



Brukerutvalget sak 075/2022

Kartlegging frivillighet Nordlandssykehuset

Saksbehandler: Sissel Eidhammer
Dato dok: 17.08.2022
Møtedato: 25.08.2022
Vår ref: 2022/533

Vedlegg (t):
Vedlegg 5 Kartlegging av frivillighetsarbeid Nordlandssykehuset HF

Innstilling til vedtak:

Brukerutvalget har følgende innspill til rapporten:

-

Bakgrunn:

Fra Oppdragsdokumentet 2022: *I samarbeid med brukerutvalget og ungdomsrådet kartlegge og forbedre samarbeid med frivillige organisasjoner*

Fagavdelingen ved Nordlandssykehuset har utarbeidet en rapport som det ønskes brukerutvalgets innspill på.



Kartlegging av Frivillighetsarbeid i Nordlandssykehuset HF



FRIVILLIGHET

Frivillighet handler om menneskelige verdier som omsorg, trygghet, medmenneskelighet.

Bakgrunn

På bestilling fra fagdirektør ønskes det en kartlegging for å se på mulighetene for å etablere frivillighetsarbeid i Nordlandssykehuset HF. Det er ønskelig at vi ser på hva andre helseforetak har gjort og høster deres erfaringer og utfordringer.

Følgende spørsmål ønskes besvart:

1. Hvilke krav er det til frivillighet i foretaket i dag (ligger det føringer i forskrift/lov/opplagsdokument/strategier Helse Nord/RBU/strategisk utviklingsplan)
2. Oversikt over hvordan det jobbes med frivillighet på andre helseforetak
3. Oversikt over hva vi i Nordlandssykehuset gjør per i dag, inkludert oversikt over ressurspersoner

Samfunnet står i årene som kommer overfor store utfordringer på helse- og omsorgsfeltet. Høyere levealder, en større andel eldre i befolkningen, endringer i sykdomsbildet og nye brukergrupper stiller statlige myndigheter, kommuner og frivillig sektor overfor nye behov og forventninger. I 2015 ble det utarbeidet en nasjonal strategi for frivillig arbeid. Denne strategien formulerer mål og tiltak for det fremtidige samspillet mellom frivillig og offentlig sektor på helse- og omsorgsfeltet.

Dette gir nye muligheter for å utvikle samarbeidet mellom offentlig og frivillig sektor, møte nye behov med nyskapende aktiviteter og engasjere enda flere til frivillig innsats.

Mange i samfunnet vårt er ensomme. Noen er ensomme fordi de er alene og har lite sosial kontakt. Andre har et sosialt nettverk, men opplever likevel ensomhet. Vi må derfor gjøre mer for å forebygge og redusere ensomhet, slik at flere opplever trivsel, inkludering, mestring og mening.

På helse- og omsorgsfeltet er det et stort behov og potensial for å ta i bruk samfunnets samlede ressurser for å beholde og utvikle et godt velferdssamfunn, ressursene som ligger hos brukerne selv, deres familier og sosiale nettverk, i nærmiljøet og i lokalsamfunnet.

Frivillig sektor har spilt, og spiller fortsatt, en viktig rolle i oppbyggingen av velferdssamfunnet i Norge. Frivillig sektor har vært med i utviklingen av velferdstjenester og innovasjon på helse- og omsorgsfeltet og har vist vei for det som senere har blitt naturlige oppgaver for velferdsstaten. Frivillige og frivillige organisasjoners innsats er mangfoldig. Eksempler på innsatsen innenfor helse- og omsorgsfeltet er besøksvenner, turgrupper, kulturelle aktiviteter, rusmiddelforebyggende arbeid, rusbehandling, måltidsfellesskap og matkurs, informasjonsarbeid, likepersonsarbeid og omsorg ved livets slutt.

Både forrige og nåværende regjeringer har bedt helseforetakene om å skape gode rammevilkår for ideelle aktører. Oppdraget er også kommet fra Helse Nord RHF. I

oppdragsdokumentet 2022 fra Helse Nord RHF til foretakene heter det i punkt 3.1 Sikre god pasient og brukermedvirkning. Avsnitt to kulepunkt 15. Krav til FIN, UNN og NLSH står det:

15. I samarbeid med brukerutvalget og ungdomsrådet kartlegge og forbedre samarbeid med frivillige organisasjoner.

Frivillighetsarbeid i andre foretak.

I Norge i dag er det 20 foretak. Av disse er det 5 foretak som har satt i gang organisert frivillighetsarbeide. Dette vil si at det er 25% av foretakene som er i gang med frivillighetsarbeid.

Organisering

Frivillighetsarbeid kan organiseres på ulike måter. Det kan være basert på samarbeid med allerede eksisterende organisasjoner, eller det kan organiseres slik at enkeltindivider kan bidra i kraft av eget engasjement. Erfaringer fra arbeid med frivillighet i Danmark og England gir ikke entydige svar på om det ene gir større utbytte enn det andre. Samarbeid med frivillige organisasjoner som benytter egne ressurser i rekruttering og oppfølging av frivillige, vil kunne lette arbeidet. Samtidig kan det medføre at tilbudet begrenses etter organisasjonenes formål, og viktige bidrag fra personer uten organisasjonstilknytninger ikke vil finne sin plass i dette arbeidet.

Ny forskning på frivillighet viser også en dreining fra organisasjonsbasert til mer individbasert engasjement på sak, og med ønske om mer kortvarige forpliktelser. Med å ta i bruk sosiale medier, gis det muligheter for å dra nytte av enkeltindividets ressurser og engasjement. Flere har valgt en organisering som rommer både ideelle organisasjoner og enkeltindivider.

En entydig forutsetning som kommer fram i erfaringer fra andre frivillige organisasjoner, helseinstitusjoner og arbeidet som gjøres i foretakene, er at frivillig innsats trenger ledelse og koordinering. Derfor er det anbefalt at frivillighetssatsningen tilføres ressurser til en koordinatorstilling.

Andres erfaringer

Noen sykehus er kommet et stykke på vei i å implementere frivillighetsarbeid i sine foretak der det er gjort ulike erfaringer.

Alle ser frivillig arbeid som et verdifullt supplement til den profesjonelle innsatsen sykehuset gir. Frivillige kan gjennom sin innsats tilføre ekstra verdi for pasienter og pårørende. Den frivillige innsatsen skal alltid ta utgangspunkt i pasientens behov og ønsker, og respektere pasientens grenser. Det er naturlig å invitere frivillige inn der personale kan se et behov og hvor frivillige tilbud og aktivitet vil skape merverdi for pasienten. Det må på forhånd

tydeliggjøres hva som er formålet med dette. Den enkelte pasient, avdeling og enhet i sykehuset kan avstå fra å benytte seg av tilbudet.

Innenfor Helse Nord RHF er det UNN (universitetssykehuset Nord-Norge) som er kommet lengst i å bruke frivillig innsats i spesialisthelsetjenesten. De utarbeidet og implementerte en strategiplan i 2016. Les mer her: <https://unn.no/om-oss/frivillighet-i-unn#fakta-om-frivilligheten-i-unn>

Den frivillige innsatsen skal ikke ses på som en erstatning for personalets pleie, behandling og omsorg, men være et supplement av praktisk og mellommenneskelig karakter. Det å ta i bruk større innsats fra de frivillige skal ikke være et ledd i å spare ressurser, men gi pasienter og pårørende tilbud om noe ekstra. Sykehusets oppgaver og ansvar skal som før ivaretas av profesjonelle medarbeidere. Det er viktig å skille mellom spesialisthelsetjenestens lovpålagte oppgaver og de oppgaver som kan ivaretas av frivillige.

Det er utformet konkrete og skriftlige avtaler mellom sykehuset og den enkelte frivillige eller organisasjon basert på en rammeavtale godkjent av den ansvarlige for frivillighetssatsningen. Avtalene omhandler hvilke rammer som gjelder for innsatsen og hvilke oppgaver eller aktiviteter som skal ivaretas av den frivillige.

Arbeidsoppgaver

Det er stor variasjon på hvilke oppgaver de frivillige utfører i de ulike foretakene. Det er naturlig at de foretakene som har holdt på en tid, er kommet lengst i å innføre frivillig innsats.

Eksempler på arbeidsoppgaver fra Helse Bergen:

- Etasjeverter
- Viser veg til ulike poster, bygg og steder
- Følger pasienter
- Går ærend til butikken, kiosken, apoteket
- Følger til kiosk, røykerom, apotek, kafè, butikk, byen
- Leiker / er sammen med barn
- Avlaster foreldre
- Er følge på venterom
- Går med bokvogn på avdelingene
- Gå en tur i parken, på terrassen eller i nærområdet
- Bistår med andre ting når det er behov

Les mer her: <https://helse-bergen.no/om-oss/frivilligkorps>

Eksempler på arbeidsoppgaver fra UNN

- **Frivillige sykehusverter**

På dagtid er frivillige sykehusverter tilstede i ankomstområdene, følger pasienter i sykehuset og slår av en prat med pasienter og pårørende. Vi kan også tilbringe tid med en pasient som har lange dager og bidra med praktisk hjelp. Pasientene viser stor takknemlighet for at vi er der for dem.

- **Bli med i Vaffelteamet**

På ettermiddagstid organiserer frivillige vaffelstund på sengepostene. Dette er et kjærkomment tilbud for pasienter med lange dager. Vi blir også veldig godt mottatt blant pårørende som er på besøk og ansatte som er på vakt den dagen.

- **Bistå ved kulturarrangement**

UNN er stolt av å være et av landets ledende kultursykehus. Frivillige bistår ved kulturarrangement på dagtid og ettermiddagstid. Vi henter og følger pasienter til kulturarrangement og er også ofte en hjelpende hånd inn i selve arrangement.

Eksempler på oppgaver fra Haraldsplass Diakonal Sykehus i Helse Vest

- Vi følger pasienter og viser vei
 - til og mellom avdelinger
 - til kiosk, røykerom, kapell, bibliotek osv.
- Hjelper til med enkel servering
- Utfører praktisk arbeid som rydding, makulering, transport o.l. internt på sykehuset
- Gir bibliotek tjenester til den som ønsker
- Deltar i den gode samtale og er en ekstra ressurs i sykehusets avdelinger
- Frivillige utfører ikke pleieoppgaver og skal kun være et supplement og en støtte til det profesjonelle og faglige arbeidet på sykehuset
- Vi har hele tiden ligget i forkant når det gjelder utvikling av denne tjenesten.

Utarbeide en strategi for frivillig innsats i Nordlandssykehuset HF.

Helsesektoren står overfor store utfordringer i årene som kommer. Frivillig sektor er en viktig bidragsyter og samarbeidspartner i implementeringen av Samhandlingsreformen, Folkehelseloven, omsorg, kvalitetsarbeid og likepersonstjeneste. Bruker-, pasient- og pårørende organisasjoner spiller en viktig rolle som pådrivere av tjenesteutvikling, behandlingstilbud og kunnskap hos brukere, beslutningstakere og tjenesteutøvere. Aktører innen privat eller offentlig virksomhet ser det som en del av sitt samfunnsnyttige arbeid å kunne bidra til velferdstilbud til pasienter og pårørende innenfor spesialisthelsetjenesten.

Hvordan kan frivillig innsats organiseres i Nordlandssykehuset.

En forutsetning for å lykkes med frivillighet, vil være en tydelig forankring i hele organisasjonen av verdien dette skal ha for pasientene. Det må også stilles ledelsesmessige ressurser til rådighet. Ledelse av frivillig innsats har egne utfordringer og krever koordinering og langsiktighet. Dette ivaretas best ved at arbeidet ledes av en koordinator.

For at det frivillige arbeidet skal finne sin plass i organisasjonen, foreslås det å opprette klinikkvise frivillighetskontakter som kan danne et internt nettverk av ansatte. Dette nettverket ledes av koordinator. Nettverket fungerer både som kunnskaps- og informasjonsformidler og som referansegruppe for frivillighetskoordinator.

Frivillighetssatsningen er nybrottsarbeid. Det vil derfor være nødvendig med tett oppfølging fra ledelsen gjennom konkretisering av strategien og årlige handlingsplaner. I tillegg til linjeledelse foreslås det derfor en ressursgruppe med representanter fra sykehusets ledelse, ungdomsrådet og brukerutvalg. Arbeidet med frivillighet bør evalueres 2 år etter oppstart.

Frivillig innsats i Nordlandssykehuset

I Nordlandssykehuset er det per i dag ikke noe utstrakt bruk av frivillighetsarbeide. Vi har pasient- og pårørendetorget og Vardesenteret. I Nordlandssykehuset psykiatri er det ingen bruk av organisert frivillighet. Tilbakemeldinger er at det foregår mye frivillighet, men at det er ansatte som stiller opp for pasienter. Det er et fjøsprosjekt i regi av psykiater Knut Kjerpeseth. Dette er for de alvorligst psykisk syke pasientene.

Pasient- og pårørendetorget

Pasient- og pårørendetorget i Nordlandssykehuset åpnet 10. mai i 2017. Dette er en tjeneste som bemannes av frivillige fra ulike brukerorganisasjoner. De tilbyr informasjon om de ulike brukerorganisasjoner i Norge til besøkende og ansatte. Torget er bemannet onsdager 11:00 til 14:00. Kontaktinformasjonen til alle brukerorganisasjoner i Norge er alltid tilgjengelig på oppslagsvegg i foajeen.

Da de startet opp var det 69 personer som kom på kurs. Fra 2018 til 2022 er det kommet ytterligere 18 personer. Det har dessverre vært et stort frafall. Noen er blitt sykere, noen er pårørende til personer som er blitt sykere, mens andre er blitt friskere og gått ut i jobb. For tiden er det 23 godkjente frivillige. Men bare 4 av disse har meldt seg til å ta vakter i 2022. Det er gjort en registrering av hvor mange møtepunkt det har vært. I 2018 hadde de snakket med 887 personer.

LMS har tatt på seg å organisere og kvalitetssikre tjenesten. De har etablert driftsråd bestående av frivillige fra 5 ulike brukerorganisasjoner og rådgiverne på LMS. Det er laget retningslinje og funksjonsbeskrivelse for pasient og pårørendetorget. For å være frivillig må den aktuelle kandidaten være anbefalt av sin brukerorganisasjon før han kommer på et 4-timers opplæringskurs på LMS. LMS vurderer også egnethet og skriver samarbeidsavtale med taushetsplikt.

Vardesenteret

Vardesenteret er en uformell møteplass for alle som er rammet av kreft, både pasienter og pårørende. Dette er ment å være et fristed hvor pasienter og pårørende kan møtes for

samtaler og ulike aktiviteter. Senteret har to betalte ansatte, disse finansieres gjennom et spleiselag mellom kreftforeningen og Nordlandssykehuset. Ellers er det frivillige fra kreftforeningen som stiller opp etter en fastsatt turnus. Det er i dag ca. 40 frivillige som arbeider i turnus. Dette er personer som selv, eller som pårørende, har opplevd kreftsykdom. Dette bygger på prinsippet om å møtes som likemenn. Gjennom felles opplevelse kan man hjelpe hverandre.

Avslutning

Inkludering av frivillighet i Nordlandssykehuset vil være en investering i å virkeliggjøre pasientens helsetjeneste. Forutsetningen for å få dette til er at det etableres ledelse av frivillighetssatsningen på foretaksnivå og at den enkelt leder og enhet investerer den tid og oppmerksomhet som kreves for å etablere et godt samarbeid. Frivillighet krever en ledelse hvor det settes av tid og ressurser til å rekruttere, motivere og beholde de frivillige. I tillegg må det være en god plan for opplæring, evaluering og oppfølging som gir den enkelte frivillige oppgaver i tråd med erfaring og opplæring.

Ressurspersoner:

Pasient og pårørendetorget:	Jorun Brendeford, Leder LMS Anniken Evjen, Rådgiver LMS
Vardesenteret:	Lena Hansen, Senterkonsulent Katrín Aakra, Senterkoordinator