren, der introducerer den enkelte frivillige. Dette giver frivilligkoordinatoren god tid sammen med den frivillige og ro til at lære vedkommende bedre at kende.

Introduktionsperioden for frivillige er typisk ikke særlig lang. Hvor lang den ideelt set skal være for at opfylde behovene hos nye

frivillige, må bl.a. komme an på, hvad opgaven er og om, hvordan de nye frivillige selv føler sig klar til at skulle agere på egne ben.

Vi anbefaler, at man er opmærksom på at afpasse informationerne i forhold til hele introduktionen, da de frivillige i forvejen bliver bombarderet med et hav af nye indtryk. Det virker derfor godt, at prioritere indholdet på introduktionsmødet i forhold til de vigtigste informationer og gemme resten, til de frivillige bliver sluppet løs som ”føl” med en erfaren frivillig. Vita Hørup (frivillig på Hospice Sydvestjylland) understøtter dette gennem følgende citat: *”Introduktionsmødet var rigtig godt. Det var godt at komme i huset og mærke stemningen, men der er mange informationer at rumme. Derfor er det godt at have ”føl vagter” sammen med en erfaren frivillig og lære huset at kende over nogle dage”.*

Enkelte frivilligkoordinatorer samler nye frivillige i hold to til flere gange årligt eller, når der er nok frivillige til at afholde et introduktionsmøde. Samles en gruppe eller et hold, kommer der ofte en større samhørighed blandt de nye, og introduktionen kan udvides til også at indeholde deltagelse af ledelse og forskellige faggrupper, der fortæller om samarbejde, værdier, hygiejne m.m. Denne måde at introducere på kan være mere kvalificeret og ressourcebesparende end løbende introduktion.

De fleste hospicer har et udførligt skriftligt introduktionsmateriale liggende, som udleveres enten inden eller ved selve introduktionen. Det kan anbefales, at den frivillige får mulighed for at læse materialet igennem inden introduktionsforløbet starter.

En vigtig del af introduktionen er ligeledes at få informeret om tavshedspligten. Nedenstående vises et eksempel på en tavshedspligt og aftaleerklæring fra Sct. Maria Hospice i Vejle.

Tavshedspligt og aftaleerklæring

Ved opstart gennemgås tavshedspligt, og der indgås aftaler for den frivilliges virke på hospice. Den nye frivillige og frivilligkoordinatoren underskriver en aftaleerklæring, der, som nedenstående eksempel, kan indeholde følgende punkter:

- Ved alvorlige ændringer i mit liv, f.eks. dødsfald, sygdom eller skilsmisse, er jeg forpligtet til sammen med koordinator at overveje, om min funktion som frivillig skal ændres for en periode
- Jeg har tavshedspligt i forhold til de personrelaterede informationer, jeg får i kraft af min funktion som frivillig. Dette er også gældende efter aftalens ophør
- Jeg må ikke modtage personlige gaver eller penge fra patienter, som jeg kommer i kontakt med som frivillig

- Jeg accepterer revurdering af aftaleerklæringen ved behov
- Der er mulighed for, i forbindelse med arbejdet som frivillig at få støtte, såvel i forhold til patientarbejde som i forhold til de problemer, som patientarbejdet kan afstedkomme. Støtte iværksættes efter aftale med koordinator

Både forventninger og aftaleerklæring er rammer for både den frivillige og frivilligkoordinator i forhold til samarbejdet.

Straffeattest

Der er ikke pligt til at aflevere en straffeattest som frivillig på hospice, og hospicerne bruger det heller ikke. Når straffeattesten alligevel nævnes her, er det fordi, andre foreninger som f.eks. Aflastningstjenesten i



Esbjerg har valgt, at nye frivillige skal aflevere en straffeattest. Dette handler især om, at de frivillige kommer i folks private hjem. De frivillige har kun udtrykt tilfredshed med at skulle aflevere en straffeattest. Straffeattesten fås ved henvendelse til politiet. Straffeattesten kan bruges som en naturlig sortering, da flere frivillige ikke henvender sig efterfølgende, når de har fået at vide, at de skal indhente en straffeattest.

Føl- og mentorordning

Følordningen er en ofte anvendt metode i introduktionen af nye medarbejdere og frivillige. De fleste hospicer bruger følordningen i introduktionen af nye frivillige. At være føl betyder, at den nye frivillige følges med en erfaren frivillig i vagter i en kortere periode.

Mentorordningen er en udvidet følordning. Ved en mentorordning skal forstås, at den nye frivillige er tilknyttet en erfaren frivillig over en længere periode, hvilket i højere grad sikrer, at den nye kan føle sig hurtigere tilpas i sociale sammenhænge som f.eks. ved møder for frivillige. Dette er en aflastende foranstaltning for frivilligkoordinatoren, som samtidig kan være med til at skabe en positiv og udviklende relation mellem en ny og erfaren frivillig. Mentorordningen er endnu ikke en indarbejdet del af hospicernes introduktionsforløb, men kunne være et godt redskab, når nye frivillige skal integreres i frivilligindsatsområderne.

3.5 OPFØLGNING

I opstartsfasen er det ekstra vigtigt med tæt kontakt, anerkendelse og feedback fra særligt frivilligkoordinatoren til den nye frivillige. Da det er lyst og interesse, der bærer frivilligindsatsen, er det vigtigt, som før beskrevet, at den frivillige oplever sig værdsat og respekteret for sin indsats.

Vi anbefaler, at der altid bliver planlagt en individuel opfølgende samtale med den nye frivillige.

Opfølgningssamtalen bliver afholdt med meget forskellige intervaller fra hospice til hospice. Erfaringen er, at opfølgningssamtalen kan foregå fra få uger til 3 måneder efter opstart. Opfølgningssamtalen er en god anledning til at drøfte eventuelle svære situationer, dilemmaer m.m., som den enkelte frivillige har oplevet i opstartsperioden. Har der været u hensigtsmæssige situationer, er det vigtigt, at de bliver drøftet umiddelbart efter frivilligkoordinatorens kendskab hertil.

I kapitel 3, bilag 3 fortæller virksomhedschef, Karin Hammarberg fra Umeå Hospice (Axlagården) i Sverige om deres rekrutterings erfaringer.

I kapitel 3, bilag 3a har leder og speciallæge Daoud Kandela fra Hospicestiftelsen, Angélique i Norge interesseret sig for introduktionen af frivillige i Canada og British Columbia.

Af Daoud Kandelas indlæg kan det bl.a. udledes, at når vi ser de forskellige landes måde at rekruttere og introducere nye frivillige til hospice og det palliative felt på er der en rød tråd. Det handler bl.a. om

- frivillige, og den respekt der er for deres bidrag samt metoder for ledelse af frivillige
- at få afklaret om den potentielle frivillige er egnet og har de ressourcer og menneskelige kvalifikationer, der skal til for at være tæt på målgruppen
- at få de frivillige introduceret og kvalificeret til det frivillige arbejde i det palliative felt

Forskellen mellem de nordiske lande og andre lande som British Columbia er, at de frivillige i eksempelvis British Columbia er mere integrerede i arbejdet med patienterne, og dermed har andre roller. Det betyder, at forventninger, introduktion og kvalificering får en anden betydning.

Eksempel på samtaleskema udarbejdet af Hospice Limfjord



Frivillig med tilknytning til HospiceLimfjord

Navn: _____

Adresse: _____

Postnr./By _____

Fødselsdato/alder: _____

Tlf. privat: _____ Arbejde: _____ Træffes bedst: _____

Erhverv: _____ E-mail: _____

Civil status: _____ Børn: _____

1. Hvor længe har du været interesseret på hospice, og hvordan hørte du om os?

2. Hvorfor er du interesseret i at indgå i frivilligt arbejde?

3. Har du haft kræft eller anden form for livstruende sygdom? Hvis "JA", uddyb venligst og forklar, hvad det har betydet for dig.

4. Hvad er dit kendskab til uhelbredelig sygdom og døden?

5. Har du for nylig oplevet tab (ved døden – tab af job – tab af venskab). Uddyb evt.

6. Hvad er dine stærke, og hvad er dine svage sider?

7. Har du drøftet dit ønske om at blive frivillig med familien? Hvordan var deres reaktion?

8. Har du en uddannelsesmæssig baggrund, kursus eller anden erfaring, som du mener kan kvalificere dig?

9. Hvad er dine specielle evner, interesser og hobbies?

10. Hvornår på ugen/dagen vil du kunne yde støtte?

11. Hvilke opgaver på Hospice kunne du tænke dig at deltage i?

Returneres til: HospiceLimfjord
Kompagnigade 11
7800 Skive
info@hospicelimfjord.dk

Att. Lotte Brøndum

Eksempel på velkomstbrev fra Hospice Sydvestjylland



Kære nye frivillig på Hospice Sydvestjylland

5. marts 2012

Tak fordi du vil give den gave det er, at stille dig selv til rådighed som medmenneske for patienter og pårørende på Hospice Sydvestjylland.

Det at være frivillig på Hospice betyder, at du er med til at skabe en mangfoldighed af muligheder i dagligdagen for patienter og pårørende. At du bliver en del af en organisation, hvor værdier som æstetik og livskvalitet er højt prioriteret.

Der er vores erfaring, at de frivilliges rolle mest er, at være til stede som det menneske man er, for at berige, adsprede og være med til at skabe trivsel og socialt samvær, hvor alt er relevant. Vi opfordrer til, at man tænker sig selv ind som "at være medmenneske", som er til rådighed for en snak, men også deltager som værtinde ved blandt andet to måltider om dagen.

Du vil opleve en organisation hvor der er personale, der har forskellige opgaver og ansvarsområder. Det kan være givtigt for alle, at forventninger og roller bliver afklaret så vi på en god måde kan supplere hinanden.

Al frivilligt arbejde og kontakt foregår i tæt samarbejde med personalet, som vejleder når det drejer sig om praktiske opgaver og kontakt med patienter og pårørende. Vi håber at du vil bruge dine evner og interesser til gavn for patienter og pårørende.

Vi vil ønske dig velkommen

Ulla Jessen

Ingrid Bang

Hospicechef

Frivilligkoordinator

Eksempel på velkomstbrev fra Anker Fjord Hospice

Velkommen som frivillig

TAK fordi du har meldt dig som frivillig på Anker Fjord Hospice - til stor glæde for patienter og pårørende.

Det er vigtigt, at du er bevidst om, at det er dig som frivillig, der afgør, hvor meget du vil byde ind med. Det er helt i orden at sige "nej".

Som frivillig kommer du til et meget smukt hus, der på alle måder vil yde det bedste. En stor stab af professionelle tager hånd om den enkelte patient - men ofte er der praktiske opgaver, du som frivillig kan varetage.

De frivillige er:

- Modne og stabile
- Ansvarlige
- Hyggespredere
- Initiativrige
- Empatiske
- Underlagt tavshedspligt

De frivilliges indsats:

- Værter ved måltider + praktiske opgaver i den forbindelse
- Samvær med patienter og pårørende i fællesarealer
- Medvinker ved arrangementer i huset
- Hjælper med at pynte huset ved højtider
- Kører ture med patienter/pårørende
- Er til stede i vågefunktion

Hvis du er vært/værtinde ved måltiderne, skriver du dig på skemaet i Frivilligkontoret. Du er også altid velkommen til at maile (el. ringe), hvis du har mulighed for at tage en vagt.

Mange venlige hilsner fra Frivilligkoordinator Annie Pihlmann

E-mailadresse: annie.pihlmann@ankerfjordhospice.dk

Tel: 9659-4904

Virksomhedschef Karin Hammerberg fra Axlagården i Umeå, Sverige fortæller
Rekruttering av volontärer på Axlagården

Genom åren har rekrutteringen av volontärer gått till på olika sätt. Ibland har pågående volontärer pratat med bekanta som på så sätt blivit intresserade och velat börja här. Ibland har vi använt oss av en broschyr med information om volontärens insatser här. Den har lagts ut på strategiska platser för att väcka intresse. Ibland har volontärens arbete beskrivits i en artikel i daglig press och på så sätt lockat hit någon.

Vi har också annonserat efter volontärer i daglig press som vi gjorde december 2010. Det resulterade i att ett 20-tal personer hörde av sig direkt. Dessa träffade jag som verksamhetschef enskilt i ett första samtal. Anledningen till att jag gjorde detta var att vi just då saknade koordinatörer. Vanligtvis gör koordinatörerna detta.

Efter ett första samtal får volontären och koordinatören några dagars tid att fundera på om detta blir bra för båda parter. I svårbedömda fall ber vi om referenser. Om både sökande och koordinatör önskar en fortsättning brukar vi samla ihop en grupp om minst 5-8 blivande volontärer för att påbörja utbildning och inskolning.

Utbildningen brukar vanligtvis vara uppdelad i tre block. I första blocket börjar jag/verksamhetschefen med att berätta om Axlagårdens tillkomst, organisation, bemanning, värdfilosofi och målgrupp. Därefter går koordinatörerna igenom volontärens roll, olika tänkbara uppgifter, tystnadsplikt, telefon- och adresslistor och lyssnar om evt Frågor från volontärerna. Block två: Läkaren föreläser om olika sjukdomstillstånd och symtomlindring. En sjuksköterska berättar om vårt förhållningssätt.

Block tre: Diakonen undervisar om existentiella frågor och samtal med svårt sjuka och deras närstående. Vid dessa tillfällen bjuds det på någon form av förtäring.

När volontärerna fått denna utbildning planeras de in för inskolning vid två-fyra tillfällen med en volontär som "arbetat" här under en längre tid. De får här möjligheten att "känna på" några olika uppgifter som kanske kan bli deras framöver. Därefter får de börja gå egna pass tillsammans med någon annan eller ensam.

Leder Daoud Kandela fra Hospicestiftelsen, Angeliqve i Norge fortæller om de mere omfattende introduktionsmoduler i eksempelvis Canada og British Columbia.

BCHPCA (British Columbia Hospice and Palliative Care Association) Oppdaget at det var store forskjeller i rekruttering og kvalifisering av frivillige over hele Canada, da tok de initiativ og ledet arbeide til å lage standarder i samarbeid med alle organisasjoner som er involvert på hospicearbeid. Produktet som kalles Standards og Facilitator's Guide kan brukes og anpasses til de lokale behov. Enten er en involvert i direkt pasientkontakt eller ikke anser de behov for å kunne noe om alle aspekter ved hospice.

Det er syv moduler:

1. Modul: gir bakgrunn til Hospice og Palliativ Care historie, utvikling, innhold og frivilliges roller og bidrag i disse.
2. Modul: gir innblikk i den medisinske behandlingen (spesielt smerte og symptomlindring) og dødsprosessen.
3. Modul: handler om personlig og praktisk omsorg, forståelse av reglene for den organisasjon man er frivillig for, og kjennskap til egne begrensninger.
4. Modul: handler om psykososiale og spirituelle elementer i omsorgen.
5. Modul: handler om tap, sorg og "bereavement".
6. Modul: handler om kommunikasjon.
7. Modul: handler om egen omsorg

Yderligere informasjon og eventuell rekvirering af ovenstående materiale , " A Guide To Hospice Volunteer Training in British Columbia" kan fås ved at følge linket

www.hospicebc.org<<http://www.hospicebc.org/>>

eller ved at sende en e-mail til bchpca@hospicebc.org<<mailto:bchpca@hospicebc.org>>

4. FASTHOLDELSE AF DE FRIVILLIGE

AF FRIVILLIGKOORDINATOR GRETHE LUNDBERG

Fælles anbefalinger for god praksis

- Organiser frivilligindsatsen således, at der er et tæt og godt samarbejde mellem frivilligkoordinator og hospiceledelsen. Dette skaber tryghed blandt de frivillige og signalerer anerkendelse og accept af frivilligindsatsen
- Ansæt en frivilligkoordinator, som kan tage ansvar for og løfte frivilligindsatsen. Dette er af stor betydning i forhold til frivilligkoordinators rolle som bl.a. problemløser og daglig støtte for de frivillige samt i forhold til samarbejdet mellem hospice, personale og de frivillige
- Introducer det lønnede personale til frivilligarbejdet. Dette er vigtigt, bl.a. fordi det lønnede personale og de frivillige skal samarbejde om frivilligindsatsen
- Definer klart den frivilliges rolle- og ansvarsområde
- Fokuser på den frivilliges frihed til at være "den man er"
- Vær opmærksom på at jo tættere samarbejde, større åbenhed, accept, støtte, inddragelse og medindflydelse jo større fastholdelsuccesrate hos de frivillige
- Vær bevidst om og vis anerkendelse. Anerkendelse er et væsentligt parameter for, at den frivillige føler sig set og hørt
- Husk, at det er "frivilligt" at være frivillig og ikke "villig til at blive frit brugt"
- Hold god og tæt kommunikation med den frivillige, følg op på den enkeltes motivation og engagement i dagligdagen ved møder og ved udviklingssamtaler
- Synliggør frivilligindsatsen f.eks. via foredrag, indlæg, artikler, rapporter og aviser, ved rundvisninger på hospicerne samt gennem nyhedsbreve og statistik. Dette viser stor anerkendelse af frivilligindsatsen
- Foretag en telefonopringning eller send et kort til den frivillige på fødselsdagen eller ved anden begivenhed. Påskøn og sig tak for bl.a. godt eller veludført arbejde. Arranger sociale aktiviteter, hav fokus på anerkendende events, som årskrus, blomster, gaver o.a.
- Arranger møder og etabler netværk for de frivillige

4.1 MOTIVATION SOM FASTHOLDELSMETODE

Hvad skal der være til stede for, at vi kan fastholde frivillige på vores hospicer? Og hvad ligger der i ordet "fastholde"? Skal vi "holde fast" på vores frivillige eller, er det snarere en opgave at imødekomme og motivere den frivillige til at være hos os lidt længere?

Motivationen for at være frivillig kan ændre sig igennem den periode, man er frivillig, og motivationen kan være meget forskellig fra person til person. I starten kan man være grebet af stemningen, temaet, berørtheden og mange andre ting.

Døden som tema

Temaet vi alle arbejder med på hospicerne kan virke dragende og inspirerende og give de frivillige (også de ansatte) en "personlig gevinst". Det, vi oplever på hospice, kan bidrage til, at vi føler os mere heldige og tilfredse. Vi får sat vores eget liv og indhold mere i perspektiv. Stemningen på et hospice kan virke fordrende på motivationen (det hjemlige, "mulighedernes sted", den gode atmosfære og meget mere).

Senere i frivilligforløbet kan den frivilliges motivation ændre sig til et ønske om mere medindflydelse, indsigt, uddannelse m.m. Frivilligkoordinatorens vigtigste opgave her er at kunne følge med i hvad, der motive-

rer den enkelte på det givne tidspunkt. Og stadig skal vi huske på, at frivillige kun er til "låns" for en stund. Pludselig hører den stund op, og man må tage afsked med hinanden og lade den frivillige "flyve videre".

Helt grundlæggende for skabelsen af succes med fastholdelsen af de frivillige er, at ledelsesniveauet fungerer.

4.2 SAMARBEJDE MED LEDELSEN

Tryghed er essentielt for fastholdelse af de frivillige. For at kunne skabe tryghed for de frivillige og deres virke, er det væsentligt, at der er et godt samarbejde med hospiceledelsen og mellem hospiceledelsen og frivilligkoordinatoren. Vi mener, at samarbejdet mellem hospiceledelsen og frivilligkoordinatoren fordrer, at frivilligkoordinatoren er organiseret centralt og tæt på hospicechefen. Dette signalerer anerkendelse og accept af frivilligindsatsen på stedet samt, at der er god støtte og tryghed for de frivillige.

Organiseringen er meget forskellig fra hospice til hospice, men vi anbefaler ovenstående, da erfaringen viser, at der er succes med denne organisering.

4.3 LØNNET FRIVILLIGKOORDINATOR

Erfaringer har også vist, at det er særdeles vigtigt, at hospicerne prioriterer at ansætte en lønnet frivilligkoordinator til arbejdet

med de frivillige. Det er afgørende, at hospiceledelsen kan lægge et ansvar på frivilligkoordinatoren i forhold til at løfte frivilligindsatsen. Frivilligkoordinators vigtigste rolle er at være leder for de frivillige. De frivillige har brug for en frivilligkoordinator til problemløsning og følelsesmæssig støtte. Her udover har frivilligkoordinatoren en vigtig rolle i forhold til samarbejdet mellem hospice, personale og de frivillige.

4.4 INVOLVERING AF DET LØNNEDE PERSONALE

Frivilligkoordinatoren og hospiceledelsen har sammen en opgave i at danne det lønnede personale, så de ved og kan få et forhold til, hvorfor hospice har valgt at have frivillige tilknyttede. Alt lønnet personale bør have en kort introduktion til frivilligarbejdet. Efterfølgende er samarbejdet med personalet om frivilligindsatser af stor betydning for værdsættelse og følelsen af at gøre en forskel som frivillig.

4.5 KLAR DEFINERING AF DEN FRIVILLIGES ROLLE OG ANSVARS-OMRÅDER

Selvom undersøgelser (Brown, 2010) viser, at frivillige generelt ikke får stress i arbejdet som frivillig, så er det alligevel af betydning, i fastholdelsesøjemed, at være opmærksom på, hvad der kan holde stressniveauet nede. Den frivillige skal kende grænsen mellem

fagpersonalets og de frivilliges rolle og ansvarsområde. F.eks. hvad "må" eller snarere "ikke må" en frivillig med og for en beboer? Dette gælder også, selvom den frivillige er kompetent, og måske "til dagligt" selv er (fag)professionel. Vi oplever, at dette punkt nok er en "uskreven regel" mange steder. Alle tror, at alle kender reglerne, men det bliver som sådan ofte ikke italesat.

Indsatser, som er besluttet, at de frivillige løfter, kan med fordel beskrives og demonstreres i introduktionsperioden og løbende. På samme vis gælder det for rutiner, som kan være væsentlige at kende for de frivillige. F.eks. fødevarerhåndtering eller beskrivelse af en opgave som f.eks. værtsfunktionen. For langt de fleste frivillige er det vigtigt at føle sig "klædt på til opgaven".

"Klædt på til opgaven" giver tryghed hos den frivillige, som hurtigere vil kunne danne sig en fornemmelse af hele hospiceorganisationen og egen rolle i forhold til personalets roller. Selvstændigheden, kreativiteten og gå-på-modet tenderer til at blive positivt påvirket denne vej. Der frigøres energi og lysten til "nye" indsatsområder fremmes. Erfaringen viser, at det typisk tager 4 - 6 måneder inden, den frivillige føler sig "hjemme", og selv begynder at tage initiativ til nye tiltag f.eks. sammen med en beboer. Nogle frivillige vil stadigvæk bruge

de skriftlige vejledninger mere bogstaveligt og "fastholde" de frivillige til kun at løse de beskrevne indsatser.

Indsatsområder for frivillige kunne ligge indenfor følgende områder:

- Beboeromsorg
- Køkken
- Have
- Praktiske opgaver
- Administration
- Deltagelse i aktiviteter, aktivitetsudvalg, sangkor, kreativt udvalg m.m.

4.6 FRIHED TIL AT VÆRE DEN MAN ER

Når roller og ansvarsområder er defineret og kendt af både de frivillige og personalet, så er det også vigtigt at have fokus på, at man, som frivillig, har friheden til at være, den man er. Langt de fleste mennesker trives med at kunne være "den de er". En styrke for frivilligkoordinatoren og hospice som hus er, at kunne rumme forskelligheder, mangfoldigheden af input, forskellige livsanskuelser og forskellige måder at gøre tingene på - at kunne skabe et sted, hvor der er "højt til loftet" og plads til mangfoldighed - at man kan være sig selv, have mulighed for selvstændighed samt at være velkommen til at gøre sit - at føle sig brugt, som det menneske man er.

4.7 VÆRDIARBEJDE

Fastholdelse af de frivillige hænger tæt sammen med den organisering, ledelse og det samarbejde, som finder sted på det enkelte hospice. Jo tættere samarbejde, større åbenhed, accept, støtte, inddragelse og indflydelse jo større fastholdelsessuccesrate blandt de frivillige. Motivere, engagere, evne til fastholdelse af de frivillige er proportionalt med udlevelsen af det enkelte hospices værdisæt. Hospicer arbejder med værdier og værdigrundlag både på skrift og i praksis. Hospiceværdierne udledes og italesættes hver dag ved at gribe enhver lejlighed til at få dem manifesteret.

Det er vigtigt, at det er "frivilligt" at være frivillig. Og ikke "villig til at blive frit brugt".

Signaler at den frivilliges eget liv kommer i første række, så afbud respekteres og anerkendes. Anerkendelse er en væsentlig værdi og parameter for, at den frivillige føler sig set og hørt. Anerkendelse kan gives på mange måder. Væsentligst er det, at man er bevidst om det i sin daglige ledelse

Frivillige bør selv vælge, hvilke vagter de har lyst til, hvilket antal timer de kan bidrage med, og hvilke opgaver de ønsker at hjælpe med. Så snart den frivillige føler sig "tvunget" til en opgave, er det ikke sundt længere. Hørt fra frivillig: "Vigtigt, at vores nye frivillige får lov til at lave det, de har lyst til – og blom-

strer med det!". Ved at frivillighed vedbliver med at være frivilligt, opnår man, at de frivillige vil føle et stort medansvar for huset, hvilket igen giver lyst til at løse de opgaver, som gør, at "huset hænger sammen".

Der er hospicer som har vagtplaner, hvor de frivillige kan skrive sig på til forskellige fastlagte mødetidspunkter. Nogle frivillige ønsker at komme på et fast tidspunkt i løbet af ugen, og andre skriver sig på efter behov. Enkelte hospicer har elektroniske vagtplaner, så de kan skrive sig på vagtplanen enten på hospice eller hjemmefra.

I forbindelse med hospices hovedmåltider er der steder, hvor der er to i vagt og andre steder, hvor der er én i vagt á tre timer. Frivillige med andre opgaver som have, blomster, arrangementer o.lign. møder ofte uafhængigt af den fastlagte vagtplan.

Inddragelse og medindflydelse på vagtplanen har stor betydning for motivationen af de frivillige til at fastholde deres lyst til frivilligt arbejde. Når vagtplanen ikke kan fyldes ud med frivillige, er det derfor vigtigt, at der på hospicerne er taget stilling til, hvordan frivilligkoordinatorerne skal agere med udgangspunkt i, at frivilligindsatsen forbliver frivillig.

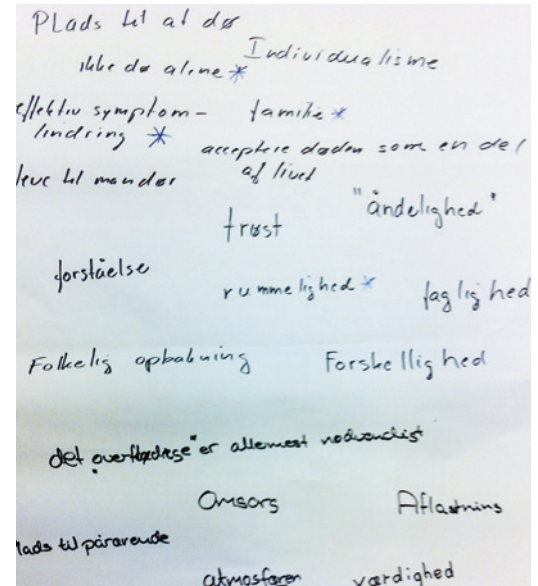
Hvis der f.eks. skal findes frivillige til alle vagter, er det så stadigvæk "frit" eller "frivilligt"?

4.8 GOD OG TÆT KOMMUNIKATION MELLEM DEN FRIVILLIGE OG FRIVIL- LIGKOORDINATOR/PERSONALET

På flere hospicer afholder man løbende samtaler for at sikre, at de frivillige fortsat er motiverede, og stadig har lyst til opgaven. Vi anbefaler, som før nævnt, at der afholdes en opfølgningssamtale, når man har været i gang i en periode. God og tæt kommunikation betyder f.eks., at man hele tiden følger op med, "hvordan går det?" "hvad sker der?" Dette er med til at sikre den frivilliges trivsel, og hvis de frivillige udtrykker problemstillinger, så vær der for dem!

Afholdelse af samtaler viser, at frivilligindsatsen tages seriøst - at den frivillige føler sig set og hørt, hvor end den frivillige 'er'. Frivillig Udviklings Samtale afholdes måske en gang årligt. Eksempel på FUS-samtale findes i kapitel 4, bilag 1.

Interesse og opmærksomhed fra det ansatte personale er for de fleste frivillige også et meget vigtigt parameter for anerkendelse og fastholdelse. Følelsen af, at man er set og hørt, velkommen og værdsat, er fantastisk. Ligeledes kan interesse for den frivilliges liv vises ved f.eks. at spørge ind til familien, ferier o.a. Det, at lære den enkelte person nærmere at kende kan være et vigtigt fastholdelsestiltag.



4.9 AKTIVITETER SOM KAN MEDVIRKE TIL AT FASTHOLDE DE FRIVILLIGE

Foredrag og indlæg/artikler om det frivillige arbejde

Diverse indlæg og artikler om det frivillige arbejde i relevante medier herunder årsrapporter, lokale foreningsblade og lokalaviser giver stor anerkendelse til den frivillige indsats. Det kunne også være gennem foredrag, som bliver holdt inde og uden for hospice, hvor det nævnes, at man bruger frivillige på hospice, og hvilken nytte de gør. Eventuelt

kan man tage en frivillig med ud og holde et indlæg, som beskrevet tidligere i denne bog. Det samme gør sig gældende ved store som små rundvisninger på hospice. Og ved indlæggelse af beboere kan man nævne den frivillige indsats. Nogle hospicer har en lille folder om den frivillige indsats, som udleveres, når der kommer nye beboere. På denne måde synliggøres, at de frivillige er en del af en større helhed og ganske uundværlige.

Nyhedsbreve

Flere hospicer udsender nyhedsbreve indeholdende relevante aktuelle emner samt god og fyldestgørende information om, hvad der rører sig på hospice. "Hvad sker der i den næste måned" – aktiviteter og møder kan også listes op her. For de frivillige skal nyhedsbrevet signalere, at "*du er frivillig hos os, du er vigtig, og vi husker dig, selvom vi måske ikke har set dig i din vagt*". Et nyhedsbrev kan indeholde "nyt fra hospice" – altså generel information. 'Nyt fra frivillige' – specifik information for de frivillige. Nyhedsbrevene kan også indeholde historier om, hvad den frivillige laver eller månedens "profil af en frivillig".

Nogle frivilligkoordinatorer udsender referater efter frivilligmøderne. Disse referater fungerer som nyhedsbreve, hvor man bruger referatet til at skrive om, hvad der sker. Andre hospicer sender nyhedsmails ud, når

der sker noget eller i forbindelse med en julehilsen.

Telefonopringninger og kort

En hilsen på ens fødselsdag eller et julekort med en personlig hilsen viser også, at man sætter pris på den frivillige. Nedenstående er en mail sendt til en frivillig, som havde været på sygeorlov i noget tid.

Hej Tina

Jeg tror, jeg måske så dig i går i Ballerup, da jeg kørte hjem fra hospice.

Du kom kørende over fodgængerfeltet men jeg var ikke sikker på, at det var dig, så jeg ville ikke råbe "hej".

Jeg kom sådan til at tænke på dig og om hvordan det mon går dig. Du var jo ikke i "køretøj", da du besøgte os, så jeg tænker, at du stadig døjer med noget efter dine operationer.

Men som du kan se i din mailboks, så får du stadig nyhedsbreve og invitationer. Så må du selv sige fra, hvis du har lyst til det.

Denne mail betød rigtig meget for Tina. Tina blev rørt over at være en del af "hospice helheden" – også selvom hun havde været borte noget tid. Tina vendte tilbage og er nu aktiv frivillig igen.

Påskønnelse og tak

At påskønne den enkelte frivillige for særlig godt udført arbejde – evt. med en mail eller et kort.

Nedenfor ses et eksempel.

Kære frivillige

Jeg kan forstå på flere, at det var noget af en opgave jeg havde fået sat jer på i lørdags. Og at I bare var super seje til at få det hele til at rulle selvom opgaven var større end først antaget.

Jeg er naturligvis ked af, at jeg ikke får briefet jer ordentligt om opgavens omfang.

Det er vist kommet lidt som en overraskelse for både Bo (læs: vores kok) men også sygeplejerskerne, at gæsterne ikke selv hjalp til.

Det plejer altid at være tilfældet ved sådanne arrangementer.

Men jeg kan så forstå, at faren til sønnen var styrtet ret slemt på cykel om onsdagen og derfor ikke kunne være så behjælpelig.

Men Pia (læs: beboeren) og hendes mand er meget taknemmelige for alt det som I har gjort sammen med Bo.

Så en stor tak fra dem og mig skal I have!

Anerkendende events

Anerkendende events kan f.eks. være en gave ved en rund fødselsdag eller ved anden særlig anledning. Dette kunne dreje sig om blomster, vin, årskrus, chokolade eller andet.

Statistik

Udarbejdelse af en statistik over, hvor mange timer der bliver lagt af de frivillige synliggør den frivillige indsats effektivt.
Sociale aktiviteter

Sociale aktiviteter udover erfaringsudvekslingsmøder bruges mange steder. Et hospice har f.eks. "lege-dag", hvor man sammen laver noget fysisk og slutter af med noget mad. Der bliver også holdt julefrokost – nogle steder sammen med det ansatte personale, andre steder kun for frivillige. Et hospice holder "nytårskur", hvor det ansatte personale varter de frivillige op som "tak for hjælpen". Af andre aktiviteter kan nævnes f.eks. dans, picnics eller grillarrangementer, fester med temaer osv.

Aktiviteter arrangeret specielt for frivillige eller hvor de frivillige er sammen med det ansatte personale opfattes som en værdsættelse af den indsats, man lægger i huset som frivillig. (= man er værd at bruge penge på). Der udover er det en anden måde at lære hinanden at kende på.

Møder

Møder med relevante oplysende temaer og kurser målrettet det frivillige arbejde, er med til at motivere og fastholde frivillige. På nogle hospicer tilbyder man også organiseret supervision for de frivillige. På et hospice anvendes sokratiske dialoggrupper som en form for supervision/kvalificering/dannelse, mere om dette i kapitel 6.

Mentor-ordning

Mentorordningen er allerede nævnt i kapitel 3 vedrørende rekruttering og vil ikke blive yderligere uddybet her.

Netværk

Det, at være en del af en frivilligrup som måske er meget centreret om et lokalområde/en bydel, kan give den enkelte frivillige et helt nyt netværk og større kontaktflade. For mange giver det at være frivillig et nyt indhold i livet.

Det er en vigtig opgave for frivilligkoordinatoren at have øje for at koble de rigtige frivillige sammen. Er man heldig opstår der en synergieffekt, så begge eller alle blomstrer ved samarbejdet.

I netværket er der meget fokus på de enkeltes kompetencer. Fokus på og udnyttelse af folks kompetencer og evner giver også et boost til selvværdet – f.eks. når vi søger

specifikt efter en frivillig med en særlig kompetence. Den frivillige, som vælges til den givne indsats, vil i situationen vokse og føle sig særlig udvalgt.

I kapitel 4, bilag 2 ses et eksempel på et CV fra Sct. Maria Hospice og på, hvordan man kan synliggøre og anerkende den enkelte frivilliges kompetencer.



Eksempel på FUS samtale udarbejdet af Sct. Maria Hospice

FRIVILLIG SAMTALE PÅ SMHC:

NAVN:

DATO: _____

ADRESSE

TELEFON

MAIL

HAR DU BIL/KØRER DU?

J A

N E J

Brug vedlagte skema til forberedelse og til at tænke i sammenhængende **fortid, nutid og fremtid**.

Sæt dine tanker og overvejelser på skrift i stikord. Spørgsmålene er ment som inspiration og du kan selvfølgelig tage andre aktuelle emner op efter behov, f.eks. dine interesser!!

Mange hilsner og god forberedelseslyst

Gunvor Dons

SMHC Juli 2010

Hvor længe har du været frivillig?

Hvilke opgaver har du løst?

På Sct. Maria Hospice Center:

Som frivillig hos hjemmeboende:

Andre opgaver (udvalg.....)

Hvordan synes du udviklingen har tegnet sig i den tid, du har været aktiv frivillig?
(arbejdsopgaver, samarbejde, stemning.....)

Beskriv hvad der fortsat motiverer dig til at være frivillig på Sct. Maria Hospice Center?

Beskriv de vigtigste opgaver for den frivillige indsats(generelt)

Hvilke opgaver har du lige for tiden?

Hvilke opgaver kan du bedst lide? - hvilke er knapt så gode?

Hvordan vil du beskrive dit samarbejde med personalet?

Hvordan vil du beskrive samarbejdet med dine frivillig - kollegaer?

Kan noget blive bedre? – Hvad skal der til? Hvem kan gøre noget?

Hvordan mærker du bedst, at din indsats bliver værdsat?

Mange siger: ”at være med til at gøre en forskel” på SMHC i Vejle eller ”hjemme hos”. Hvad betyder det for dig?

1

2

3

Når du ser fremad i 2010– 2012

Er der noget du ønsker at ændre?

Vagter? Opgaver?

Vil du i kommende periode tage opgaver hos borgere i eget hjem?

Hvordan vil du helst have "støtte" til opgaven? Fra koordinator, det palliative team, dine kolleger?

Kunne du tænke dig at deltage i en studiekreds, samtalegruppe, hvor vi går i dybden med, taler og debatterer en god bog, et "fagligt emne?"(et psykologisk tema, samfundsrelateret, kulturelt, personligt relateret dilemma ?????)

Hvis ja, hvad kunne så have din interesse?

Hvilke emner/aktiviteter kunne du tænke dig på en seminardag ?

Når vi siger VELKOMMEN til nye frivillig-kolleger i fremtiden, hvad er så vigtigt?

Det var mange spørgsmål – og mange svar.

Jeg håber, at det har givet dig mulighed for at reflektere over din rolle/opgaver/styrker og ressourcer/dine behov og ønsker i dag og i fremtiden.

Jeg glæder mig til samtalen med dig og håber at det bliver et godt fundament for vores samarbejde.

Mange hilsner og på gensyn

Gunvor Dons

Frivilligkoordinator

Eksempel på CV og synliggørelse og anerkendelse af den frivilliges kompetencer

Billed af den frivillige indsættes evt. her

Navn Kirsten Jensen
Adresse Fjordengen 7, 8600 Silkeborg
Telefon 72 83 43 19 – 22 75 63 14
Mail krabbe@gmail.com

Kort præsentation

Jeg fra 1942, en frisk og frejdig kone, der synes godt om den frivillige tanke. Jeg har været frivillig på SMHC siden 2004

Når jeg ikke er frivillig på hospice:

Jeg passer mit hjem, min mand og mine børnebørn. Nyder gode venner og livet. Er logemedlem.

Jeg vil gerne have følgende opgaver på hospice

Alle opgaver og samarbejdsrelationer, hvor der er brug for min hjælp. Jeg er medlem af kunstudvalget på SMHC

Jeg vil gerne kontaktes med henblik på

- at våge ved en patient
- ledsage på sygehus
- hjælpe med at pynte op på en stue med blomster og dug på bordet mm.
- særlige opgaver
- fast frivillig
- besøg i eget hjem

Jeg er i hovedtræk disponibel

Dag og aften, nat på hverdage og weekend

CV 'et kan gøres synligt ved at hænge det, hvor alle kan se det og kommer forbi.

5. KVALIFICERING AF DE FRIVILLIGE

AF HOSPICESYGEPLEJERSKE OG FRIVILLIGKOORDINATOR LOTTE BRØNDUM

Fælles anbefalinger for god praksis

- Vær opmærksom på at alle frivillige, i en eller anden udstrækning, har behov for kvalificering for at løfte en frivilligindsats på hospice
- Hold fokus på at frivilligindsatsens egen karakter bevares og styrkes
- Inddrag de frivilliges ressourcer af livserfaring og tavs viden
- Skab rum for drøftelser og refleksioner som rammer ind i de eksistentielle oplevelser, der er knyttet til de frivilliges færden på hospice og til deres møder med den døende patient og dennes pårørende
- Vær opmærksom på, i kvalificeringen af de frivillige, at skabe en forståelsesramme som aldrig må blive styrende og placere den døende i teoretiske modeller og kasser

5.1 KVALITET I FRIVILLIGINDSATSEN

Den frivillige indsats anskues, som tidligere beskrevet, som et supplement til den professionelle indsats, og tilbyder den døende patient og dennes pårørende en enestående, medmenneskelig og ligeværdig relation, hvis karakter er en anden end den relation, der er mellem patienten, de pårørende og de professionelle. Den frivillige er et menneske, der kommer med sig selv og byder sig til efter behov. Den frivillige er uden fagligt fokus og ansvar og uden de begrænsninger, det kan give i mødet mellem patient og hjælper. Den frivillige har til gengæld en række livserfaringer, som den pågældende bringer med.

Vi belyser i dette kapitel kvalificeringen af de frivillige. Begrebet, kvalificering anvendes om de dannelsesprocesser, der skal skabes plads til – både i gruppen af frivillige og hos den enkelte frivillige. Vi taler derfor ikke om et på forhånd tilrettelagt uddannelsesprogram men om en løbende proces.

Som koordinator og leder af den frivillige indsats er det vigtigt at stille sig selv spørgsmåls omkring, hvordan kvaliteten i den frivillige indsats udfoldes og styrkes. Eksempler på sådanne spørgsmål kunne være:

Hvordan udvikles den frivillige indsats, så indsatsens egen karakter bevares og styrkes?

Hvordan inddrages og bearbejdes de frivilliges ressource af livserfaring og tavs viden, som de bygger deres frivillige arbejde på? Hvilket pædagogisk dannelses- og uddannelsesideal er relevant og befordrende for den frivillige indsats?

Når man som frivilligkoordinator skal overveje disse spørgsmål, kan man eventuelt hente inspiration i nedenstående.

5.2 USKYLDSSCENARIE ELLER PROFESSIONALISERINGSSCENARIE

I debatten om hvorvidt frivillige har behov for kvalificering toner der to forskellige scenarier frem. Frostholm betegner disse to scenarier som: Uskyldsscenalet og professionaliseringsscenalet (Frostholm, 2005).

I uskyldsscenalet betragtes frivillighed som kategorisk god med sin egen egenart. Frivillige betragtes som besiddende en række oprindelige civile dyder og evne til at hjælpe andre, og kompetenceudvikling betragtes som et overgreb på disse evner, der forvansker oprindeligheden. Det fremhæves ligeledes, at bureaukrati og styring skal undgås, da det dræber frivilligheden.

I professionaliseringsscenalet betragtes frivillighed som et stykke samfundsarbejde, som kan "noget andet", men som har brug for disciplinering, og som skal kunne dokumentere virkningerne af dets arbejde.

Hvis de frivillige ikke får de rigtige rammer og redskaber, løber aktiviteterne ud i sandet. Det fremhæves at frivillighed bliver mere fokuseret og effektiv af kompetenceudvikling.

Hansen (Hansen, 2005) skitserer det dilemma, disse to forskellige scenarier for det frivillige arbejder skaber. På den ene side har vi den uskoledede og uprofessionelle hjælper, som er drevet af en eksistentiel motivation til at hjælpe, og som, når det er bedst, møder den døende patient og dennes pårørende på en åben, engageret, autentisk og ligefrem måde, men som også kan involvere sig så meget, at hun mister sig selv. På den anden side har vi den frivillige, som har været på kurser og lært sig de professionelle teorier, og som, når det er værst i mødet med den døende og dennes pårørende gør personen til genstand for den nyindvundne ekspertise, og derved kun ser en model af mennesket, som man gennem teorien har hørt og læst om. Den egentlige kontakt til det andet menneske mistes, og der sker en klientgørelse. Denne frivillige evner til gengæld at sætte grænser i kontakten til den anden (fig.1).

TO SCENARIER

USKYLDSSCENARIET

De frivillige besidder civile dyder (gode) og evne til at hjælpe andre

Oprindelighed som ikke skal forvanskes

Bureaukrati og styring skal undgås, da det dræber frivilligheden

Drevet af eksistentiel motivation til at hjælpe



Åben autentisk/Identificering

PROFESSIONALISERINGSSCENARIET

Frivillige udfører et stykke arbejde, som kan noget andet

Har brug for disciplinering

Har brug for rammer og redskaber ellers løber det ud i sandet

Skal kunne dokumentere sine virkninger



Grænsesætning/Klientgørelse

Fig. 1. De to scenarier for kvalificering af de frivillige.

Hvor skal vi placere os i kvalificeringen af de frivillige? I uskyldsscenaeriet, i professionaliseringsscenaeriet eller midt i mellem?

Størsteparten af de frivillige på hospice ønsker at udfolde et autentisk møde. Mange af de frivillige har et langt arbejdsliv bag sig, hvor de har været bundet op af aftaler og bestemte måder at agere på. Nu i deres frivillige liv vil de ikke bindes af bestemte måder at gøre tingene på. De vil bare være sig selv og efterspørger ikke vidensformidling om teorier fra det palliative fagfelt. De efter-

spørger snarere rum for drøftelser og refleksioner, som rammer ind i de eksistentielle oplevelser, der er knyttet til deres færden i hospiceverdenen og til deres møder med den døende patient og dennes pårørende.

En mindre del af de frivillige ønsker mere faste rammer og redskaber og en i forvejen defineret arbejdsopgave, eks. skifte vand i blomstervaser. Specielt unge frivillige efterspørger indsigt i de fagprofessionelles teorier – dette hænger utvivlsomt sammen med det videnssamfund, de er vokset op i,

og at det indtil nu har været en stor del af deres liv at læse og tilegne sig teorier.

Denne mangfoldighed gør, at vi må hente noget både fra professionaliseringsscenarioet og fra uskyldsscenarioet men evne at give fortrinsret til uskyldsscenarioet og ikke lade professionaliseringsscenarioet blive det styrende.

Kvalificering af de frivillige må rettes imod dannelsesprocesser og eksistentielle refleksioner, som gør, at den frivillige udfolder og udvikler sine evner til at være i et autentisk og ligefremt møde med den døende og dennes pårørende. En dannelsesproces som tager udgangspunkt i den berørthed, som er motivationen for at være frivillig og med respekt for det frivilliges egenart. Når de frivillige præsenteres for teorier, rammer og redskaber må det hele tiden have det sigte at være en forståelsesramme til støtte og forklaring. Denne forståelsesramme må aldrig blive styrende og placere den døende i teoretiske modeller og kasser, da det er den døende alene, der ved, hvordan dødens nærhed føles for ham/hende, og det er hans/hendes situation og følelser, vi må forholde os til og tage udgangspunkt i.

5.3 DEN LØBENDE DANNELSESPROCES

I dette afsnit gives eksempler på forskellige temaer/emner, der kan inddrages i den løbende dannelsesproces. Dette kan foregå enten i hele gruppen af frivillige, i mindre grupper af frivillige eller med den enkelte frivillige og kan variere fra hospice til hospice afhængig af hvilke typer af opgaver, de frivillige varetager.



Kvalificeringen kan prioriteres i forhold til to hovedområder:

1. at kunne varetage praktiske opgaver
2. at kunne være i den medmenneskelige hjælperolle (Fig. 2)

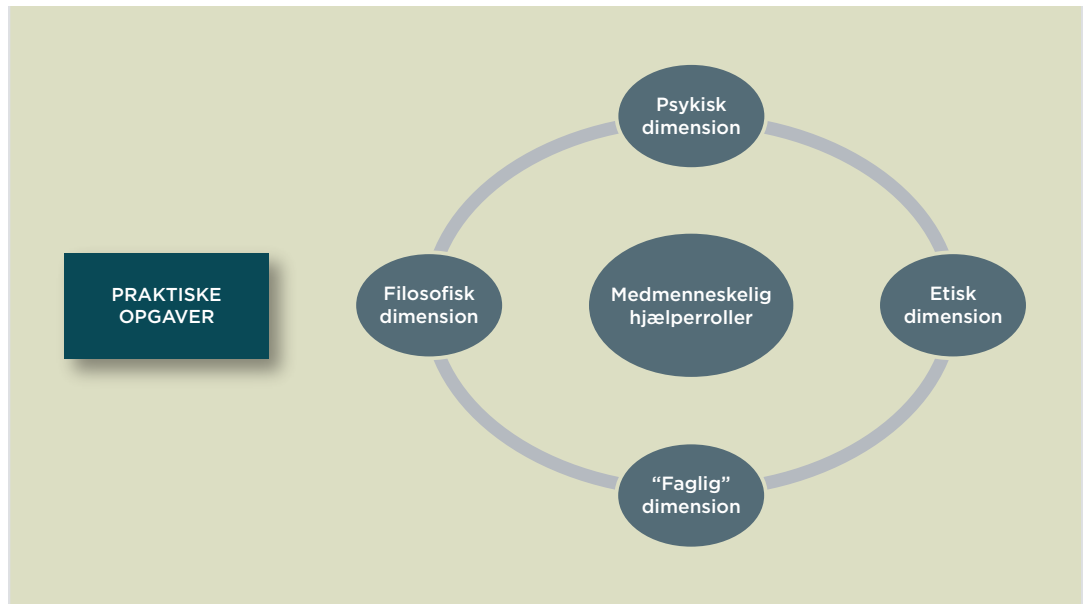


Fig. 2. Hovedområder for kvalificeringen.

Ad 1

Når de frivillige kommer jævnligt på hospice, bliver de vigtige samarbejdspartnere i det tværfaglige arbejde på hospice. De kan derfor have brug for at kende til forskellige procedurer og måder at gøre praktiske ting på. De kan f.eks. have brug for at have viden om hygiejniske forholdsregler og madhåndtering. Se eksempel på praktisk dimension, kapitel 5, bilag 1.

Ad 2

De frivillige har stor betydning for den ro og det gode miljø, patienterne og de pårørende oplever på hospice. De bringer normaliteten og hverdagen ind på hospice. De er til stede i nuet og har tid og er med til, at patienten og den pårørende føler sig set og hørt.

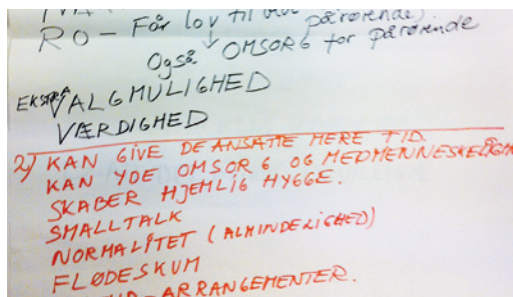
De møder den pårørende og patienten som et medmenneske ud fra de menneskelige erfaringer, de selv har med sig. Samtidig kan de have brug for en viden om, hvorfor en patient kan reagere, som han/hun gør, dog uden at blive låst fast på bestemte svar, men bevare en ydmyghed over for netop denne patient eller pårørendes situation. I kvalificeringen til at være i denne medmenneskelige hjælperolle kan man indtænke 4 forskellige dimensioner

- Psykologiske dimensioner (eks.: kommunikation, den psykiske dødsproces, at være afmægtig med den afmægtige, at være tilstede i mødet med mennesker i sorg, afmagt vrede og frustration, frygt og kunsten at samarbejde) Se eksempel på psykisk dimension, kapitel 5, bilag 2
- Etiske dimensioner (eks: drøftelse af cases med etiske dilemmaer, etik i det frivillige arbejde) Se eksempel på etisk dimension, kapitel 5, bilag 3
- "Faglig" dimension (eks: Forstyrrelser i hjernen, kende til de forskellige professioners arbejdsfelt) Se eksempel på faglig dimension, kapitel 5, bilag 4
- Filosofisk dimension (eks.: At stå i det åbne. At være i en undren, filosofere i små grupper, værdidrøftelser). Se eksempler på filosofisk dimension, kapitel 5, bilag 5 + 5a

Hvordan kan den løbende dannelsesproces foregå

Kvalificeringen kan foregå i mange forskellige sammenhænge og på mange forskellige måder og kan stimuleres via input/oplæg, drøftelser/dialoger, erfaringsudveksling, mesterlære m.m. Her nævnes blot nogle eksempler:

- I introduktionen til hospice og den frivillige opgave
- Følordinger – at gå sammen med en "garvet" frivillig
- På seminarer og kursusdage (lokalt, regionalt, nationalt)
- Til foredrag og møder
- I sokratiske dialoggrupper
- I samtalecaféer
- På studiebesøg på andre hospicer
- I den daglige kontakt mellem frivillige og mellem frivillige og koordinatoren/personalet



Eksempel på kvalificeringsområde indenfor den **praktiske** dimension - Vejledning i håndhygiejne
(Hospicegården Filadelfia)

HUSK HÅNDHYGIEJNE og undgå smitte

Ver.01

Hånddesinfektion

1. Hånddesinfektion skal udføres på synlig ren og tør hud.
2. Påfør tilstrækkelig mængde hånddesinfektions-middel (mindst 2 ml) kan påføres flere gange.
3. Fordel desinfektionsmidlet overalt på hver finger, mellem fingre, på håndryggen, på håndfladen og omkring håndled.
4. Huden bør holdes fugtig i mindst 30 sekunder.
5. Indgnid hånddesinfektionsmidlet indtil tørhed opnås.



Eksempel på kvalificering indenfor den psykologiske dimension - At Lytte og At Samtale [uddrag fra undervisningsmateriale fra Palliativ Medicinsk Afdeling, Bispebjerg Hospital i København]

AT LYTTE OG AT SAMTALE

Det ligger i dét at være besøgsven, at møde andre mennesker. Og den grundform man bruger, når man møder et andet menneske, er samtalen. Samtale er den mest typiske måde for mennesker at kommunikere med hinanden på.

Hensigten med samtaletræning er at øge bevidstheden om egne virkemidler i kontakten til andre, d.v.s. at få en større forståelse for, hvordan ens egne holdninger og udtryk påvirker kontakten og samværet med andre mennesker.

Menneskers behov i omgang med hinanden

- At blive mødt som et enestående og specielt menneske. At blive mødt som individ.
- At kunne give udtryk for sine følelser.
- At blive mødt med forståelse.
- At opleve en følelse af værdi - det jeg har at fortælle, og det jeg står for, har en værdi.
- Ikke at møde fordømmelse - det var dog en underlig måde at tænke på.
- At bestemme over sin egen tilværelse - at andre ikke forsøger at presse til nogle valg.
- At bevare noget for sig selv - privat. At få respekteret sine grænser.

Aktiv lytning - At være fuldt og helt til stede

Evnen til at lytte og være til stede er den vigtigste forudsætning for at kunne indgå i en åbenhjertig kontakt til et andet menneske.

Megen lytten i hverdagen er meget overfladisk. Halvdelen af lytterens opmærksomhed er på den, der taler, resten på noget der foregår udenfor, bl.a. ved at tænke på noget andet, eller ved at danne sig en mening om det, den anden siger.

Hensigten med at lytte aktivt og være til stede i situationen er at give den anden mulighed for at lade sine tanker og følelser komme til udtryk og opleve sig både set og hørt. Forløbet afhænger af den indstilling, som lytteren har til personen.

Vigtige holdninger hos lytteren

Respekt for det andet menneske - en varm accept af den anden, sådan som han/hun er, personens følelser, meninger, selvstændige tænkning og personlige værdier, i stedet for en vurderende og dømmende holdning.

Ydmyghed på egne vegne – at det andet menneske selv er ekspert på eget liv og erfaring.

Empati – indføling – evnen til at opfatte et andet menneskes følelsesmæssige budskaber og rumme den andens følelser uden at blive revet med og/eller at identificere sig dermed. Empati forudsætter en klar opfattelse af adskillelsen mellem én selv og den anden.

Oprigtighed – evnen til at være sandfærdig. Dette betyder ikke, at du til alle tider skal sige, hvad du føler. Det betyder, at de følelser, du giver udtryk for, skal være sandfærdige og ikke falske. Det er vigtigt, at du ”er dig selv”.

Eksempel på kvalificering indenfor den etiske dimension - Etik i det frivillige arbejde (Hospice Limfjord)

Kursus for alle frivillige

Kursusdag for alle frivillige ved Hospice Limfjord
Fredag den 28. oktober 2011 kl. 9:30 – ca. 21
I Resen Sognehus, Kirkevej 25 B, Skive

Tema: Etik i det frivillige arbejde

Program:

9:30-10 Ankomst. Der serveres kaffe/te og boller med ost

10-12 Etik i det frivillige arbejde v/ Rita Nielsen (*sygeplejerske på Diakonissestiftelsens Hospice, forfatter til flere bøger, medlem af sygeplejeetisk råd*)

12-13 Frokost

13-16 Etik i det frivillige arbejde v/ Rita Nielsen (fortsat)

16-18 Erfaringsudveksling – opstart af nye initiativer og aktiviteter v/ frivilligkoordinator Lotte Brøndum

18-20 Fælles spisning og hygge

Formålet med kurset:

Temaet for dette års kursus er: **”Etik i det frivillige arbejde”** hvor de frivilliges egen etik vil blive udfordret for herved at styrke deres forståelse for forskellige holdninger og meninger samt øge deres rummelighed i mødet med den døende og dennes familie.

Etik er centralt for vore tanker og handlinger, for etik handler om, hvad der er godt og rigtigt. Men hvilke etikker er der på spil i det frivillige arbejde med døende, og hvor bevidste er vi om, hvilken form for etik vi bygger vore opfattelser og beslutninger på? Disse spørgsmål vil der bl.a. blive sat fokus på på kurset.

S.U senest den 19. oktober til Lotte på tlf.: 96148719 eller på mail: lbk@hospicelimfjord.dk eller mundtligt.
Jeg vil også gerne høre fra dig, hvis du ikke kan komme
Velmødt til en forhåbentlig udbytterig dag

Venlig hilsen
Lotte Brøndum
Frivilligkoordinator
Hospice Limfjord

Eksempel på kvalificering indenfor den Faglige dimension: Temaaften om Forstyrrelser i hjernen (Hospice Søndergaard)

INVITATION TIL FRIVILLIG MØDE

TORSDAG D. 1. SEPTEMBER KL. 17-20

Agenda for mødet:

1. Velkomst

2. Dagens tema er "Forstyrrelser i hjernen"

Sygeplejersker fra udviklingsgruppen af samme tema, vil komme og fortælle om hvad, hvorfor, hvordan og hjælpe os til en forståelse af hvad vi kan opleve og hvad vi kan gøre for de beboere som har forstyrrelser i hjernen.

3. Løst og fast

4. Social hygge over en let anretning

Lise-Lotte og jeg glæder os til endnu en hyggelig aften i jeres selskab.

Jeg vil meget gerne høre **om du kan komme eller ej** senest **d. 26. august**.

På gensyn,

Lise-Lotte & Grethe

Eksempel på kvalificering indenfor den filosofiske dimension - Invitation til foredrag: At stå i det åbne (Sct. Maria Hospice)

Hvad er der brug for, når jeg vil hjælpe et andet menneske?

”At stå i det åbne”

Foredrag v/ Finn Thorbjørn Hansen, filosof og forsker ved DPU

mandag d. 12. november kl. 19
i foredragssalen på Sct. Maria Hospice
Center

Kompetenceudvikling og kompetence er knyttet til at have magt over tingene. Vi magter og mestrer et felt af virkeligheden, når vi er kompetente.

Men kan vi i alle livets forhold være kompetente? Og skal vi?

Er det den kompetente og professionelle handling, der er behov for, når jeg ønsker at hjælpe et andet menneske? Eller er det den spontane, tillidsfulde, kærlige og omsorgsfulde handling?

Eksempel på kvalificering også indenfor den filosofiske dimension - Sokratiske dialoggruppe (Hospice Limfjord)

Den sokratiske dialoggruppe

- At udvikle et filosofisk spørgsmål
- At finde et eksempel (levet erfaring)
- At finde et hovedeksempel sammen
- At finde et hovedudsagn sammen
- At forholde sig kritisk til de tavse antagelser, der tages for givet i argumentationen
- At undre sig grundlæggende over de værdier, sandheds- og menneskesyn som tages for givet.

Diagram illustrating the Socratic dialogue process:

- Filosofisk spørgsmål
- Hovedeksempel
- Hovedudsagn
- Regler
- Principper
- Grundlæggende antagelser

Kilde: Finn T. Hansen (2000). *Den sokratiske dialoggruppe*. Gyldendal. 29

6. VEJLEDNING, COACHING OG SUPERVISION AF DE FRIVILLIGE

AF FRIVILLIGKOORDINATOR GUNVOR DONS

Fælles anbefalinger for god praksis

- Frivilligkoordinatoren bør "være tilstede" for de frivillige – både i stort og småt – til en "snak"
- Vigtigt at være klar på egen lederstil og hvilke samtaleredskaber man har på hyldeerne - hvordan de bruges og på hvilken måde
- Vær opmærksom på, hvad det er for en "snak" der er behov for i situationen. Vurder hvilken samtaletype der vil være den mest egnede for situationen, hvor lang tid der skal sættes af, og hvad den frivilliges udbytte skal være
- Sæt bl.a. god tid af vejlednings-, coaching- og supervisorsessioner, da disse samtaletyper indebærer, at der arbejdes med en personlig erkendelsesproces
- Tænk evt. alternativer ind til frivilligkoordinatorens "én til én" samtale med de frivillige, som f.eks. rollespil, fællesmøder, Walk and Talk osv.

6.1 EN "SNAK"

Erfaringerne viser, at frivillige på hospicer kan have brug for en "snak". "Har du lige fem minutter?" Det kan handle om en særlig god oplevelse, en information om ændringer på hjemmefronten, det kan være en undren, en tvivl, en usikkerhed, en søgen.

Den frivillige møder ind på hospice uden dagsorden – stiller sig til rådighed for, hvad der kan være brug for lige her og nu. Vedkommende ved ikke præcist, hvad der venter, men er åben for at være med til det, der kan øge livskvaliteten for patienter og pårørende. Denne åbenhed er en styrke, som går hånd i hånd med sårbarhed. De frivillige "sætter sig selv i spil" i mødet med en patient og bliver berørt af den smerte, de ser. De mærker egen sårbarhed, når de ser børnenes tegninger til den syge forældre. Samtalen i køkkenet med en pårørende vækker følelser. Måske føler de sig uberettiget irettesat, møder forskellige holdninger og meninger. Der er mange situationer og relationer, der kan give anledning til, at der kan blive brug for en "snak".



6.2 FORSKELLIGE SAMTALETYPER SOM LEDELSESREDSKABER

Det er derfor vigtigt, at man som frivilligkoordinator gør sig klart, hvad det mon er for en "snak", der lige er brug for, så den frivillige får mulighed for at få sat ord på det, der er svært. Der er rigtig mange definitioner på, hvad vejledning er, meninger om, hvad coaching er godt for og holdninger til supervision, og hvad den kan give.

I dette kapitel bliver det forsøgt at skabe større klarhed på, hvad det er, man som frivilligkoordinator kan tage fat i som metode, når en frivillig kommer og siger: *"Har du lige fem minutter? Jeg ved ikke lige, hvad jeg skal gøre!"* Det er ikke lige meget, **hvilken** metode for samtale der vælges for, **hvordan** praksis bliver, hvor lang tid der skal sættes af, og **hvilket** udbytte det afstedkommer.

Det er en vigtig opgave for frivilligkoordinatoren, at "være der" for den frivillige – i stort og småt, så at sige. Frivilligkoordinatoren er den centrale figur i de frivilliges verden som leder, talerør og ofte fortrolige. Frivilligkoordinatoren kender den enkeltes baggrund/ståsted og ved, at de frivillige yder deres indsats helt på frivillighedens præmisser.

Igennem en "snak" søger den frivillige i "æskan" med kultur, sociale normer, roller og forventninger, værdier og etik. Det handler for den frivillige om at evne at indgå i

fællesskabet, opnå tilknytning, personlig identitet i samspejlet med andre – at skabe meningsfuldhed - at kommunikere sig til og ind i den fælles forståelsesramme på hospice. Som frivilligkoordinator vil man i sin vejledning, coaching og supervision kende til disse præmisser, samtidigt med, at man også er repræsentant for og en del af de fagprofessionelles verden på hospicerne inkl. budgetter, formelle regler og bureaukrati.

Som frivilligkoordinator har man så at sige et ben i hver lejr – og det kan være lidt af en balancegang. Der er forpligtelser, krav, forventninger osv. fra begge verdener. Derfor er det generelt en god ting at være bevidst om sig selv, sin position, sin lederstil, og hvad "man har på hylderne" af ledelsesredskaber, hvad der "står på brugsanvisning og varedeklaration" for at kunne anvende dem både bevidst og på den rette måde.

Nogle af ledelsesredskaberne er at tilbyde vejledning, coaching og supervision - et MUST at kunne af mange grunde: F.eks. kan nævnes de frivilliges trivsel, fortsatte motivation, læring, udvikling, "fastholdelse".

I skemaet side 56 skitserer forskellige samtaletyper og valgmuligheder i forhold til, hvordan en "snak" kan foregå, bl.a. ud fra hvad formålet med samtalen er, og i den forbindelse hvilken rolle man som frivilligkoordinator vil spille, metodikken i samtalen samt den frivilliges læring/udbytte.

OVERSIGT OVER SAMTALETYPEN						
DEFINITION	FORMÅL	TITEL/ ROLLE	FUNKTION	PROCES/FORLØB	METODIK	DELTAGERS UDBYTTE
INSTRUKTION	Konkret opgaveløsning Tilgængelse af færdigheder	Instruktør	Danselære "Trin for trin" Præsentation af opgaven	Start her – slut der? Gør som mig	Mesterlære	Kendskab Færdighed Manual
RÅDGIVNING	Fjerne tvivl Konkrete løsninger	Rådgiver Ekspert	"Besser wisser" Hvad er problemet/opgaven?	Du bør, kan, jeg vil råde dig til at gøre sådan for at løse problemet	"Tavle-undervisning" Deduktion	Råd
VEJLEDNING	Anvise veje og løsningsmuligheder	Vejleder Guide	GPS, Hvor er du? Hvor skal du hen? Skal du noget undervejs	Du kan gå den vej eller den, eller ...? Prøv!	Learning by doing	Valg
COACHING	Frigøre potentialer Finde ressourcer til at opnå nye mål	Coach Personlig træner	Refleks Hvad vil du? Hvor vil du hen? Hvordan vil du nå det? Hvad skal der til? Jeg modtager dine signaler og sender det tilbage i flere vinkler	Hvad ser du? Forskellige vinkler på problemstillingen? Hvilke løsninger ser du? Hvad vil du gøre?	Målrettet samtale ud fra veldefineret ønske om forandring eller strategi mod et mål Reflekterende teams	Opmærksomhed på egne ressourcer og handlemuligheder
SUPERVISION	Personlig udvikling, Dannelse kompetencer	Supervisor Helikopter pilot	"Tante Meta" (metaplan niveau) Jeg løfter dig med op i luften, så du kan se problemet oppefra, fra siden	Nu har du søgt rundt om hele problematikken. Og "udlevet" de psykiske reaktioner Hvad er kernen for dig? Hvordan har du det med det?	Struktureret samtale, der skaber refleksion over praksis og nye handlemåder Reflekterende teams	Overensstemmelse mellem tanke, ord og handling
KONFLIKT-MÆGLING	Udredning Konflikt-løsning	Mægler Mediator	Lynafleder "Hvor kan I blive enige om at være uenige?"	Hvad er det der er så vigtigt for dig? – og dig? Hvad var det du gerne ville? Hvor har vi problemet?	Disciplineret 3-kant samtale Fælles intention i harmoni med hospice værdigrundlag og kultur	Positiv fælles løsning – fælles retning Fred og ro

Skemaet er udviklet bl.a. på baggrund af viden og erfaring fra samtaler med frivillige.

Foruden den givne problemstilling, vil det også være person- og situationsafhængigt, hvilket værktøj, man tager frem og hvornår. For hvad kendetegner spørgerens personlighed, faglige baggrund og øvrige forudsætninger for læring, og hvordan er relationen til vedkommende.

Som tidligere beskrevet er det vigtigt, at "være der" for den frivillige, når den frivillige står med et spørgsmål, som rummer en problemstilling. Frivilligkoordinatoren må i situationen vurdere, hvorvidt spørgsmålet er aktuelt/akut, og om der skal handles? Er man som frivilligkoordinator fuldt optaget af en opgave, i det øjeblik spørgsmålet stilles, hvad gør man så? - Er spørgsmålet et produkt af en længere refleksion, der kan være relevant for flere at få svar på, i så fald kan frivilligkoordinatoren vælge at skabe en fælles læringssituation, eller...?

6.3 TYPER AF SAMTALER VALGT UD FRA EN GIVEN PROBLEMSTILLING FRA EN FRIVILLIG

Instruktion og rådgivning

Frivillig Lone Hansen på 72 år er mødt ind på en frivilligvagt. En sygeplejerske fortæller hende, at Olsen gerne vil ud en tur i byen, da vejret er så dejligt. Det vil Lone gerne, så de aftaler en tid, hvor både Lone og Olsen

er klar. Inden afgang har Lone behov for en briefing, i forhold til særlige behov hos Olsen, som hun skal være opmærksom på undervejs.

Lone var desværre også forhindret i at deltage i "kørestolskurset", som fysioterapeuten holdt for nogle måneder siden, så hun går til frivilligkoordinatoren;

"Har du lige fem minutter - Jeg ved ikke, hvad jeg skal gøre, når der er høje kantsten - Hvordan kommer jeg bedst op og ned af kantstenene med Olsen?" "Nu skal du se", siger frivilligkoordinatoren, "jeg viser dig lige, hvordan du nemmest manøvrerer rundt med kørestolen ... vi går ned på vejen og prøver ... først viser jeg dig, hvordan du gør - så sætter jeg mig i stolen, og så er det din tur Og så skal du passe på i ryg ... prøv lige, ja sådan!" Er du OK med det? Du skal have det godt med at tage turen, så Olsen også kan føle sig tryk. Du/I behøver heller ikke gå så langt - find en bænk - nyd solen ... spørg ham, om du skal tage en termokande kaffe med ...!" Efter turen: Frivilligkoordinatoren griber fat i Lone og spørger, "hvordan gik det?"

Instruktion, rådgivning, vejledning

Finn Christensen på 82 år er på aftenholdet, og skal stå for anretning og servering af maden. Finn er i tvivl om, hvordan han bedst varmer de lune retter. Han spørger frivilligkoordinatoren:

"Har du lige fem minutter, jeg ved ikke lige hvad jeg skal gøre? Hvordan er det bedst at varme maden? Der er nogen, der siger ... og andre si-

ger...” ”Fire lune retter” – siger frivilligkoordinatoren, ”det er da også mange. Det helt vigtige er, at retterne bliver varmet op til min. 75 grader... men de må nu gerne blive op til 90 grader, det kan nemlig godt vare lidt tid inden, at maden bliver serveret på stuerne ... Se her et termometer, og så gør du sådan OK? Så er der ovnen, den er god til at ... og mikrobølgeovnen er velegnet til komfuret til gryderne – du kender det jo ... hvad tror du, der vil fungere bedst for dig med de her retter? ... Bliver du i tvivl undervejs, så spørger du bare.”

Næste gang frivilligkoordinatoren ser Finn, spørger hun interesseret til, hvordan det gik.

Coaching

Katrine på 53 år møder ind til middagsvagt, og stikker hovedet ind til frivilligkoordinatoren:

”Har du lige fem minutter?” Katrine har behov for at give udtryk for ’at have det fint nok med de praktiske opgaver, men ...’. ”Jeg ved ikke lige, hvad jeg skal gøre? Jeg vil egentlig gerne have mere patientkontakt – og jeg har fået en idé”. Frivilligkoordinatoren: ”Ja, hvor fint ... Sæt dig ned og lad mig høre noget mere...!”

Eksempler på spørgsmål fra frivilligkoordinatoren – ikke i prioriteret rækkefølge:

Du vil gerne noget mere?

Hvordan kan det være?

Hvad forestiller du dig?

Patientkontakt, hvad tænker du?

Vil du fortælle om din idé?

Tænker du på en ny aktivitet/tilbud?
Til fællesskab eller individuelt samvær?
Hvordan giver det mening for dig?
Kan vi mon se hospices værdier i det?
Hvad skal der til for, at du/det lykkes?
Hvordan vil du gribe det an?
Er der andre, der skal være med?
Nu skal du høre, her i huset er ... rammer, økonomi, retningslinjer, så hvordan gør vi ...
Kan jeg hjælpe?

Frivilligkoordinatoren følger udviklingen med Katrines nye initiativ, har styr på informationsspredning og kommunikationen i huset, så alt relevant personale også får kendskab til Katrines nye initiativ. Følger økonomien osv.

Coaching

Niels på 22 år læser til pædagog og har været frivillig på hospice i godt et år. Det er gået fint. Han ”klinger godt” med Rasmus, en ung patient. Han spørger frivilligkoordinatoren:

”Har du lige fem minutter? Jeg ved ikke lige hvad jeg skal gøre. Tror du, jeg vil egne mig til at være frivillig besøgsven – jeg har lyst til at prøve?

Rasmus skal hjem på weekend – tror du jeg kan følge med og besøge ham?”

Frivilligkoordinator: ”Sæt dig lige og lad mig høre. Er der noget særligt, der gør, at du har fået lyst/mod på at prøve det?”

Niels: ”Jeg vil gerne prøve mig selv af ved at være sammen med en patient, hvor det ikke er her i hospice. Jeg tror, det giver noget andet ...

jeg kunne også bruge det i forbindelse med min uddannelse ...”

Koordinator: Eksempler på spørgsmål – ikke i prioriteret rækkefølge:

Give dig noget andet? ... Hvad forestiller du dig, det kan give? Hvordan tror du, du bliver prøvet? Hvad tror du, det vil kræve af dig?

Har du ressourcerne til at tage udfordringen op? Hvordan tænker du dit samvær, nærvær med den syge vil være? Har du snakket med Rasmus? Hvem er det mest for – er det den syge eller, er det dig? Hvad tror du kan blive det svære? Hvordan vil du mon reagere?

Hvordan tænker du patientens rolle bliver i relation til din lyst til at prøve noget nyt? ...

Har du tænkt i etiske baner? ... Hvad er det, du er nysgerrig på hos dig selv ... Hvad er det, du gerne vil lære af patienten? Hvor ser du mig i denne sammenhæng?

Supervision

Ulla er fast frivillig hos Inger, der er indlagt på hospice i et længere forløb. Inger ligger bare stille nu. De to kvinder er kommet tæt på hinanden – og Inger har åbnet sit hjerte og fortalt mange ting om sit liv, som ikke har været en dans på roser. Der er ikke megen nærhed og støtte i familien. Spørgsmål til frivilligkoordinatoren:

”Har du lige fem minutter? Jeg ville så gerne gøre noget godt for Inger... men det eneste jeg kan er, ”bare at sidde dér”...”

Frivilligkoordinator: *”Vi kan godt tage 5 minutter nu, men skal vi ikke aftale et tidspunkt, hvor vi kan give os bedre tid og ikke bliver forstyrret?”*

De sætter 1 ½ time af dagen efter:

Frivilligkoordinator: Eksempler på spørgsmål:

Prøv at fortælle mig om Inger... sæt nogle ord på jeres samvær. Hvordan du har det? Hvad er svært? Hvorfor er det svært?... nu kan jeg se, at du bliver berørt ... Hvad gør det ved dig? Hvad er det for en følelse det giver? Hvad er det, du vil gøre så godt? Gør du mon ikke allerede noget godt, når du sidder der? Hvad tror du? Hvad ville Inger sige til dig lige nu, hvis hun kunne? Hvad ville du mon selv sige, tror du, hvis det var dig, der lå, og det var Inger, der sad i stolen?

Afslutningsvis: Hvordan har du det nu?

Hvordan tror du, du vil have det i eftermiddag, når du besøger hende igen? Skal vi tale sammen igen om ikke så længe?

Konfliktmægling

Hanne kommer ind på kontoret og er rød i kinderne; *”Har du lige fem minutter? Elsebeth fylder bare det hele ved middagsbordet, snakker og snakker... Det er ikke til at holde ud og hun blev rasende, da jeg sagde det til hende”*. Koordinator; *”Sæt dig lige ned og forklar mig stille og roligt, hvad der er sket.”* Efter forklaringen aftaler frivilligkoordinatoren og Hanne, at det vil være bedst, hvis frivilligkoordinatoren beder Elsebeth om at komme til en ”snak”, så de tre kan få løst op for, hvad der er på spil. De mødes, og fælles beskriver de situationen ved bordet. Hanne; *”Du snakker simpelthen for meget – patienterne kan overhovedet ikke komme til ...!”* Elsebeth;

”Jamen, der er jo ingen, der siger noget, så må jeg jo bringe noget ind vi kan da ikke bare sidde...?” Frivilligkoordinator: Eksempler på spørgsmål;

Hvad er vigtigt for dig i spisesituationen, Hanne? – og for dig Elsebeth...? Hvordan opfatter I hver især jeres rolle som værtinde? Hvad er din intention med at handle, som du gør – og dig, Elsebeth? Kan vi blive enige om, hvad det er, som I begge gerne vil? Hvilke værdier synes I, at der er i spil ved bordet? I hospices værdier står der noget om respekt ... er det den værdi, der bliver til virkelighed ved at gøre sådan og sådan? Hvad skal vi så gøre næste gang? ... Kunne vi...?

Kommunikation er faktisk ”et fag”, og vi har brug for at lære og at øve os - hele livet! I forhold til ovenstående problematik, men også i forhold til mange andre problematikker, kan man som frivilligkoordinator vælge at løfte en given specifik problemstilling op til at blive en almen problematik, et eksempel på praksis og et kærkomment emne på et fællesmøde, hvor begreber og værdier – i dette tilfælde nærvær, samvær og fællesskab, bliver formidlet i forhold til fælles refleksion eventuelt i dyader (dvs. to og to) De frivillige kan også komme til frivilligkoordinatoren med et etisk dilemma.

Etisk dilemma

”På den ene side synes jeg, at jeg skal gå med patienten i teatret, nu hun har inviteret, på

den anden side synes jeg, at det burde være hendes datter, der skulle med ...”

Et etisk dilemma ... Hvad vil du gøre her?

Et andet eksempel på et etisk dilemma kunne være at *modtage gaver*. Dilemmaet her er, at jonglere mellem at leve op til stedets vejledning, som handler om ikke at modtage gaver mod at skulle være venlig og undgå at såre nogens følelser ved ikke at tage imod en gave.

Hvad gør du her ...?

Når man vælger vejledning, coaching og supervisorsværktøjerne, skal der sættes god tid af, så arbejdet med den personlige erkendelsesproces hos de frivillige kan få fred og ro til at udvikle sig.

6.4 ALTERNATIVE METODER TIL EN ”SNAK” MED DEN FRIVILLIGE

Der findes alternativer til samtalen mellem frivilligkoordinator og den frivillige, som også kan løse de frivilliges forskellige problemstillinger. Som forslag skal her f.eks. nævnes:

- Rollespil, hvor der arbejdes med case omkring et dilemma
- Sokratiske dialog om f.eks. en værdi
- Sct. Benedict øvelse, hvor der tales og ties
- Fællesmøde, hvor et tema behandles i dyader/triader – og plenum

- Mentorordning – en ny frivillig har en eller to mentorer
- Walk and Talk
- Gruppe coaching/supervision – og reflekterende teams
- Inddragelse af personaler: sygeplejersker, præst, psykolog, musikterapeut, fysioterapeut...
- Aftaler med personalet om at give sig tid, hvis en frivillig skal have "læst af" inden hun går hjem en aften

Nogle af ovenstående forslag kræver en mere uddybende forklaring eller introduktion. Denne kan fås hos frivilligkoordinatorerne i frivilligkoordinatornetværket.

Der vil være stor forskel på hvem, der efterspørger vejledning, coaching, supervision og hvor meget. Frivillige, som primært tager sig af praktiske indsatser, f.eks. havearbejde og arrangementsudvalg, vil sjældent benytte sig af muligheden for vejledning, coaching og supervision – hvorimod frivillige, som er tæt på patienter og pårørende, f.eks. fast besøgsven(inde) vil være i målgruppen.

Men alle skal vide, at der er mulighed for støtte, og at samtalerne, i alle sammenhænge, kan anvendes som vigtige lærings- og udviklingsprocesser.

6.5 FORSLAG TIL HVORDAN MAN SOM FRIVILLIGKOORDINATOR KVALIFICERER SIG TIL SAMTALEN MED DEN FRIVILLIGE

Det er ikke sikkert, at man som ny frivilligkoordinator har praktiseret disse samtaleformer – men det er en vigtig disciplin at have indsigt i, og for alle gælder det - hele tiden at øve sig bl.a. gennem 'learning by doing', eller

- Måske er man så heldig selv at få supervision på sit hospice – individuelt eller i tværfaglig sammenhæng – og her er det efterfølgende en god og lærende ide at reflektere over den/de metoder supervisor benytter på forskellige problematikker
- Man kan ansøge om kursus, uddannelse
- Man kan søge litteratur og viden hos kolleger – koordinatorkolleger
- Gå ind i eller danne regional/lokal fællesfaglig supervisionsgruppe, hvor man praktiserer kollega-supervision/vejledning/coaching

Vigtigst af alt er at være sig selv. Være fuldt tilstede i det møde, man har med den frivillige/de frivillige. Være bevidst om hvilken rolle man tager på sig i relationen og valget af det værktøj, som man tager fat i.

7. REGELSÆT FOR FRIVILLIGE – HERUNDER ETIK OG MORAL

AF FRIVILLIGKOORDINATOR LIS GOSVIG

Fælles anbefalinger for god praksis

- "At som I vil, at mennesker skal gøre mod jer, sådan skal I gøre mod dem". Lukas Evangeliet 6,31 (Biblen)
- Undgå unødvendige regler og retningslinjer ved at have en klar ansvars- og rollefordeling for medarbejdere og frivillige
- Vær opmærksom på at formidling, motivation, anerkendende kommunikation, værdier og vejledning i stor udstrækning kan erstatte regler, pligter og retningslinjer
- Reflekter over, hvorfor man eventuelt ønsker en ny retningslinje
- De retningslinjer som foreligger, skal være synlige og tilgængelige og kendt af alle

7.1 ETIK OG MORAL

"Etik er noget, man kan blive klogere på ved at diskutere med andre..." Dette er indledningen til Det Ethiske Råds definerings af etik. Det Ethiske Råds definition forsætter således; "Andre kan nemlig forlange, at man begrundet sine etiske vurderinger (...) At handle etisk drejer sig i vores del af verden ofte om at følge den såkaldte gyldne regel fra Lukas evangeliet (6:31) i Biblen, at som I vil, at mennesker skal gøre mod jer, sådan skal I gøre mod dem".

I gennem diskussioner med andre er det muligt, at ens egen horisont vil åbne sig for dannelsen af nye synspunkter og holdninger. Dette afhænger af argumenterne. Hvis diskussionens argumenter er stærke nok, kan der opstå tilbøjelig til at lade sig overbevise af nye og andre synspunkter end ens egne. Hvis argumentationen i diskussionen omvendt er svag, lader man sig ikke så let overbevise til at ændre de synspunkter eller holdninger, man allerede har.

Etik og moral lægger sig tæt op af hinanden. I filosofisk etik skelner man ofte mellem etik og moral på følgende måde; Moral er noget vi lever, i etikken argumenterer vi - blandt andet for forskellige moralteorier (Martinsen, 2010).

Sygeplejeteoretiker Kari Martinsen betragter etik og moral som ét. Martinsen hævder, at

moral og etik leves i de menneskelige relationer. Derfor opfattes teorier, argumenter og principper ikke som moralens udgangspunkt, men som noget sekundært i moralen. Dette betyder, at det levende rangerer over principperne, at der i bedste fald ikke behøves normer og regler, idet etikken leves spontant og regelløst i nærværets bevægelse mod hinanden for at handle til den andens bedste (Martinsen, 2010). Martinsen afviser ikke teorier og principper, som noget der ikke dur, men hun slår på, at man skal være varsom med brugen af teorier og principper, fordi man let kan blive moralistisk, hvis teorier og principper kommer til at styre os, uafhængigt af situationen.

Moralisme, siger Martinsen, er at være mere forbundet af regler end af mennesker. I følge Martinsen er det moralistisk, når man bliver mere optaget af regler, principper og egen fortræffelighed end af den anden. I disse tilfælde flyttes fokus væk fra den anden, og den situation han eller hun befinder sig i. Her vil der, i følge Martinsen være tale om udøvelse af et moralsk uansvarligt magtforhold. Situationen bruges til at skaffe sig selv i centrum med fremhævelse af en selv. Moralsk ansvarlig magtudøvelse derimod, indebærer, at situationen vurderes på en måde, så den andens handlerum bliver større (Martinsen, 2010).

Der følger etiske og moralske overvejelser med i frivilligarbejdet. Tit hører man en fri-

villig ytre sig om, at det er vigtigt, at gøre det etisk korrekte i kontakten med patienterne - men det, der er etisk korrekt over for en patient, er måske ikke på samme måde etisk korrekt overfor den næste patient.

Når man diskuterer etik og moral, kommer ens egne holdninger/ værdier i spil.

7.2 EN FRIVILLIGS REFLEKSIONER OVER ETIK OG MORAL

Frivillig, Kirsten Reese, Hospice Sønderjylland har gjort sig følgende refleksioner over etik og moral i frivilligindsatsen på hospice, hun siger det således; "Hvis vi ikke reflekterer over disse spørgsmål i det frivillige arbejde, vil vi ikke være i stand til at lære fra vores erfaringer. Hver gang vi møder en patient, møder vi etikken. Hvordan skal jeg forholde mig til denne patient? Hvordan imødekommer jeg bedst vedkommende....? Hvad vi end vælger, kan det være både rigtigt og forkert.

Moral er de praktiske regler, etik er værdier, men hvornår gør jeg det moralsk rigtigt - hvornår gør jeg det etisk rigtige?

Moral handler om godt og ondt, om hvad vi bør gøre eller undlade at gøre. Det gør etik også, blot med den forskel, at mens moral konkret udpeger godt og ondt gennem påbud, forbud, så leverer etikken de overordnede retningslinjer for de praktiske moralbud.

Det er fantastisk at være frivillig på hospice, specielt fordi vi bliver betroet at komme ind på stuerne.

Vi bliver briefet, når vi møder på vagt. Det gør, at vi føler os "godt rustet" til at møde patienterne - vi kender på forhånd lidt til patienternes tilstand lige netop i disse timer af vores vagt. Det er godt, for så kan vi mentalt forberede os inden vi går ind på en stue - ikke at det altid er lige nemt, for det afhænger også af, om patienterne er meget dårlige eller, om det er meget unge patienter.

Et godt udgangspunkt for at få en god oplevelse når vi kommer ind på en stue er at spørge til blomsterne – så er vi som regel straks i dialog med patienten. Selv om blomsterne kan være halvviste og lige til at smide ud, spørger vi altid patienten (for det er etisk rigtigt) om vi må. Det kunne jo være, at lige netop denne buket betyder så meget for patienten, at den skal blive stående.

Er det etisk rigtigt at spørge en patient, om hun/han har lyst til at holde i hånd? Ja, for man spørger sikkert kun, hvis man har en fornemmelse af, at patienten gerne vil, og for nogle patienter er det lige det, der skal til for, at vi kommer i snak med hinanden.

Er det etisk rigtigt, som frivillig, at gå ind til en patient der har besøg af sin familie? Ja, når vi bliver bedt om det af en af sygeplejerskerne – det kan godt være lidt grænseoverskridende, men nogle gange er det lige netop familien, der er med til at bane vejen for at komme tættere på patienten".

Det, de frivillige giver patienterne på hospicerne er blandt andet følelsen og oplevelsen af hverdagsliv. Dette får mange af patienterne ikke andre steder fra. Patienter kan føle sig socialt ensomme i deres lidelse, og det de vælger at snakke med de frivillige om, er ting, som de ikke kan eller har fravalgt at snakke med deres pårørende om. Dette kan handle om, at afstanden til de pårørende er for stor eller, at de pårørende har taget så meget af deres nærtståendes sorg og smerte på sig, at det er umuligt for den uhelbredeligt syge og døende, at tale med sine pårørende om bestemte ting.

De pårørende bruger også tit de frivillige som et frisk pust i deres til tider tunge hverdag, hvor de ofte er alene med deres meget syge eller døende nærtstående.

7.3 HISTORIER FRA DET VIRKELIGE LIV, NÅR ETIKKEN LEVES I PRAKSIS

En forholdsvis ny frivillig på Hospice Sønderjylland, Peter Duus, fortæller om en aften, hvor han er i vagt. Han ser på de frivilliges arbejdsplan. Han ser, hvem han må gå ind til af patienterne og tager så vandkanden og går ind til en patient for at vande blomster. Han fortæller, at dette kan gøres meget langsomt, for som han siger, så kan det jo være, at der falder en snak af. Han sørger for at få øjenkontakt med patienten og spørger så, om han må ordne hendes blomster. Dette får han lov til. De falder i snak, og inden han går

fra patienten, har han lovet at komme igen senere på aftenen, så de kan snakke videre. Patienten på den næste stue ønsker ikke besøg af frivillige, men de må gerne komme ind og ordne blomsterne. Den frivillige fortæller, at han banker på døren og siger, at han kommer for at ordne blomsterne. Han undgår øjenkontakt for ikke at overskride patientens ønsker om kontakt. Patienten snakker heller ikke til ham.

Han spørger efterfølgende frivilligkoordinatoren, om det, han har gjort, er korrekt. Dette bekræfter frivilligkoordinatoren. Den frivillige har gjort sig etiske overvejelser om, hvordan han skulle opføre sig på stuen. Han har tænkt på den anden - på patienten og på, hvordan han kunne imødekomme hendes ønsker.

Marylin Nissen, som også er frivillig på Hospice Sønderjylland, kommer to gange i ugen. Hun fortæller, at hun aldrig inden en ferie tager kontakt til nye patienter for ikke at skabe relationer, som hun alligevel ikke kan følge op på og pleje, da patienterne sikkert ikke er der længere, når hun kommer tilbage.

Begge historier fortæller, at de frivillige gør sig mange og grundige etiske overvejelser, som kommer patienterne til gode - de viser, at de er her for den andens skyld.

7.4 ETISKE OVERVEJELSER I FRIVILLIGARBEJDET PÅ HOSPICERNE

Hospicerne i Danmark fungerer meget ens, men også meget forskelligt. F.eks. er der stor forskel på, hvad en frivilligindsats indebærer fra hospice til hospice. Dette er generelt med til at skabe debatter om de frivilliges rolle indenfor hospiceområdet.

Det er frivilligkoordinatoren i samarbejde med hospiceledelsen, der har det etiske og faglige ansvar for den indsats de frivillige bidrager med. Dette gælder både i forhold til patient og pårørende, kvaliteten af indsatsen og i forhold til den frivillige selv. Det er vigtigt, at frivillige ikke udfører fagpersoners arbejde, men at deres indsats er et supplement til hospiceopgaven.

På Hospice Sønderjylland f.eks. indebærer frivilligindsatsen bl.a., at de frivillige gerne må tage patientkaldene, når der er møder i huset. På dette hospice har man forinden, der blev sagt god for denne frivilligindsats gjort sig mange etiske overvejelser. Ordningen med patientkaldene findes etisk forsvarlig, fordi man på hospicet, fra gang til gang, gør sig overvejelser om, for hvilke patienter det er i orden, at den frivillige går ind til ved et kald.

I overvejelserne indgår også en bevidstgørelse om, at de frivillige ud over at gøre en forskel, også skal have et personligt udbytte ud af deres indsats.



De frivillige kvalificeres til opgaven, og der er klare retningslinjer for, hvilke opgaver de selv må løse i forbindelse med kaldet, og til hvilke opgaver de skal kalde de fagprofessionelle.

For frivilligkoordinatoren er opgaven, at de frivillige kvalificeres til at undre sig og til at drøfte etiske spørgsmål, når de dukker op, på lige fod med personalet, der ligeledes overvejer og drøfter etiske spørgsmål kontinuerligt.

Eksempel på en aktivitetsplan for frivillige på Hospice Sønderjylland kan ses i kapitel 7, bilag 1.

7.5 RETNINGSLINJER

Klar ansvars- og rollefordeling for medarbejdere og frivillige er, som tidligere beskrevet, en vigtig ledelsesmæssig opgave at have fokus på. Har hospicerne denne opgave på plads, kan der undgås mange unødvendige regler og retningslinjer.

For mange regler kvæler spontaniteten, trivslen og arbejdsglæden. Formidling, motivation, anerkendende kommunikation, værdier og vejledning kan i stor udstrækning erstatte regler, pligter og retningslinjer. Dette er også tilfældet mange steder. Der er stor forskel fra hospice til hospice på, hvor mange nedskrevne regler og retningslinjer, der er.

Helt ufravigelige regler er tavshedspligten, som de frivillige skriver under på, når de bliver tilknyttet hospice samt reglerne vedrørende hygiejne. Eksempel på regler vedrørende hygiejne kan ses i kapitel 7, bilag 2.

Tænker man på at udarbejde retningslinjer, så anbefales det, at der indledningsvis reflekteres over, hvad grunden er til, at man ønsker dette. Nedenstående er et eksempel fra Hospice Sønderjylland på, hvad man kan spørge sig selv om;

- Skal der være regler for det frivillige arbejde på hospice?
- Skal de frivillige ikke bare komme med sig selv, og som den de nu er?
- Skal der være / er der uskrevne regler?
- Hvem bestemmer over de frivillige?
- Kan man overhovedet forlange, at de frivillige kommer?
- Hvis der ingen regler er, er det så alles regler der gælder?
- Er der nogens regler, der er mere rigtige end andres?

EKSEMPLER PÅ EMNER FOR ALLEREDE BESKREVNE RETNINGSLINJER FRA NOGLE HOSPICER

Orlov, adfærd (intro), hilsen, udbæring af kiste, læse aktivitetsplan,

Praktiske gøremål, vasketøj, blomster, udflugter

Uniformering, navneskilt

Julegaver, runde dage, mærkedage, blomster som anerkendelse

Tavshedspligt, hvad taler man om, samarbejde ophører.

Kørepenge

Udviklingssamtale

EKSEMPEL PÅ EN UDFOLDT RETNINGSLINJE FOR HENHOLDSVIS AKTIVE- OG IKKE AKTIVE FRIVILLIGE PÅ HOSPICE SØNDERJYLLAND

Aktiv frivillig:

- At man skal deltage i en årlig samtale med koordinatoren.
- At man skal tage vagter, mindst én pr. måned, med mindre andet er aftalt med koordinatoren.
- At man må deltage i frivilligmøder, udflugter for de frivillige ol.
- Kursus efter aftale med koordinatoren.
- Modtage nyheder om huset.

Ikke-aktiv frivillig:

- At man ikke har haft vagt inden for to måneder, med mindre andet er aftalt med koordinatoren, (at man er syg, holder ferie, ol. bare koordinatoren er informeret).
- At man bare udebliver
- At man ikke bare kan stå på listen som frivillig.
- At man ikke kan deltage i: - frivilligtræf, - udflugter, kursus og modtage nyheder, o. lign.

Når der udarbejdes retningslinjer, er det vigtigt, at de er synlige, tilgængelige, og at alle kender dem. Alle skal endvidere kunne finde dem frem, hvis der skulle opstå tvivl. Når

man er ny i faget som frivilligkoordinator, er det nyttigt at vide hvilke retningslinjer, der allerede findes i huset.

Kapitel 7, bilag 1

Eksempel på en frivilligs aktivitetsplan på hospice Sønderjylland

Tirsdag 28 februar 2012

Stue	Navn	Alder	Mob.	Ophold	Pårør.	Besøg af frivillig	Opgaver	Arrangementer Deltager gerne	Særlige Forhold	Sygp.
1										
2		71	1	S	Datter	Ja	Kigge ind		Sønderborg Sovende. Alarm ved sengen. dårligt.	
3		67			4 voksne børn				Ny pt. Toftlund Ben amputeret	
4		57	1		Ingen	Ja	Snakke, spille spil		KOL Haderslev	
5										
6		51	1-2		Mor kærste	Ja	snakke		Kan være længe om at svare Sønderborg	

Stue	Navn	Alder	Mob.	Ophold	Pårør.	Besøg af frivillig	Opgaver	Deltage i arrangementer	Særlige Forhold	sygp
7		76	4	L	Hustru Tove sover på stuen	Ja	Snakke med hustruen		Dårlig	
8		62	2		3 voksne børn	Ja			Ny pt Åbenrå Ryger Kan svare for sig	
9										
10		53	1	S	Kone Lille netværk	Ja	Vil gerne snakke. Vil tilbydes en gåtur gerne formiddag		Sønderborg Kan svare for sig, Men kan være svær at forstå. Brug evt papir	
11		71	2	L	Bror i Kolding	Ja	Evt. vaske tøj Muligvis en fast vagt.		Ballerup Er dårlig Kigge ind	
12		68	1	S	Voksne børn	Ja	Snakke,		Kan svare for sig. Gram	

Aktivitet/mobilitet

Ophold: L= livets afslutning S= symptomlindring

Går alene: 1 Går med hjælp: 2 Liftes op/går ikke: 3 Sengeliggende: 4
Lille bog i køkkenet til de frivillige om aften omkring gæster og menu.
Hvid Mappe over emhættens med generelle ting.

Arrangementer:

HUSK VASERNE: SKIFT AL VANDET OG SKYL STÆNGLERNE HVER GANG I HAR FAT I DEM.

HUSK AT LÆGGE SEDDELEN I SKUFFEN TIL DE NÆSTE FRIVILLIGE

Vi har flyttet noget af legerummet ned ved siden af stue 8 pga. støv.

Sådan at du ved, hvordan huset ser ud i din vagt.

Eksempel på retningslinje vedrørende hygiejne for de frivillige udarbejdet på hospice Sønderjylland

- Sprit/vask hænderne før du går i gang med en vagt.
- Undgå at bære ringe
- Sprit hænderne når du forlader en stue.
- Undgå stærkt parfume da det kan være til gene for patienterne.
- Tildæk vandkanderne med film eller sæt låg på, når de står i køleskabet.
- Brug plast forklæde når du står i opvasken med patienternes bakker, for ikke at få bakterier, på dit tøj, som du så bære med videre ind til patienterne.
- Tjekke datoerne på kartonerne i køleskabet.
- Det lille rullevoغن må kun bruges til mad, skal vaskes og sprittes af hverdag.
- Mad vognen må ikke komme ud af kølerummet.
- Bruge fodpedal ved skraldespanden.
- Pårørendes mad må ikke komme i vores køleskab.
- Pårørendes mad må ikke varmes i vores køkken.

8. AFSLUTNING

AF LANDSFORMAND F. HOSPICE FORUM DANMARK TOVE VIDEBAEK



Tak – og god arbejdslyst!

Her i afslutningen skal der først og fremmest lyde en tak til alle, som har medvirket til at få dette spændende projekt gennemført og denne håndbog produceret.

Det gælder både partnere fra Norge, Sverige og Danmark samt alle frivilligkoordinatorer ved hospicer i Danmark, som engageret har medvirket og villigt videregivet deres viden og skrevet den ned i kapitel efter kapitel. Endvidere vil vi rette en stor tak til sygeplejerske, Master of Public Health, Marianne Pedersen, der som projektleder har styret os sikkert igennem hele projektperioden med skype-møder, uformelle møder, projektmøder, styregruppemøder samt med håndbogens gennemskrivnings- og redigeringsproces. Endelig vil vi takke NMR og puljen "Nordplus Voksen" for økonomisk bidrag til projektet.

Formålet med denne håndbog er, at den med alle de mange anbefalinger må være til inspiration for alle frivilligkoordinatorer, som arbejder med frivillige, der yder en ind-

sats over for mennesker med livstruende sygdomme og deres pårørende i Norge, Sverige og Danmark.

Det langsigtede formål er yderligere at kvalificere indsatsen for uhelbredeligt syge og døende samt deres pårørende i Norge, Sverige og Danmark ved at kvalificere frivilligkoordinatorernes og de frivilliges indsats på området.

Denne indsats er så forskellig fra andre indsatser og indeholder helt andre udfordringer end frivillige vil møde i en sportsforening eller i en forening, hvor man er besøgsven og kan møde sin "ven" måned efter måned, måske år efter år. Dette projekt har været nødvendigt for at samle og nedskrive al den "tavse" viden, som frivilligkoordinatorerne har på dette område, således at den kan "deles", og således at andre, der arbejder med frivillige på det palliative område kan blive inspireret og få glæde af den i deres arbejde.

Som et yderligere resultat af projektet og samarbejdet omkring det, er alle partnere kommet til at kende hinanden og hinan-

dens sprog bedre og har fået større forståelse for kulturelle ligheder og forskelle i de nordiske lande, Norge, Sverige og Danmark.

Vi håber, at bogen med de mange anbefalinger vil være et nyttigt redskab for frivilligkoordinatorer i deres daglige arbejde med at "rekruttere, kvalificere, rådgive/coache/supervisere" frivillige. Og hermed vil jeg så som ansvarlig for projektet ønske alle god arbejdslyst fortsat – og en stor tak for jeres uegennyttige indsats for mennesker med livstruende sygdomme og deres pårørende. I gør en stor forskel i meget sårbare menneskers liv!

LISTE OVER BIDRAGYDERE OG DELTAGERE I PROJEKTET

NORDISK MINISTER RÅD OG PULJEN "NORDPLUS VOKSEN"

Håndbogens medforfattere;

Mette Kottwiz (Svanevig Hospice)
Ingrid Bang (Hospice Sydvestjylland)
Grethe Lundberg (Hospice Søndergård)
Lotte Brøndum (Hospice Limfjord)
Gunvor Dons (Sct. Maria Hospice)
Lis Gosvig (Hospice Sønderjylland)

Frivilligkoordinatorer, som har bidraget energisk med deres erfaringer fra hverdagen og/eller skriftligt materiale på projektseminarerne;

Annie Philmann (Anker Fjord Hospice)
Susanne Dalsgaard (Hospicegården Filadelfia)
Rie Pedersen og Knud Hansen (Hospice Djursland)
Tina Gyldmark (Hospice Sjælland)
Ea Skov (Hospice Vendsyssel)
Sietske Møller (KamillianerGaardens Hospice)
Tove Nielsen (Frivillig - Sankt Lukas Hospice)
Maria Hjälms (Mellannorrlands Hospice, Sundsvall, Sverige)

Rita Nielsen (Diakonissestiftelsen)
Jytte Husted (Hospice Søholm)
Bodil Due (Bispebjerg afd. P20)

Projektets styregruppe;

Karin Hammarberg, virksomhedschef, Axlagården Umeå Hospice, Sverige
Birgit Holritz Rasmussen, professor, Axlagården Umeå Hospice, Sverige
Astrid Rønsen, formand for Hospice Forum Norge og lektor ved Gjøvik Høgskole, Gjøvik, Norge
Daoud Kandela, speciallæge og leder af Hospicestiftelsen, Angeliq, Røyse, Norge
Ingrid Bang, frivilligkoordinator, Aflastningstjenesten (bilag s. 82), KFUM og KFUK (YMCA) Esbjerg, Danmark
Lisbeth Ott-Ebbesen, udviklingskonsulent, Røde Kors Vågetjeneste (bilag s. 83.), København Ø, Danmark
Aksel Wehner, næstformand i Hospice Forum Danmark
Anne-Marie Bønløkke Larsen, bestyrelsesmedlem i Hospice Forum Danmark
Marianne Pedersen, projektmedarbejder, PAVI og projektleder i det nordiske frivilligprojekt
Tove Videbæk, landsformand for Hospice Forum Danmark og ansvarlig for det nordiske frivilligprojekt

Øvrige partnere i projektet;

Åsa Tjernell, frivilligkoordinator, Mellannorrlands Hospice AB, Sundsvall, Sverige
Elin Darbo, frivilligkoordinator, Lovisenberg Diakonale Sygehus, Oslo, Norge
Heidi Vifladt, frivilligkoordinator, Gjøvik Høgskole, Gjøvik, Norge
Eirin Hillestad, projektleder, Verdighetscenteret ved Bergen Røde Kors Sykehjem, Bergen, Norge
Stein Husbø, direktør og læge, Verdighetscenteret, Bergen, Norge.

Øvrige bidragsydere i projektet;

Helle Timm, leder af Palliativt Videncenter
Mette Raunkiær, projektleder på Palliativt Videncenter - korrekturlæser
Marianne Espenhain Nielsen, bibliotekar på Palliativt Videncenter - korrekturlæser
Marianne Harboe, tidligere frivillig - digt
Hospice Filadelfia - illustrationer

AFLASTNINGSTJENESTEN I ESBJERG OG VARDE

Aflastningstjenestens mission er, igennem frivilliges engagement, at give medmenneskelig omsorg og nærvær for ensomme, sårbare, alvorligt syge og døende borgere og deres pårørende samt medvirke til forbedring af deres livskvalitet. Aflastningstjenesten er et supplement til det offentlige professionelle system, hvor Aflastningstjenestens tilstedeværelse og nærvær er det primære. Vi udfører ikke andre fagpersoners arbejde. Aflastningstjenestens opgaver er:

- Aflaste pårørende hos syge eller handicappede, hvor der ikke findes et netværk af familie og venner
- Besøgstjeneste til ensomme i private hjem og på plejecentre
- Værter på Hospice Sydvestjylland, som kan være til stede for patienter og pårørende
- Vågetjeneste. Tilbud til alvorligt syge og døende som ligger alene
- Frivillige på plejecentre, som medvirker til socialt fællesskab og hygge for små grupper af beboere
- Sorggrupper for efterladte
- Musik på plejecentre
- Samtaler med mennesker med problemer, som ikke har andre at dele problemerne med.
- I Varde ydes støtte til borgere med sindslidelse i værested og som besøgstjeneste

Aflastningstjenesten i Esbjerg og Varde er en frivillig forening oprettet i 1992 af KFUM og KFUKs voksenarbejde og KFUM og KFUKs Kvindetræf i Esbjerg.

Læs mere om Aflastningstjenesten på www.aflastningstjenesten.dk

VÅGETJENESTEN I RØDE KORS

Når en døende ikke ønsker eller har mulighed for at komme på hospice og samtidig er ensom og alene, er vågetjenesten i Røde Kors et tilbud.

Vågetjenesten i Røde Kors træder til, hvor et ensomt døende menneske ellers ville ligge alene i de allersidste timer af livet uden pårørende omkring sig, eller når en eventuelt pårørende har brug nogle timers søvn og har brug for at vide, at den døende ikke ligger alene. Vågetjenestens frivillige tilbyder nærvær og tryghed i livets sidste timer.

I Røde Kors mener vi, at ingen skal dø alene – medmindre de selv ønsker det. Med udgangspunkt i den døendes – og eventuelle pårørendes – ønsker skaber vågetjenestens frivillige ro og tryghed i livets sidste timer hos døende mennesker på plejecentre, i private hjem og på hospitaler.

Vågetjenesten er et supplement til de ydelser, som ellers tilbydes døende mennesker indenfor den palliative pleje. Dvs. at vågetjenesten aldrig kan erstatte det offentlige tilbud. Vågetjenesten giver ro, omsorg og medmenneskelighed i en vanskelig situation. De frivillige har alle erfaring med omsorg for døende mennesker og kan derfor håndtere de følelser og situationer, der opstår på det allersidste.

Vågetjenesten organiseres i henhold til Røde Kors' love og vedtægter med en frivillig aktivitetsgruppe og -ledelse. Læs mere om vågetjenesten på www.rodekors.dk

REFERENCELISTE

Litteraturhenvisning til kapitel 1:

Andersson, B. & Öhlén, J. (2005). Being a hospice volunteer. *Palliative Medicine*, 19(8) 602-609.

Center for Frivilligt Socialt Arbejde(2010). *Den frivillige sociale indsats: Årsrapprt 2010*. København: Socialministeriet.

Dons, G. (2010). Frivillige på Sct. Maris Hospice Center i Vejle. *Omsorg: Nordisk tidsskrift for palliativ medicin*, 27(1), 15-19.

Frostholm, H. (2005). *De kompetente frivillige: En antologi om dannelse og kompetenceudvikling i det frivillige sociale arbejde*. Odense: Center For Frivilligt Socialt Arbejde.

Harboe, M. (2012). *Tæt på døden - tæt på livet: En antologi*. [s.l.]: Foreningen af Frivillige ved Hospice

Kopp, K. (2011). Hospicetanken. I R. Birkelund (red). *Ved livets afslutning: Om palliativ omsorg, pleje og behandling* (s. 42-60). Århus: Aarhus Universitetsforlag.

La Cour, A. (2004). Frivilligt socialt arbejde som paradoks. *Social Kritik, Årg. 16(95)*, 38-51

Larsen, A., Erbs, L., Dons, G., & Lerche, E. (2008). *Den frivillige indsats på hospicer og i hjemmene: Idekatalog – statusdel*. København: Hospice Forum Danmark. Frivilligheds-udvalget

Litteraturhenvisning til kapitel 2:

Dons, G. (2010). Frivillige på Sct. Maris Hospice Center i Vejle. *Omsorg: Nordisk tidsskrift for palliativ medicin*, 27(1), 15-19.

Frilund Skårhøj, R. & Kappelgaard, D. (2011). *Ledelse af frivillige: En håndbog*. Hinnerup: Ankerhus.

Højlund Larsen, M. (2007). *Praktisk filosofi og ledelse*. København: Børsen.

Højlund Larsen, M. (2011). Lederskab i frivilligt socialt arbejde: Et filosofisk perspektiv. [http://www.frivillighed.dk/Webnodes/da/Web/Public/Publikationer/Blogs/Ledelse+i+frivillige+social+organisationer/Lederskab+i+frivilligt+social+arbejde++et+filosofi+\(41473\)](http://www.frivillighed.dk/Webnodes/da/Web/Public/Publikationer/Blogs/Ledelse+i+frivillige+social+organisationer/Lederskab+i+frivilligt+social+arbejde++et+filosofi+(41473))

Litteraturhenvisning til kapitel 4:

Brown, M. V. (2010). The Stresses of Hospice Volunteer Work. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 28(3), 188-192

Litteraturhenvisning til kapitel 5:

Frostholm H. (2005). Kompetenceudvikling af frivillige mellem uskyld og professionalisering. I H. Frostholm (red.) *De kompetente frivillige: En antologi om dannelse og kompetenceudvikling i det frivillige sociale arbejde*. Odense: Center For Frivilligt Socialt Arbejde.

Hansen, F.T. (2005) Behovet for den eksistentielle refleksion i frivilligt socialt arbejde. I H. Frostholm (red.) *De kompetente frivillige: En antologi om dannelse og kompetenceudvikling i det frivillige sociale arbejde*. Odense: Center For Frivilligt Socialt Arbejde.

Litteraturhenvi­sing til kapitel 6:

Cornelius, H. & Schnack, K. (2005). *Voksenpædagogisk opslagsbog: Alfabetisk ordnet*. København: Christian Ejlers.

Elgaard Sørensen, E. (red.) (2008). *Ledelse og læring – i organisationer*. København: Hans Reitzel.
Frostholm, H. (2005). *De kompetente frivillige: En antologi om dannelse og kompetenceudvikling i det frivillige sociale arbejde*. Odense: Center For Frivilligt Socialt Arbejde.

Hansen, F. T. (2008). *At stå i det åbne: Dannelse gennem filosofisk undren og nærvær*. København: Hans Reitzel.

Haslebo, Gitte. (2010). *Relationer i organisationer: En verden til forskel*. Virum: Dansk Psykologisk Forlag.

Hein, H.H. (2008.). *Ledelse af primadonnaer: Myter og fakta*. *Ledelseidag.dk*, nr.2, februar.
<https://www.lederne.dk/ledelseidag/Artikler/Seogeftermndogaar/2008/nr2februar/ledelseafprimadonnaermyterogfakta.htm>

Hein, H.H. (2009.). *Primadonnaen, præstations­tripperen, pragmatikeren... – og lønmodtageren*. *Ledelseidag.dk*, nr. 4, april.

https://www.lederne.dk/NR/rdonlyres/8F810B4A-282D-45C8-BB67-A176C3114938/0/helle_hein_pdf_2.pdf

Illeris, K. (2003). *Voksenuddannelse og voksenlæring*. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.

Illeris, K. (2006). *Læring* (2. rev. udg.). Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.

Jacobsen, B. (2001). *Voksenundervisning og livserfaring: Mål og metoder i erfaringsbaseret voksenundervisning* (2.udg.). København: Christian Ejlers.

Lennéer-Axelson, B. & Thylefors, I. (2009). *Arbejdsgruppens psykologi: Det psykosociale arbejdsmiljø* (3. udg.). København: Hans Reitzel.

Rasmussen, J. (2007). *Socialisering og læring i det refleksive moderne* (2. udg.). København: Unge Pædagoger.

van Hauen, F., Strandgaard, V., & Kastberg, B. (1995). *Den lærende organisation: Om evnen til at skabe kollektiv forandring*. København: Industriens Forlag.

Litteraturhenvi­sing til kapitel 7:

Martinsen, K. (2010). *Fra Marx til Løgstrup: Om etik og sanselighed i sygeplejen*. København: Munksgaard.

NOTER

KOLOFON

Frivillige på hospice

ISBN: 978-87-995412-0-1

UDARBEJDET AF: Marianne Pedersen

DESIGN: BEYER DESIGN

TRYK: Arco Grafisk A/S

FOTOS:

Daoud Kandela: Forside

Hospice Filadelfia: S. 9, 26, 62, 74, 78

Astrid Rønsen: S. 30, 42, 55

morguefile: S. 7, 11, 23, 45, 53

Udgivet af Hospice Forum Danmark

www.hospiceforum.dk

Juni 2012

HOSPICE FORUM DANMARK

Mail: sek@hospice.dk

Telefon: +45 2147 5544

www.hospiceforum.dk