

# Frivillig i Region Midtjylland

Principper og gode råd vedrørende samarbejdet med frivillige og frivillige organisationer på Region Midtjyllands arbejdspladser



## Forord

Frivilliges indsats og samarbejde med frivillige organisationer er en vigtig del af samspillet mellem den offentlige sektor og det øvrige samfund og har stor betydning for både borgere, ansatte og samfundsudviklingen.

Mange hospitaler og institutioner samarbejder med frivillige og har indgået samarbejdsaftaler med frivillige organisationer. De frivillige kaldes ofte "patientstøtter", og de frivilliges indsats skal derfor ses som et supplement til det professionelle arbejde. Arbejdspladserne skal altid kunne fungere uden de frivillige, og de frivilliges indsats må aldrig få karakter af at være en pligt eller et egentligt arbejde.

Erfaringer har vist, at involvering af frivillige kan have positiv effekt i forhold til blandt andet bruger-/patienttilfredsheden, medarbejdertilfredsheden og arbejdsmiljøet - og i forhold til de frivillige selv i form af meningsfulde opgaver, et godt socialt liv, udvikling af fællesskaber samt et godt samspil med lokalsamfundet.

Samtidigt kan samarbejdet med frivillige rejse en række problemstillinger om f.eks. hvilke typer opgaver der kan og bør varetages af frivillige i et velfærdssamfund, og hvordan de frivillige rekrutteres mv.

Region Midtjylland har formuleret en række principper og gode råd vedrørende samarbejdet med de frivillige og de frivillige

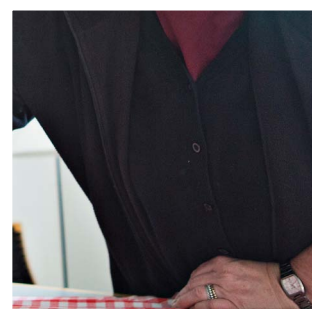
organisationer. Intentionen med principperne og de gode råd, er at sætte en overordnet ramme for samarbejdet med frivillige på Region Midtjyllands arbejdspladser og give mulighed for at drage nytte af andres erfaringer.

Principperne og de gode råd er udviklet på baggrund af en temadrøftelse i Regions-MEDudvalget. Der har været nedsat en arbejdsgruppe, som har udarbejdet et udkast til principper og gode råd for frivillighedsindsatsen i Region Midtjylland. Hoved-MEDudvalgene og en række frivillige organisationer har været inddraget i en høringsproces.

Arbejdsgruppen har hentet inspiration fra Frivilligt Forum, som i samarbejde med en række faglige organisationer har udarbejdet et sæt spilleregler for samarbejdet mellem frivillige og professionelle. Der er også hentet inspiration fra erfaringerne vedrørende samarbejdet med frivillige i Region Midtjylland og fra andre offentlige arbejdspladser.

Principperne for samarbejdet med de frivillige skal ses i sammenhæng med Ledelses- og Styringsgrundlaget, MED- og Arbejds miljøaftalen, personalepolitikken, Det Sociale Kapitel og mangfoldighedsindsatsen for Region Midtjylland.

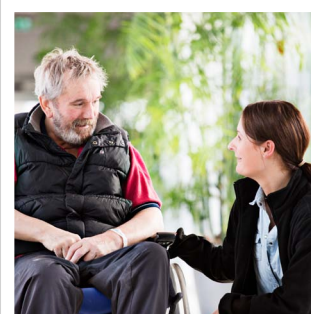
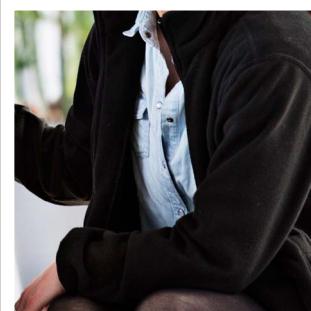
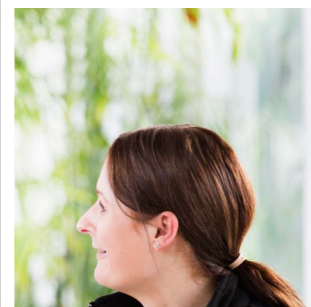
Principperne vedr. samarbejdet med frivillige er aftalt med Regions-MEDudvalget og godkendt af regionsrådet den 25. september 2013.



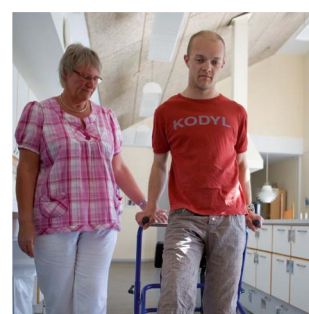
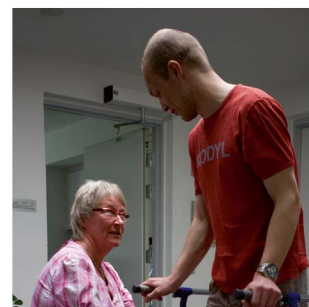
## Principper vedrørende samarbejde med frivillige og frivillige organisationer på Region Midtjyllands arbejdspladser

Samarbejde med frivillige og frivillige organisationer på Region Midtjyllands arbejdspladser tager afsæt i følgende principper:

- A.** Ansatte løser opgaver, der er nedfældet i lovgivningen (f.eks. sundhedsloven), og har ansvaret for, at opgaverne løses på en måde, der svarer til borgernes rettigheder.
- B.** Frivillige kan ikke overtage ansvar, der er nedfældet i lovgivningen – alle lovbestemte opgaver fastholdes hos det fagprofessionelle/ansatte personale.
- C.** Frivillige kan udføre opgaver af praktisk og medmenneskelig karakter, som borgerne ikke har et retskrav på – det vil sige ydelser, hvor der ikke kræves visitation, registreringer eller faglig indsigt (f.eks. at hente en avis i kiosken eller læse højt).
- D.** Den frivillige indsats inden for sundheds-, psykiatri og socialområdet sker kun på det ikke-faglige område. Det vil sige, at den frivillige kun kan varetage opgaver, som kan ses som et supplement til de professionelle arbejder.
- E.** Arbejdspladserne skal kunne fungere uden de frivillige, og de frivilliges indsats må aldrig få karakter af at være en pligt.
- F.** Frivillige anerkender deres rolle som frivillige og respekterer, at de ansatte har de faglige kompetencer.
- G.** Fortroligheden mellem borgerne og den frivillige må ikke krænkes. Den frivillige kan ikke pålægges referatpligt, men har pligt til underretning i henhold til lovgivningen (f.eks. i forhold til børn, der udsættes for vanrøgt mv., jf. Serviceloven).
- H.** Overvejelser om eventuelt samarbejde med frivillige drøftes i det relevante MEDudvalg og med relevante tillidsrepræsentanter, uden for MEDsystemet. Et eventuelt samarbejde skal tage afsæt i de fælles principper for samarbejdet med frivillige og frivillige organisationer.
- I.** Det forudsættes at der på arbejdspladser, som ønsker at samarbejde med frivillige, udarbejdes en mere konkret beskrivelse af rammerne for samarbejdet. Beskrivelsen kan eventuelt udformes som



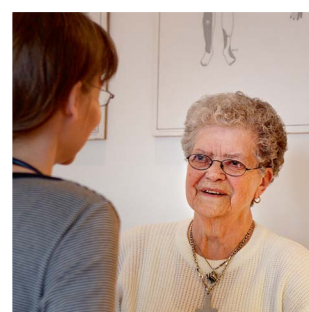
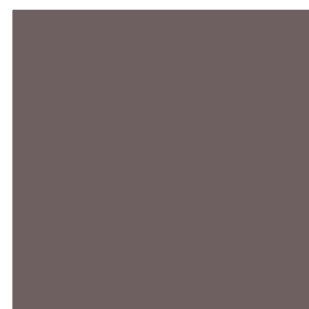
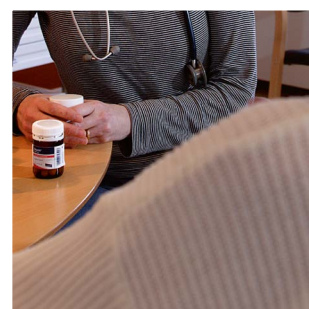
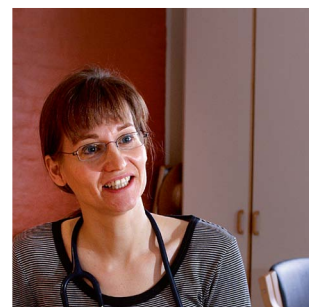
- en partnerskabsaftale med en frivillig organisation.
- J.** Fastlæggelse af de konkrete aftaler omkring samarbejdet med frivillige sker efter drøftelser mellem ledelse og medarbejdere om samarbejdets omfang og karakter. Repræsentanter for de frivillige eller den frivillige organisation bør involveres i drøftelsen og fastlæggelsen af opgaver og omfang. Ansatte med tilknytning til arbejdspladsen orienteres om de aftaler, der indgås.
- K.** Arbejdet med at organisere og administrere det frivillige arbejde overlades i så høj grad som muligt til de frivillige organisationer eller arbejdspladsen, og ikke til den enkelte frivillige.
- L.** De frivillige skal introduceres til opgaven og sikres tilstrækkelig introduktion og viden til at løse de aftalte opgaver. De frivillige skal være bevidste om afgrænsningen af de aftalte opgaver, og være opmærksom på, at patienter og andre borgere har ret til at afvise hjælp fra en frivillig. Det forudsættes at de frivillige optræder høfligt, ansvarsbevidst og agerer holdningsmæssigt neutralt i kontakten med personalet, patienter, brugere og borgere.
- M.** De frivillige skal som udgangspunkt være genkendelige f.eks. gennem særlig uniformering el.lign., så de skiller sig ud fra de ansatte, pårørende og øvrige besøgende.
- N.** Den frivillige indsats er ulønnet, men kan understøttes gennem andre former for anerkendelse.



## Gode råd vedrørende samarbejde med frivillige

På baggrund af hidtidige erfaringer vurderes følgende råd at være relevante at overveje i forbindelse med samarbejde med frivillige:

1. Det anbefales, at de frivillige på den enkelte arbejdsplads organiseres i et netværk el.lign. - eventuelt i samarbejde med en frivillig organisation.
2. Det anbefales, at det frivillige netværk/en relevant frivillig organisation bidrager til den praktiske tilrettelæggelse vedr. de frivilliges indsats, herunder rekruttering af frivillige.
3. Det anbefales, at der udarbejdes klare (skriftlige) aftaler for de frivilliges indsats på den lokale arbejdsplads, og at aftalerne evalueres efter nærmere aftale herom. Det bør præciseres, at samarbejdet er gensidigt forpligtende, og at aftaler om eksempelvis bestemte tidsmæssige rammer for indsatsen skal overholdes. Det anbefales, at der indarbejdes en konfliktløsningsmekanisme i aftalen, således alle parter er enige om hvordan man løser evt. konflikter, tvister og uenigheder. Aftalen kan også beskrive rammerne for rekruttering af frivillige og evt. ophør af samarbejdet med en frivillig eller en frivillig organisation
4. Det anbefales, at der lokalt udpeges en leder, som har særligt ansvar for den løbende dialog med de frivillige og de frivillige organisationer. Eksempelvis har nogle arbejdspladser udpeget frivillighedskoordinatore.
5. Det anbefales, at den frivillige indsats anerkendes både i det daglige og ved særlige lejligheder, som f.eks. sammenkomster for de frivillige, netværksmøder og arrangementer med personalet.
6. Det anbefales at overveje mulighederne for, om nuværende og tidligere patienter, brugere og pårørende kan yde en frivillig indsats. Mange arbejdspladser har gode erfaringer med, at patienter, brugere og pårørende bidrager som frivillige.
7. Det anbefales at indtænke et mangfoldighedsperspektiv og tilstræbe, at de frivillige har en mangfoldig baggrund. Frivillige med forskellig baggrund kan blandt andet bidrage til at imødekomme forskellige behov og øge livskvaliteten hos borgerne.



## Juridiske forhold og henvisninger

### Juridiske forhold

Frivillige er som udgangspunkt underlagt de samme regelsæt, som det øvrige personale.

Følgende forhold kan ikke fraviges:

- *Tavshedspligtserklæring*
- *Regler om indhentning af børneattest*

De forsikringsmæssige forhold (*arbejdsskade, ansvar for personer og tingsskade samt ulykkesforsikring*) er belyst i en særskilt pjece som kan ses på:

<http://www.frivillig.rm.dk>

### Henvisninger

Koncern HR, Stab kan vejlede og svare på spørgsmål i forbindelse med samarbejdet med frivillige; herunder henvise til kontaktpersoner i de frivillige organisationer og frivillighedskoordinatorer på Region Midtjyllands arbejdspladser. Der kan efter behov tilbydes konsulentbistand/kurser.

En række hospitaler har udarbejdet samarbejdsaftaler med frivillige og de frivillige organisationer. Ligeledes har frivillige organisationer som f.eks. Dansk Røde Kors eksempler på skriftlige samarbejdsaftaler, som man kan lade sig inspirere af. Eksempler og skabelon til udformning af samarbejdsaftaler kan ses på:

[www.frivillighed.dk](http://www.frivillighed.dk)

Herudover kan der henvises til en række nationale videnscentre, hvor man kan få yderligere information.

Landsforeningen af frivillige organisationer:

[www.frivilligtforum.dk](http://www.frivilligtforum.dk)

Center for frivilligt socialt arbejde:

[www.frivillighed.dk](http://www.frivillighed.dk)

Socialstyrelsen:

[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)

Sundhedsloven:

[www.patientsikkerhed.dk](http://www.patientsikkerhed.dk)

Ovenstående og anden information og inspiration vedr. samarbejdet med frivillige kan findes på:

<http://www.frivillig.rm.dk>

