

SKÖNDALSINSTITUTETS
ARBETSRAPPORTSERIE

NR 30
ERSTA SKÖNDAL HÖGSKOLA

30

SKÖNDAL INSTITUTE
WORKING PAPERS

NO 30
ERSTA SKÖNDAL UNIVERSITY COLLEGE

Fri eller förankrad?

En empirisk studie av volontärverksamhet och ideella insatser inom
Stiftelsen Stora Sköndal

CHARLOTTE ENGEL

Sköndalsinstitutet
2003

Under 1990-talet har volontärverksamheter inom vård och omsorg blivit en vanligare företeelse. Kännetecknande för sådana här verksamheter är bland annat en målmedveten rekrytering och utbildning av volontärer samt att uppdrag som utförs är kontraktsbundna och schemalagda. Inom Stiftelsen Stora Sköndal initierades under åren 2000 och 2001 en volontärverksamhet i projektform (Volontärbete för äldre i särskilt boende). Denna arbetsrapport beskriver projektets framväxt, de farhågor och förväntningar det väckt men även hur mötet mellan olika uttryck för ideellt och informellt engagemang kommit till uttryck inom Stiftelsen Stora Sköndal.

Ersta Sköndal högskola

Sköndalsinstitutet, 128 85 SKÖNDAL

Besöksadress Sköndalsinstitutet, Herbert Widmans väg 12, Sköndal

Telefon 08-605 06 00, 605 08 90 *Fax* 08-605 09 16

E-post skondal.institute@sssd.se

SKÖNDALSINSTITUTETS ARBETSRAPPORTSERIE NR 30

Fri eller förankrad?

En empirisk studie av volontärarbete och ideella insatser
inom Stiftelsen Stora Sköndal

Charlotte Engel

Stockholm, juli 2003

Publicerad av Sköndalsinstitutets forskningsavdelning
Copyright © 2003 Charlotte Engel
ISSN 1402-277X

Omslag: Hans Andersson H&I Design
Tryck: Elanders Gotab AB, Stockholm 2003
Produktion: Sari Nurminen

FÖRORD

Under 1990-talet har volontärverksamheter inom vård och omsorg blivit en vanligare företeelse. Kännetecknande för sådana verksamheter är bland annat en målmedveten rekrytering och utbildning av volontärer samt att de uppdrag som utförs är kontraktbundna och schemalagda. Inom Stiftelsen Stora Sköndal initierades under åren 2000 och 2001 en volontärverksamhet i projektform ("Volontärarbete för äldre i särskilt boende"). Sköndalsinstitutets forskningsavdelning har genom doktorand Charlotte Engel med handledning av teol.dr. Jonas Alwall utvärderat stiftelsens projekt. Studien beskriver utifrån en empirisk ansats projektets intentioner, de farhågor och förväntningar det väckt samt hur mötet mellan olika former för ideellt och informellt engagemang kommit till uttryck inom Stiftelsen Stora Sköndal. Studien är finansierad av Socialdepartementet och Stiftelsen Stora Sköndal.

Vid sidan av denna rapport har ytterligare en granskning av volontärprojektet genomförts och publicerats som nr 31 i Sköndalsinstitutets arbetsrapportserie med namnet "Volontärer - för vem och för vad? Kritisk granskning av en verksamhet inom Stiftelsen Stora Sköndal".

LARS SVEDBERG
Föreståndare vid Sköndalsinstitutets forskningsavdelning
Ersta Sköndal högskola

INNEHÅLL

FÖRORD	3
SAMMANFATTNING	7
DEL I – BAKGRUND	9
Syfte	9
Metod och urval	10
Begreppsdefinitioner	10
Disposition	11
KAPITEL 1 – PERSPEKTIV PÅ ÄLDREPROJEKTET	13
Verksamheten vid Stora Sköndal	13
Äldreprojektet initieras	14
Äldreprojektets kärna – två typer av frivilligt engagemang	14
Sammanfattning	18
KAPITEL 2 – PROJEKTETS FÖRLOPP	19
Projektet inleds – förankrings- och förberedelsearbete	19
Projektet avslutas – rekrytering och mottagande av volontärer	20
KAPITEL 3 – TEORETISK UTBLICK	21
Frivilligt socialt arbete	21
Frivilligt engagemang inom Stora Sköndal	23
Sammanfattning	25
DEL II – ERFARENHETER AV ÄLDREPROJEKTET	27
KAPITEL 4 – REAKTIONER PÅ ÄLDREPROJEKTET	29
Behovet av volontärer	29
Projektets tillvägagångssätt	31
Rekrytering	35
Förväntningar på volontärernas insatser	36
Förhågor inför en organiserad volontärverksamhet	40
Framtiden	44
Sammanfattning	47

KAPITEL 5 – ERFARENHETER FRÅN VÅRD OCH OMSORG. ETT ÅR SENARE	49
Nuläget	49
Projektets genomförande	49
Stora Sköndals modell för volontärverksamhet	50
Har förväntningarna infriats?	54
Har farhågorna besannats?	55
Är målen uppnådda?	57
Sammanfattning	58
KAPITEL 6 – ERFARENHETER FRÅN EGET BOENDE. ETT ÅR SENARE	61
Projektsamordnarnas synpunkter på volontärverksamheten inom eget boende	61
Projektets genomförande	62
Stora Sköndals modell för volontärverksamhet	63
Sammanfattning	64
KAPITEL 7 – VOLONTÄRVERKSAMHETEN I RELATION TILL ÖVRIGA IDEELLA INSATSER	65
Anhörigomsorg och omsorgen om anhöriga	65
Äldreprojektet i relation till övriga ideella insatser inom Stora Sköndal	65
Sammanfattning	66
KAPITEL 8 – EN JÄMFÖRANDE UTBLICK	67
Volontärverksamheten vid geriatriska kliniken	67
Reaktioner på volontärverksamheten	68
Sammanfattning	73
DEL III – SAMMANFATTANDE ANALYS	75
ÄLDREPROJEKTET FÖR ÄLDRE INOM SÄRSKILDA BOENDEN	77
De faktiska effekterna av volontärernas insatser?	78
Volontärverksamheten i förhållande till äldre i eget boende	80
REFERENSER	83
ÖVRIGT MATERIAL	87
PUBLIKATIONER	89

SAMMANFATTNING

I stadsdelen Sköndal, i en av Stockholms södra förorter med Farsta som närmaste granne, ligger Stiftelsen Stora Sköndal. Verksamheten vid Stora Sköndal omfattar äldrevård, sjukvård, seniorboende och utbildning. Med stimulansbidrag från Socialdepartementet genomförde Stiftelsen Stora Sköndal under perioden 2000–2001 ett tvåårigt projekt med syfte att främja och utveckla volontärverksamhet bland äldre inom ramen för stiftelsens befintliga boende-, vård- och omsorgsverksamheter. Det förväntade resultatet av projektet var en modell för rekrytering, utbildning och handledning av volontärer inom omsorgen av äldre. Projektets långsiktiga syfte har varit att skapa ett mervärde och ytterligare en kvalitetsdimension för de boende inom vård- och omsorgsverksamhet genom ett organiserat ideellt arbete. Den främsta målgruppen är de som bor i det särskilda boendet, men även de som bor i eget boende som är i behov av sådana insatser ingår i målgruppen.

Vid projekttidens slut har projektsamordnarna utarbetat en modell för volontärverksamhet och sjösatt den vid fyra pilotavdelningar. Personalens erfarenheter ger för handen att modellen för volontärverksamhet rönt positiv uppskattning inom vård- och omsorgsenheten. En väl tilltagen förankrings- och förberedelseperiod uppfattas dessutom, tillsammans med utbildningar för såväl vårdpersonalen som för presumtiva volontärer, ha eliminerat merparten av de farhågor som projektet inledningsvis väckte. Även om personalen anser att både volontärernas antal och den tid de har möjlighet att avsätta på avdelningarna är mindre än vad de hade hoppats, så menar de att volontärerna bidrar positivt till omsorgen om de äldre. Personalens egen arbetssituation påverkas inte nämnvärt av volontärverksamheten idag – den varken underlättar eller ger något merarbete. Det är dock en kvalitet i sig att vissa boende får mer besök och samtal genom volontärer men även att stiftelsen, arbetsgivaren, genomför en satsning på en volontärverksamhet som ytterligare en kvalitetsaspekt inom vården. En invändning mot Stora Sköndals modell är dock förhållandet mellan de boendes behov av volontärinsatser och volontärernas egna tankar om vilka insatser de är villiga att utföra – och för vem. Frågan är om det finns en risk att volontärernas insatser i huvudsak kommer att riktas mot en begränsad, ”friskare” kategori av äldre. Den modell för volontärverksamhet som har utvecklats genom projektet inriktas i huvudsak på äldre i särskilt boende. Intresset för volontärverksamheten hos äldre i eget boende har enligt vissa svarspersoner varit svalt. Även om behovet av ”professionella” volontärer (som dels kan ta sig an dem som faller utanför den ömsesidiga omsorgen grannar emellan, dels dem som har särskilda eller omfattande behov) påtalas, tycks viljan att låta det egna, fria och informella engagemanget inordnas och organiseras inom volontärverksamheten vara obefintlig.

Projektet ”Volontärarbete bland äldre i särskilt boende” vid Stora Sköndal är särskilt intressant eftersom volontärverksamheten har initierats inom en stiftelse där redan flera olika former av såväl informella som organiserade frivilliga insatser utförs. Det frivilliga sociala engagemanget kan delas in i tre huvudtyper: den ”nya” volontärverksamheten, det redan befintliga engagemanget i form av informella insatser (ömsesidig omsorg familjemedlemmar, vänner och grannar emellan) samt ideella insatser inom föreningslivet (Väntjänsten och Röda

korset). Mot bakgrund av detta kan man inom stiftelsen se fram emot en utveckling på tre nivåer:

1. utvecklingen av den aktuella modellen, bland annat i vilken mån den kan föras ut till alla boenden och avdelningar inom vård- och omsorgsenheten och om den kan komma att även omfatta anhörigstöd
2. utvecklingen av volontärverksamheten såväl inom det särskilda som inom det egna boendet inom Stora Sköndal
3. Stora Sköndal erbjuder genom de olika former av frivilligt engagemang som finns inom stiftelsen en unik möjlighet att studera utvecklingen inom och mellan olika typer av frivilligt engagemang. Det vore intressant att följa hur de förändringar som sker kommer att påverka Stora Sköndal och stiftelsens äldre "invånare" såväl i eget som i särskilt boende på sikt. De förändringar som det handlar om är:
 - den tilltagande betydelse som frivilligt socialt arbete har fått och förväntas få, inte minst inom äldreomsorgen
 - framväxten av den för svenska förhållanden nya formen av volontärverksamheter inom vård- och omsorgsverksamhet
 - den ökande uppmärksamhet som riktas mot anhöriga både som givare och mottagare av anhörigstöd.

DEL I – BAKGRUND

Med stimulansbidrag från Socialdepartementets Äldreprojekt samt med egna medel genomförde Stiftelsen Stora Sköndal under perioden 2000–2001 ett tvåårigt projekt med syfte att främja och utveckla volontärarbete bland äldre inom ramen för stiftelsens befintliga boende-, vård- och omsorgsverksamheter. Sköndalsinstitutets forskningsavdelning har genom doktorand Charlotte Engel med handledning av Jonas Alwall utvärderat projektet. Utvärderingen omfattar tre olika moment:

1. en teoretisk utblick som ställer Stora Sköndals projekt "Volontärarbete bland äldre i särskilt boende" i relation till aktuell forskning inom området frivilligt socialt arbete
2. en empirisk studie av det aktuella projektet inom Stiftelsen Stora Sköndal
3. en jämförande utblick där det aktuella projektet ställs i relation till andra, jämförbara volontärprojekt/-verksamheter.

Följande rapport, "Fri eller förankrad? Ideella insatser och volontärverksamhet inom Stiftelsen Stora Sköndal", utgör redovisningen av utvärderingen.

Syfte

Projektet "Volontärarbete bland äldre i särskilt boende"¹ genomfördes under åren 2000 och 2001. En volontärverksamhet inom Stora Sköndal skulle komma att beröra många parter. Vilka förväntningar och farhågor hade de äldre i eget boende och den berörda personalen inför en sådan verksamhet? Vad skulle Äldreprojektet komma att innebära för den mångfald av frivilligt arbete som redan utfördes inom Stora Sköndal? När projektet väl sätts – på vilket sätt har inställningen till volontärverksamhet förändrats? Har förväntningarna infriats, farhågorna besannats eller har nya svårigheter uppdagats? Ett särskilt intresse riktas i studien mot Äldreprojektet som ett sätt att initiera en ny typ av frivilligt engagemang inom en stiftelse där redan flera olika former av såväl informella som organiserade insatser utförs.

Syftet med följande studie är således att beskriva projektets förlopp samt att lyfta fram reaktioner inför projektet och erfarenheter av projektet efter att verksamheten påbörjats. Ett tredje syfte är att ställa Stora Sköndals modell för volontärverksamhet i relation till andra, liknande verksamheter.

¹ Projektet "Volontärarbete bland äldre i särskilt boende" kommer i det följande att benämnas *Äldreprojektet*

Metod och urval

Studien bygger på intervjuer genomförda med ett urval av personer som företräder grupper som på olika sätt berörs av Äldreprojektet:

1. vårdchefen samt sju anställda vid pilotavdelningar inom vård- och omsorgsverksamheten där Äldreprojektet initierats (vårdenhetschefer och volontärsvariga) samt ytterligare fem anställda inom övrig vård- och omsorgsverksamhet (arbetsterapeut, kurator, representanter för SACO, SKAF och TCO samt diakon inom sjukhuskyrkan)
2. fem representanter för äldre i eget boende inom Stora Sköndal: aktiva inom pensionärsråd, pensionärsbostadsförening, Väntjänst (en förening vars medlemmar besöker äldre och sjuka inom området), Diakonisällskapet (en ideell förening med syfte att stödja utvecklingen av Stiftelsen Stora Sköndal) och klubbverksamhet
3. projektets två halvtidsanställda samordnare samt direktorn för Stiftelsen Stora Sköndal.

Sex av intervjupersonerna samt projektsamordnarna ingår i styrgruppen för Äldreprojektet.

Intervjuerna har genomförts vid två tillfällen. Det sammantagna antalet intervjuer är 39. Första intervjuomgången genomfördes i december år 2000. Ett år av projektiden hade gått. Denna första fas bestod främst av förberedelse och förankringsarbete, dels av idén med volontärverksamhet som sådan, dels av den faktiska verksamhet som skulle ta form. Andra intervjuomgången genomfördes i oktober år 2001. På pilotavdelningarna fanns vid denna tidpunkt erfarenheter av den modell för volontärverksamhet som utformats och av volontärer som rekryterats till avdelningarna. Projektet skulle dessutom avslutas och frågan om volontärverksamhetens fortsättning var aktuell.

Intervjuerna tog i genomsnitt en timme. Intervjuer med personal inom Stiftelsen Stora Sköndal genomfördes huvudsakligen på informanternas arbetsplatser/arbetsrum. Intervjuerna med äldre i eget boende genomfördes i deras hem, med några undantag där intervjuerna ägde rum på Sköndalsinstitutet. Intervjuerna genomfördes som samtal runt ett antal teman som syftade till att belysa såväl informanternas uppfattningar om behov av en ny volontärverksamhet som farhågor och förväntningar inför projektet. Till följd av en kort utredningstid och ett stort antal intervjuer gjordes ingen bandinspelning av intervjuerna, utan anteckningar fördes. En begränsad tid medger inte utrymme för utskrift av bandade intervjuer. Min erfarenhet är dessutom att koncentrationen i en intervjuundersökning med ett stort antal informanter ökar betydligt när anteckningar förs, vilket underlättar i arbetet med slutrapporten.

Begreppsdefinitioner

Frivilligt arbete har definierats som *sådant arbete och sådana insatser som utförts på frivillig grund, oavlönat (eller mot ett symboliskt arvode) och på fritiden* (Jeppsson Grassman 1993:71). I det följande kommer *frivilligt engagemang/frivilliga insatser* användas som ett samlande begrepp för alla olika former av frivilliga insatser som utförs inom Stora Sköndal. Uttrycket *frivilliga insatser* kan användas som synonym för såväl ideella insatser som volontärsinsatser. Dessa två begrepp definierar dock frivilliga insatser av en viss typ: med *ideella insatser* avses obetalda frivilliga insatser inom ramen för en förening eller organisation. Begreppet *volontär* (från lat. [fri] vilja NE) används när det är frivilliga insatser planerade eller initierade av Äldreprojektet

som avses. Begreppet används ofta just för att särskilja organiserade volontärinsatser från andra frivilliginsatser som sker i samhället (Whitaker 1999:9). *Frivilliga (medarbetare)* får däremot beteckna personer som varit engagerade inom Stiftelsen Stora Sköndal redan innan projektet initierades.

Med *informella insatser* avses oavlönad hjälp eller stöd som utförs på regelbunden basis och som sker inom ramen för familjen och/eller det informella sociala nätverket.

För att särskilja de insatser som utförs benämns dessa som *arbetsuppgifter* i de fall de utförs av anställd personal och som *insatser* i de fall de utförs av frivilliga samt som *uppdrag* i de fall de utförs av Äldreprojektets volontärer.

I det följande finns tre begrepp som beskriver olika ansvarsfunktioner inom Äldreprojektet. *Projektsamordnarna* är de två personer som på en delad heltidstjänst ansvarat för Äldreprojektets genomförande. *Volontäransvariga* är de personer som inom enskilda vård- och omsorgsenheter har ett särskilt ansvar för enhetens volontärer. *Volontärsamordnare* är det begrepp som tillskrivs en övergripande samordnande funktion om och när volontärverksamheten permanentats inom Stora Sköndal.

Eget boende avser i det följande boende i lägenheter eller villor inom området där hyresgästerna har eget kontrakt. *Särskilt boende* avser boende inom vård- och omsorgsverksamheten.

Disposition

Rapporten består av tre delar. I den inledande delen ("Bakgrund") ger ett första kapitel en presentation av Stiftelsen Stora Sköndal och de verksamheter som omfattas av stiftelsen samt en bakgrund till Äldreprojektets tillkomst och syfte. Kapitel två beskriver Äldreprojektets förlopp och kapitel tre beskriver undersökningens teoretiska perspektiv. Rapportens andra del ("Erfarenheter av Äldreprojektet") omfattar fyra kapitel. Kapitel fyra presenterar hur personal inom vård- och omsorgsverksamheten samt äldre i eget boende inom Stiftelsen Stora Sköndal uppfattade Äldreprojektet innan det startade. De följande kapitlen fem och sex belyser samma informanternas erfarenheter av Äldreprojektet ett år senare. Kapitel sju ger en jämförande utblick och presenterar två utvärderingar som genomförts vid en liknande verksamhet. Volontärverksamheten vid Regionsjukhuset i Örebro uppvisar många gemensamma drag med modellen som under projekttiden vuxit fram på Stiftelsen Stora Sköndal. Utvärderingarna från Örebro är av stort intresse i detta sammanhang eftersom de lyfter fram erfarenheter av en volontärverksamhet fem år efter att den initierats. Rapportens tredje och avslutande del utgörs av en sammanfattande analys.

KAPITEL 1 – PERSPEKTIV PÅ ÄLDREPROJEKTET

År 1898 grundades Svenska Diakonisällskapet med uppgift ”att till Svenska kyrkans tjänst för fattigas, sjukas, förkommas eller eljest nödställdas vård och hjälp fostra och utbilda kristliga män av evangelisk-luthersk bekännelse”. Samma år påbörjades utbildningen av diakoner vid diakonianstalten som från 1905 förlades till Stora Sköndal. Dit förlades även vårdhemmet för epileptiker som startat redan 1901. ”Idag är det andra tider” skriver Simonsson (1998:22). ”Av den lilla diakonianstalten har det blivit en stor vård-/och utbildningsinstitution.” I följande avsnitt presenteras de olika verksamheter som Stora Sköndal omfattar men även de olika former av frivilligt engagemang man finner inom området.

Verksamheten vid Stora Sköndal

Verksamheten vid Stora Sköndal omfattar idag äldrevård, neurologisk rehabilitering, seniorboende och utbildning. Sköndalsinstitutet är Stiftelsen Stora Sköndals enhet för utbildning av socionomer och kyrkomusiker och för forskning. Studenter som så önskar kan efter avlagd socionomexamen och efter särskild prövning gå en andra, avslutande termin för att bli diakoner. En särskild forskningsenhet skapades 1992, vars forskning bland annat handlat om att kartlägga, beskriva och analysera den svenska ideella sektorn och inte minst de delar som rör socialt inriktad frivillig verksamhet (Hansson 1998:79). Sköndalsinstitutet utgör sedan 1997 en del av Ersta Sköndal högskola.

Pensionärsverksamheten

”Det första fröet till pensionärsverksamheten såddes redan något år efter att Diakonisällskapet flyttat till Stora Sköndal”, skriver Wendel (1998:10). År 1913 byggdes Solbacken som ett vilohem för trötta och sjuka präster. 1950 öppnades Botvidsgården, inte bara för präster, utan även andra sommargäster och 1952 stod Kyrkbyns gästhem färdigt. Gästhemmet var tänkt både för fasta och tillfälliga men pensionerade gäster. Under åren 1954 till 1960 byggdes Kyrkbyn, ett område med ett fyrtiotal bostäder (villor, radhus och lägenheter) för pensionärer. ”Snart stod det klart att det också behövdes ett sjukhem för att man skulle kunna ge tillfredsställande åldringsvård” (Wendel 1998:41). År 1960 stod Kyrkbyns sjukhem klart. Stora Sköndal hade då ett pensionärscenter med pensionärsbostäder, gästhem med fasta, helinackorderade gäster och sjukhem. Detta, menar Wendel, var unikt i Norden. Pensionärsverksamheten kom att utvecklas ytterligare. År 1966 invigdes den nya anläggningen Skogsbyn som omfattade 93 villor, 12 pensionärlägenheter, ytterligare ett gästhem och ett sjukhem. Anläggningen omfattade även en servicebyggnad med bland annat matsalar, centralkök och sällskapsrum. År 1989 utökades pensionärsboendet med 70 pensionärlägenheter. Visionen för Stora Sköndal var ett pensionärscenter med en vårdkedja (Wendel 1998:40f). Vårdkedjans första länk, skriver Stolt (1998:73) är ett friskt pensionärsboende fyllt av olika aktiviteter och stöttat av läkare och sjukvårdstjänster. Till detta boende länkas möjligheten att få bo kvar i ålderdomshem eller sjukhem inom samma geografiska område. Inom Stora Sköndal bodde i augusti år 2000 244 pensionärer i eget boendet, varav 142 ensamboende och 102 parboende. Medelåldern bland boende var år 1999 77 år för kvinnor, och 75 år för män (Gunnarsson & Vässmar 2000:1).

Neurologiska rehabiliteringskliniken

Stora Sköndal var riksinstitution för epileptiker fram till att verksamheten avvecklades mot slutet av 1970-talet. År 1977 öppnade en neurologisk eftervårdsavdelning. Syftet med verksamheten var att hjälpa människor med neurologiska sjukdomar och skador att återvinna bättre funktion och högsta möjliga självständighet och livskvalitet. Till avdelningen kopplades så småningom en neurologisk rehabiliteringsklinik och en mindre psykosomatisk smärtenhet. Parallellt utökades den paramedicinska gruppen (sjukgymnaster, logoped, kurator, psykologer och arbetsterapeuter). År 1998 disponerade kliniken över 30 slutenvårdsplatser (Wedlund 1998:86) samt 16 dagvårdsplatser.

Vård- och omsorgsverksamheten

Vård- och omsorgsverksamheten är idag kvantitativt Stiftelsen Stora Sköndals viktigaste verksamhetsområde. Verksamheten har totalt 333 boendeplatser inom sjukhem, gästhem och psykiatriboende. Där bor företrädesvis äldre personer, många med minneshandikapp eller med krämpor och försämrade kroppsfunktioner som gör dem starkt beroende av andras hjälp (Palm 1998:82). De äldre kommer framför allt från den stadsdel där stiftelsen ligger, Farsta. Några kommer även från övriga stadsdelar samt från närbelägna kranskommuner.

Äldreprojektet initieras

Stiftelsen Stora Sköndal har således en lång erfarenhet av vård- och omsorgsinsatser bland äldre. Många faktorer har legat till grund för önskan att öka det frivilliga engagemanget inom Stiftelsen Stora Sköndal. Forskningsavdelningen vid Sköndalsinstitutet som sedan starten år 1992 studerat frivilligt socialt arbete har ökat medvetenheten om fenomenet frivillighet. Stiftelsen bedrev dessutom under 1998 och 1999 på uppdrag av Svenska kyrkans församlingsnämnd Svenska kyrkans centrum för frivillighet och volontärverksamhet. Därutöver fanns en önskan att utveckla det frivilliga arbetet inom vård- och omsorgsverksamheten, inte minst mot bakgrund av förväntade försämrade förutsättningar att bedriva äldreomsorg. Behovet av frivilliga krafter som tillför "mjuka" insatser antas öka i samhället i stort såväl som inom stiftelsen. Inom Stora Sköndal finns dessutom många äldre i eget boende. Det är mot bakgrund av dessa faktorer sammantaget som ansökan om stimulansbidrag till Socialdepartementet för Äldreprojektet tillkom. Ansökan beviljades i februari år 2000 och Stiftelsen Stora Sköndal tilldelades medel från Socialdepartementets äldreprojekt. Intresseanmälan till Socialdepartementet 1999 och uppdragsbeskrivningen från mars 2000 identifierade äldre i särskilt boende som projektets målgrupp, men även äldre i eget boende - i behov av insatser från en organiserad volontärverksamhet.

Äldreprojektets kärna – två typer av frivilligt engagemang

Det förväntade resultatet av projektet var en modell för rekrytering, utbildning och handledning av volontärer inom omsorgen av äldre. Personal inom vård- och omsorgsverksamheten skulle göras delaktiga i metodutvecklingen. Modellen skulle dessutom kunna möta olika former av frivilliga insatser. Beteckningen *volontär* på frivilliga inom Äldreprojektet kan ses som ett sätt att särskilja denna - inom Stiftelsen Stora Sköndal - nya typ av frivilliga medarbetare från redan befintliga frivilliga. Beteckningen pekar dessutom mot en modell där volontärverksamheten i likhet med bland annat engelska och kanadensiska förebilder kännetecknas av särskilda utbildningssatsningar och av kontraktbundna och schemalagda insatser.

Volontärprojektets mål inom vård- och omsorgsverksamheten

Äldreprojektet syftade till förbättrad livskvalitet och ökat engagemang på Stora Sköndal som helhet. Det framhölls för det första som ett viktigt resultat att volontärernas insatser skulle *höja kvaliteten i arbetet för de anställda* (Gunnarsson & Vässmar 2000:2). Volontärverksamheten, menar projektsamordnarna, kan ge ett mervärde för personalen. För det första kan det ge avlastning – ”om frivilliga gör lite av mina uppgifter får jag mer tid över till mitt eget”. För det andra ger det arbetsro och arbetsglädje ”att se andra sitta hos dem som annars är ensamma”. Projektsamordnarna anser att frivilligt arbete innefattar något *utöver* det som personalen kan tillföra de boende. Volontärer förväntas tillföra en kvalitetsdimension och ett mervärde genom att föra in andra aspekter av livet på avdelningarna. Livet måste fortsätta även efter att man som äldre flyttat till särskilda boenden, men då måste tillvaron också innehålla mer än vad som kan tillföras av professionellt anställda. Att *frivilligt* ge omsorg till någon som inte klarar sig själv ger en särskild kvalitet och ”blir något annat”.

Att förändra synen på äldre och äldreomsorg

Ett annat av Äldreprojektets syften var ”att som ett led i ett nytänkande inom omsorgen om äldre medvetet verka för utveckling av ideella insatser genom utveckling av modeller bland och till förmån för äldre”. Projektsamordnarna skriver, att de ”arbetar för en förändring av hur vi ser på äldrevården” (ibid.:28).

Volontärprojektets mål inom eget boende

Redan innan Äldreprojektet initierades utfördes många frivilliga insatser inom Stiftelsen Stora Sköndal.² Antalet som utförde en sådan insats inom Stora Sköndal uppskattades i december år 2000 till ett hundratal (Gunnarsson & Vässmar 2002:5). Projektet måste således arbeta med två olika typer av frivilliga insatser: dels den nya modell som skall ta form, dels med redan befintliga insatser. En mycket tydlig intention har varit att *lyfta fram* det befintliga frivilliga engagemanget. Projektet startade följdriktigt med en kartläggning som identifierar tretton former eller uttryck för frivilligt engagemang inom Stora Sköndal:

- direktion, förtroendevalda
- pensionärsbostadsföreningen
- pensionärsrådet
- damklubben
- seniorklubben
- gymnastikklubben
- tisdagskretsen
- onsdagskretsen
- Väsentjänsten
- Röda kors-värdinnor (som utifrån besöker det särskilda boendet)

² Stiftelsen Stora Sköndal benämns i det följande endast *Stora Sköndal*.

- anhöriga och före detta anhöriga som finns med i reabteamets aktiviteter
- studentkåren
- Stora Sköndals diakonisällskap

Syftet med kartläggningen var att kunskapen om det som redan fanns dels skulle kunna bidra till projektets vidare utformning, dels tydliggöra hur stiftelsen skall kunna stödja och underlätta detta arbete (protokoll styrgruppsmöte juni 2000). Äldre i eget boende skulle (ur projektets perspektiv) inte betraktas ensidigt som hyresgäster, utan som *medaktörer* ”i Stora Sköndals verksamhet” (Gunnarsson 2000). Man kan ana att den roll projektsamordnarna ser att de boende kan spela för det första är att *finnas med* som en part bland många andra parter, verksamma inom stiftelsen och ”delaktiga i att förverkliga projektets idé”. Att vara medaktörer kan för det andra innebära att de boende blir *engagerade som volontärer* inom ramen för den nya volontärverksamheten. Det finns i dokumentationen runt Äldreprojektet en tendens till kluvenhet i det sätt på vilket man betraktar frivilliga insatser som utförs inom ramen för eget boende. Å ena sidan betonar man egenvärdet i detta engagemang. Man skall inte värdera olika typer av frivilliga insatser olika (protokoll styrgruppsmöte mars 2000), utan vara tydliga i att alla behövs, att ingen är viktigare än någon annan. Det skall finnas olika nivåer och uppgifter för alla som vill engagera sig. Å andra sidan syftar Äldreprojektet till att erbjuda (nya) volontärer rätt utbildning och introduktion ”som en medveten satsning med syfte att öka omfattning och *kvalité* [min kursivering] på frivilligheten” (Gunnarsson & Vässmar 2001:1).

Redan befintliga former av ideellt arbete inom Stora Sköndal
 Många av de äldre i eget boende inom Stora Sköndal utför insatser av olika slag. För det första *ideella insatser* inom exempelvis pensionärsråd, pensionärsbostadsförening och Väntjänstförening. För det andra *informella insatser* såväl inom det egna hushållet som riktat utåt, i en ömsesidig omsorg grannar emellan. Jeppsson Grassman och Svedberg har visat att personer som utför informella insatser ofta även utför organiserade ideella insatser. ”De som gör mycket, gör mer” (1999:138). Det är troligt att det förhåller sig på detta sätt även inom Stora Sköndal, och att en – om än begränsad – grupp motsvarar denna beskrivning. Ideella insatser riktas även mot äldre i särskilt boende från frivilliga som inte bor inom Stora Sköndal, genom Röda Korset (tre Röda kors-värdinnor) och Svenska kyrkans volontärår (en volontär per år).

Ömsesidig omsorg grannar emellan

Jeppsson Grassman och Svedberg visar i sin befolkningsstudie från 1999 att cirka 10 procent av befolkningen gör insatser utanför det egna hushållet för någon annan än en anhörig. Inom Stora Sköndal finns en omfattande omsorg om andra utöver familjen eller släktkretsen, en ömsesidig omsorg grannar och vänner emellan. Denna omsorg betecknas av de boende själva som ”lite lättsinnig”, människa till människa, utan att man har gjort så mycket väsen av det. Den fungerar spontant, utan någon organisering och utan listor över personer i behov av besök eller över personer som vill göra en insats. Informella insatser blir en vänskapens gengåva. Bakgrunden till denna omsorg, menar en svarsperson, är att det tidigare i huvudsak var personer med kyrklig förankring som flyttade till Stora Sköndal. Detta gav en gemenskap och struktur som involverade de boende i olika sammanhang. Många boende, säger samma person, har haft ungefär samma bakgrund och kommer från en samhällskrets där det har varit självklart med

frivilliga insatser och en ömsesidig omsorg. Jeppsson Grassman och Svedberg visar att äldre som utför informella insatser utgör en ”resursstark grupp med en tradition i ryggen”. Människor med resurser i form av större inkomster och högre utbildning gör i högre utsträckning insatser än andra (1999:159-160). Ju mer vi rör oss inom en och samma grupp, desto mer identifierade och lojala blir vi i regel med varandra, skriver Hadenius (1999:63). Genom att samverka med varandra förstärks sammanhållningen och identiteten inom kretsen i fråga. Inom det egna boendet på Stora Sköndal har förutsättningarna för en sådan samverkan funnits genom små stabila grupper med en långvarig och regelbunden interaktion.

Väntjänsten

Inom Stora Sköndal finns en Väntjänst där äldre i eget boende är *organiserade i en förening*. Enskilda medlemmar tecknar sig på en lista och anmäler sitt intresse att (i huvudsak) besöka äldre inom det särskilda boendet. Eftersom medlemmarna i Väntjänsten har uppnått en hög ålder eller av andra skäl har svårigheter att genomföra några besök, kan verksamheten betecknas som begränsad. Väntjänsten förfogar fortfarande över ekonomiska medel enligt gåvobrev till stiftelsen. Med hjälp av dessa ordnar man vid vissa tillfällen resor och luncher för personer i eget boende. Väntjänsten delar även ut julblommor till äldre inom området. Inom Stora Sköndal finns dessutom en annan väntjänst, som kan sägas utgöra en *utökad form av ömsesidig grannomsorg* mellan äldre i eget boende. Med sjukhuskyrkan i en samordnande funktion besöker man sina före detta grannar inom det särskilda boendet.

Röda Kors-värdinnor

Förutom dessa två typer av väntjänster som utförs av och för äldre boende *inom* Stora Sköndal, får äldre i särskilt boende även besök av ett fåtal Röda Kors-värdinnor som kommer *utifrån*. Röda Kors-värdinnorna får handledning av kuratorn inom vård- och omsorgsenheten.

Anhöriga till före detta boende

Frivilliga insatser *utifrån* utförs dessutom av anhöriga till före detta boende inom vård- och omsorgsverksamheten. Insatser utförs i huvudsak inom ramen för rehabiliteringsteamets aktiviteter, bland annat i samband med dans och pubaftnar.

Svenska kyrkans volontärår

Sedan åtta år tillbaka finns en organiserad verksamhet där ungdomar inom ramen för *Svenska kyrkans volontärår* deltar inom vård- och omsorgsverksamheten vid Stora Sköndal. Volontärerna, en per år, får samma introduktionsutbildning som nyanställd personal inom vård och omsorg. Volontärerna får dessutom handledning av sjukhuskyrkans diakon.³

³ Svenska kyrkans volontärår startade 1968 och förmedlar idag volontäruppdrag över hela Sverige till mellan 50 och 100 ungdomar per år. Det nationella kansliet finns vid Stora Sköndal, och det var även där verksamheten tog sin början.

Sammanfattning

Verksamheten vid Stiftelsen Stora Sköndal omfattar äldrevård, sjukvård, seniorboende och utbildning. Flera faktorer har legat bakom det ökande intresse för frivilligt socialt arbete som utmynnade i projektet. En förväntad förändrad framtida situation inom äldreomsorgen utgör en sådan faktor. Möjligheten att befästa en ny syn på frivillighet inom ramen för en stiftelse med den mångfald man finner på Stora Sköndal är en annan.

Äldreprojektet har haft tre olika faktorer att ta hänsyn till:

1. att det finns två typer av boende: både äldre i särskilt boende inom vård- och omsorgsenheten och äldre i eget boende inom stiftelsens område
2. att det finns två typer av frivilligt engagemang: dels den organiserade volontärverksamhet som projektet skulle resultera i, dels det ideella engagemang som redan fanns inom Stora Sköndal
3. att det utförs informella insatser.

Projektsamordnarna betonar vikten av samverkan med olika berörda parter. Personalen inom vård- och omsorgsverksamheten skall göras delaktiga i projektet genom verksamheten vid (inledningsvis) två pilotavdelningar. Personalen får således en *direkt betydelse* i förhållande till den nya volontärverksamhet som skall initieras, och de boende inom vård och omsorg blir föremål för den organiserade verksamheten. Äldre i eget boende kan däremot sägas få en *indirekt betydelse*. I första hand genom att de utgör rekryteringsbas för nya volontärer. I andra hand genom att Äldreprojektets ambition att synliggöra och uppmuntra det befintliga ideella engagemanget antas ge en ökad samhörighet inom stiftelsen – vilket i sin tur bidrar positivt när den nya volontärverksamheten skall förankras inom Stora Sköndal.

KAPITEL 2 – PROJEKTETS FÖRLOPP

Under hösten år 1999 pågick förberedelsearbetet inför Stora Sköndals ansökan om medel från Socialdepartementet för projektet. Ansökan lämnades i december samma år, och Stora Sköndal fick regeringens ja till projektet i februari år 2000. I mars lades ett förslag till uppdragsbeskrivning fram inför stiftelsens nykonstituerade styrgrupp. Projektet, som formellt pågick under år 2000 och år 2001, finansierades således av stimulansmedel från Socialdepartementets äldreprojekt men även av medel från Stora Sköndal.

Projektet inleds – förankrings- och förberedelsearbete

Äldreprojektet kan beskrivas utifrån två olika faser i arbetet. Den första fasen kännetecknades av ett inledande förankrings- och förberedelsearbete.

Metodval

Projektet har letts av en styrgrupp bestående av representanter både för verksamhetsgrenar inom Stora Sköndal som berörs av projektet och för befintliga ideellt organiserade grupper, men även av fackliga representanter samt stiftelsens direktor. Ordförande har varit chefen för Enheten för Diakonal utveckling. Projektet har genomförts av två projektsamordnare med motsvarande en heltidstjänst. Två personer, en socionom och en undersköterska, verksamma inom Stora Sköndal anställdes. Projektarbetet var, menade projektsamordnarna, att betrakta som en process där en modell för volontärverksamheten genom berörda parter delaktighet skulle ta form efterhand, men också där verksamheten successivt skulle utvecklas till en ökad omfattning inom Stora Sköndal.

Målet integration och information

Stora Sköndal omfattar, som vi har sett, en mångfald av verksamheter och av frivilligt engagemang. Genom fortlöpande information till anställda, boende och andra berörda parter och genom informationsträffar med alla vårdenhetschefer, med anhöriga till boende vid pilotavdelningarna och med grupper av ideellt engagerade äldre inom eget boende har projektsamordnarna försökt uppnå Äldreprojektets mål att ”verka för en ökad integration mellan stiftelsens olika verksamhetsgrenar”(Gunnarsson & Vässmar 2002:4). Även försöken att rekrytera volontärer internt från den samordnade utbildningen för sjuksköterskor och socionomer med särskild inriktning mot äldre men även ”detaljer, som förläggnings av vårdpersonalens utbildning till högskolans lokaler, eller att föreläsarna i volontärkursen är engagerade inifrån organisationen”(ibid.:8) har skett utifrån samma mål.

Pilotavdelningarna

Under projekttiden inriktades arbetet mot två pilotavdelningar inom vård- och omsorgenheten: avdelning 4B på Johannesgården och Skogsbyns gästhem samt verksamhetens rehabgrupp. Projektsamordnarna skapade ”tankegrupper” som dels skulle bidra till att göra personalen vid pilotavdelningarna delaktiga i volontärverksamhetens framväxt, dels ge dem tillfälle att uttrycka farhågor och funderingar runt den nya verksamheten. Att ge personalen utrymme att tala om angelägna teman, som exempelvis gränsdragningen mellan personalens arbetsuppgifter och

volontärernas insatser, var dessutom ett sätt att förbereda enheterna inför mottagandet av volontärer. Ett annat tema som tankegrupperna behandlade var hur de boende själva skulle kunna bli delaktiga i och få inflytande över volontärarbetets utveckling. En enkel kartläggning av de boendes behov genomfördes. Promenader var en efterfrågad aktivitet. Personalgruppernas representanter i "tankegrupperna" blev pilotavdelningarnas volontärsvariga. De fick ett särskilt ansvar för volontärverksamheten inom sin enhet och för att de volontärer som så småningom skulle komma ut på enheterna skulle få ett gott bemötande.

Utbildningen

I samarbete med den ordinarie utbildningsverksamheten inom vård- och omsorgsverksamheten genomfördes en *obligatorisk utbildning* för pilotavdelningarnas vårdpersonal. Utbildningen om tre timmar omfattade bland annat redovisning av "tankegruppernas" arbete, kunskap om frivillighet och om den roll frivilligheten ur ett historiskt perspektiv spelat inom Stora Sköndal. Under projekttiden genomfördes utbildningen vid sju tillfällen för fem enheter. Sammantaget deltog 74 personer.

Projektet avslutas – rekrytering och mottagande av volontärer

Under projektets andra fas övergick projektsamordnarna från ett förberedande arbete till att rekrytera, utbilda och introducera de första volontärerna. Rekryteringen av volontärer har framför allt skett genom annonser (i "Mitt i Söderort", stiftelsens interna informationsmaterial samt SPF:s tidning "Seniornytt"). När den första volontärkursen startade (mars 2001) hade 40 personer uppmärksammat annonserna, ringt och visat sitt intresse för att göra en frivillig insats som volontär. Efter inledande samtal med en volontärsamordnare inbjöds de att delta i kursen. Volontärkursen bestod av fem träffar om två och en halv timme. Kursen behandlade bland annat frågor runt volontärernas krav och rättigheter men även sekretess. Den tog upp äldrekunskap och tros- och livsåskådningsfrågor och innehöll även praktiska moment som till exempel rullstolskörning. Vid projekttidens slut hade tre volontärkursen genomförts med sammantaget 26 deltagare, i huvudsak personer som kommit "utifrån" (det vill säga andra än verksamma eller boende inom stiftelsens område). Ett drygt halvår innan projektet skulle avslutas (juni 2001) introducerades de första volontärerna (16 stycken) på pilotavdelningarna. Volontärerna togs emot och introducerades av den som var volontärsvarig på avdelningen eller boendet. Tillsammans utformade den volontärsvarige och volontären en överenskommelse som angav vilka dagar och tider volontären skulle komma, men även vilka uppgifter som volontären kunde tänka sig att utföra. Volontären fick dessutom skriva under en tystnadsförpliktelse. Vid projekttidens slut (december 2001) var ytterligare två enheter involverade inom volontärverksamheten – Kyrkbyns gästhem samt Hemvården som är verksam bland äldre i eget boende.

KAPITEL 3 – TEORETISK UTBLICK

Innan vi går vidare till den andra delen av rapporten erbjuder kommande kapitel en kort teoretisk utblick som relaterar de befintliga formerna av frivilligt och informellt engagemang inom Stora Sköndal till forskning inom området frivilligt socialt arbete.

Frivilligt socialt arbete

Frivilligt arbete

Det svenska folket är ett föreningsaktivt folk. Den svenska folkrörelsetraditionen innebär att deltagandet i olika föreningar är utbrett hos stora delar av befolkningen. Frivilligt eller ideellt arbete är ”sådan arbete som utförts på frivillig grund, oavlönat (eller mot ett symboliskt arvode) och på fritiden” (Jeppsson Grassman 1993:71). Huvuddelen av det frivilliga arbetet i landet utförs inom ramen för föreningslivet, eller som man också säger, inom frivilliga organisationer. Det är inte sociala verksamheter som har det största antalet frivilligt engagerade, utan idrotts- och fritidsinriktade verksamheter samt fackföreningar. Bland de direkt sociala insatser som görs inom frivilliga organisationer kan särskilt nämnas olika typer av stödverksamhet och biståndsverksamhet samt behandlings- och omsorgsverksamhet av olika slag. Jeppsson Grassman och Svedberg (1995:93) skiljer mellan frivilligt socialt arbete i form av *egenorganisering och självhjälp* (till exempel Anonyma Alkoholister), och *insatser för andra* (exempelvis humanitära organisationer som Röda Korset).

En allt mer positiv värdering av frivilligt socialt arbete

”En ofta framförd uppfattning är att nöden i det svenska samhället har ökat sedan det tidiga 90-talets krisår. De offentliga välfärdssystemen har visat sig vara bristfälliga – och insikten om detta blir ett viktigt motiv för att engagera sig i frivilligt arbete” skriver Alwall (1999:18). Jeppsson Grassman (1997:12f) beskriver hur attityden till frivilligt socialt arbete i början av 90-talet förändrades i positiv riktning. Denna förändring, menar hon, kom delvis till stånd som en följd av en *framtvingad* utveckling därför att det offentliga samhället inte förmår tillgodose människors behov av vård, omsorg och trygghet. Attitydförändringen kom även till stånd genom en *önskad* utveckling där den frivilliga sektorn antas stå för värderingar som befrämjar strävan efter ett ”mjukare samhälle”: ”Genom frivilliga insatser skulle vi både få ett ’mjukare samhälle’ och kunna avlasta den offentliga sektorn. Det handlade om frivilligt arbete med nya förtecken – om frivilligt socialt arbete: medborgaren som medmänniska” (Jeppsson Grassman 1997:12).

Volontärverksamhet i vården

Ett uttryck för denna attitydförändring är den *volontärverksamhet* som under 1990-talet har vuxit fram i Sverige. Verksamheten är definitivt ett nytt fenomen för svenska förhållanden, skriver Whitaker (1999:32). Volontärverksamhet kännetecknas (till skillnad från folkrörelseanknutet ideellt engagemang) av rekrytering och ett medvetet urval av volontärer samt av att volontärerna utbildas och får schemalagda uppdrag inom vården. Whitakers sammanställning av kunskap om frivilligmedverkan vid vård och omsorg i livets slutskede visar att den socialt inriktade delen av frivilligheten har en direkt och ibland mycket stor betydelse inom vissa nischer av det

sociala fältet, bland annat gällande insatser för missbrukare, misshandlade kvinnor och hemlösa. Ett annat exempel, om än mycket marginellt, är frivilliginsatser inom vård och omsorg i livets slutskede (ibid.:11). Whitakers kunskapsöversikt beaktar hospice-enheter och deras volontärverksamhet. Men med vård i livets slutskede avses inte enbart hospice-vård, utan all den vård av döende som ges på våra akutsjukhus, vid olika typer av äldreboenden och institutioner samt i enskilda människors hem (ibid.:7).

Rekrytering och organisering enligt intresse respektive inventeringsmodellen

Även inom Svenska kyrkan förefaller uppfattningar om det ideala frivilliga arbetet passa väl in i den ”nya” volontärverksamhet som Whitaker identifierar. Alwall (1999:31) refererar till Högdahls två modeller för rekrytering och organisering av frivilliga medarbetare inom Svenska kyrkan (Högdahl 1993). Det som Högdahl kallar *inventeringsmodellen* uppvisar vissa gemensamma kännetecken med volontärverksamhet. Enligt denna modell är det församlingens behov som styr rekryteringen. Uppgifterna för den frivilliga medarbetaren är klargjorda, och församlingen söker personer med särskilda kunskaper just för dessa uppgifter. Det sker ett urval av frivilliga som därefter utbildas och inskolats i sina uppgifter i enlighet med uppgjorda kontrakt. Hur uppgifterna utförs utvärderas efterhand. Kontrakten anger även när uppdraget avslutas. *Intressemodellen* inrymmer däremot ingen aktiv rekrytering. Det finns inga färdiga uppdrag, utan den frivilliga medarbetarens egna intressen och behov styr uppgifternas utformning. Det finns heller inga krav på den frivilligas närvaro eller på att uppgiften skall utföras och den frivilliga bestämmer själv när det frivilliga arbetet upphör. ”Högdahl menar”, skriver Alwall, ”att en kombination av de båda modellerna är önskvärda” (ibid.:32). Bland annat bör den enskilda personens (den presumtiva frivilligas) intressen och behov kunna svara mot den uppgift hon eller han får – samtidigt som frivilligarbetet svarar mot de behov som finns.

Informella insatser – av anhöriga för anhöriga

På det sociala området sker merparten av alla insatser på ett sätt som inte är organiserat som frivilligt arbete per definition är. Det handlar om informella insatser riktade mot anhöriga. Enligt aktuell forskning bedöms de informella insatserna vara mer än dubbelt så omfattande som den offentliga sektorns insatser, räknat i antalet arbetstimmar. ”Här handlar det alltså inte om frivilligt arbete i strikt mening” skriver Alwall (1999:14), ”men ändå om sociala insatser av utomordentlig betydelse för samhället”. Enligt Jegermalm och Whitaker (2000:13) omfattar begreppet anhörig med en vidare definition personer inom familjen och släktkretsen, men även närstående som grannar och vänner.

Anhörigstöd

Anhöriga är inte endast utförare av informella insatser. Anhöriga kan dessutom själva vara mottagare av stöd och omsorg. Med *anhörigstöd* avses olika insatser från kommuner och frivilligorganisationer som primärt syftar till att fysiskt, psykiskt, socialt och ekonomiskt underlätta för den anhöriga (Jegermalm & Whitaker 2000:13). I Sverige har anhöriga och behovet av anhörigstöd lyfts fram i olika policydokument under senare år. I propositionen Äldreomsorg inför 90-talet (proposition 1987/88:176) togs frågan om förbättrat stöd till anhöriga upp och det betonades att en stor del av de anhörigas insatser sker i det tysta. Under år 1997 fick Socialstyrelsen i uppdrag att fördela 7,5 miljoner för att utveckla anhörigstödet, och under åren 1999–2002 satsades ytterligare 300 miljoner i projektet (Anhörig 300) för att på sikt bidra till en ökad livskvalitet för familj och andra närstående. Den reviderade socialtjänstlagen, som

trädde i kraft år 1998, är ytterligare ett försök att synliggöra anhörigas situation. Ett nytt inslag i satsningen på anhörigstöd är att kommunerna bland annat skall samverka/samarbeta med frivilliga organisationer för att få medel från de 300 miljonerna (Jegermalm & Whitaker 2000:7).

Frivilligt engagemang inom Stora Sköndal

Genom Äldreprojektet kommer ovanstående former av frivilligt (socialt) engagemang att mötas inom Stiftelsen Stora Sköndal:

- ideella insatser inom föreningslivet
- organiserad volontärverksamhet
- informella insatser för och mellan dem som är relaterade genom familjeband, släktskap, vänskap eller grannskap. Dessa insatser kan dels göras utanför det egna hemmet, dels för någon man bor tillsammans med.

Från ideella insatser inom föreningslivet till volontärverksamhet?

Jeppsson Grassman och Svedberg har i sin forskning inte funnit något stöd för att traditionella former för frivilligt arbete, med koppling mellan medlemskap i en förening och frivillig insats, minskat till förmån för nya former av engagemang (1999:133). Istället menar de att ”den sociala gestaltningen av medborgarskapet tycks ha fått en något mer framträdande plats i föreningslivet under 1990-talet” och att det är kvinnor som står för ökningen (ibid.:136-137). Inom Stora Sköndal kan man dock se att det socialt inriktade föreningsengagemanget avtar – till följd av hög ålder hos såväl engagerade väntjänstbesökare som Röda korsvärdinnor. Volontärverksamheten som förväntas ta form kan komma att fungera som en ersättning såväl för föreningsorganiserade ideella insatser inom det särskilda boendet som för avtagande informella insatser mellan äldre i eget boende.

Organiserad volontärverksamhet inom offentlig sektor

I det svenska samhället förändras för närvarande både de sociala strukturerna och den ideologiska förståelsen av välfärdssamhället. Qvarsell ställer frågan hur den framtida organisationen av det sociala ansvaret kommer att se ut när situationen verkar vara den att staten och den offentliga sektorn varken förmår eller vill hantera alla de försörjningsproblem och omsorgsbehov som finns i samhället och som, den höga levnadsstandarden till trots, förefaller att öka (Qvarsell 1995:21 ff). Hälso- och sjukvården står inför flera nya utmaningar under de närmaste tio åren, och måste bland annat anpassa sig till det ökande antalet äldre. Fram till år 2010 beräknas antalet personer över 85 år att öka med 70 000 (eller 40 procent), och antalet personer med demenssjukdomar beräknas vid samma tidpunkt vara cirka 300 000 mot 100 000 idag (SOU 2000:6 s.43). Även om de medicinska behoven i vår högteknologiska sjukvård oftast blir tillgodosedda, frågar sig Zetterberg-Randén (2000:5) hur övriga behov av fysisk, social, emotionell och andlig karaktär blir tillgodosedda i dagens sjukvård där personalstyrkan kraftigt skurits ner under de senaste åren. I ett delbetänkande från Kommittén om vård i livets slutskede ges en nedslående bild när det gäller vård i livets slutskede totalt sett, och i synnerhet vid de särskilda boendeformerna i kommunen där utredningen ”gav en entydigt mörk bild av situationen”(SOU 1999:66 s.50). Ternstedt och Westman menar att den optimala möjligheten att bemöta patienters/boendes behov hänger samman med tillgången till både professionell personal och lekman. ”En lekman ser sannolikt ofta patienternas behov av omsorg med andra

ögon än personalen” (Ternstedt & Westman 1995:25). På samma sätt påpekar företrädare för Stora Sköndal att Äldreprojektet och den volontärverksamhet som det syftar till kan utgöra ett viktigt komplement till den offentliga vården, men dessutom att volontärverksamheten kan utgöra en förberedelse inför en tid när vården och omsorgen om våra äldre i allt högre grad kommer att vara beroende av frivilligt engagemang.

Volontärverksamhet som utökat medborgarskap

Äldreprojektet vill förmedla en ny syn på frivillighet. Ett av de mer uttalade och långsiktiga målen för Äldreprojektet och den volontärverksamhet som avsikten är att detta skall utmynna i, skulle kunna definieras i termer av utökat medborgarskap. I linje med den utveckling Jeppsson Grassman och Svedberg beskriver, uppmärksammar Äldreprojektet det frivilliga engagemangets betydelse för *tillhörigheten* som en viktig aspekt av medborgarskap. ”Som en hörnsten i tillhörighetsskapandet ses dock det frivilliga engagemanget” skriver Jeppsson Grassman och Svedberg. ”Genom aktivt medborgarskap deltar individen inte bara för sin egen skull utan kan också vara med och skapa tillhörighet för andra” (1999:125). Tillhörighetsaspekter av medborgarskapet bedöms även, i ett mångkulturellt samhälle, bli allt viktigare ur ett integrationsperspektiv (Zetterberg-Randén 2000:124).

Inom Äldreprojektet betonas *delaktigheten*: att alla berörda parter skall involveras i den process som skall leda fram till en modell för volontärverksamhet. De skall vara medskapare och inte enbart mottagare. Att betona delaktigheten för patienter/boende inom vård- och omsorgsverksamheten i deras möte med volontärverksamheten, kan utgöra ett sätt för Stora Sköndal att öka patienternas (lagliga) rätt att få en sakkunnig och omsorgsfull vård som så långt som möjligt utformas i samråd med patienten (SOU 1999:66 s.50). Man betonar vidare *meningsfullheten*, dels för volontärerna som får möjlighet att för sig själva och för andra göra en väsentlig insats, dels för vården och dels för samhället i stort. Volontärerna kan, menar projektsamordnarna, bli ”ambassadörer” som både genom sitt engagemang och genom den vård och omsorg de möter förmedlar en förändrad syn på äldreomsorg tillbaka ut i samhället utanför institutionen. Volontärverksamheten skulle på så sätt kunna bidra till att öppna det slutna system som sjukvården utgör (Zetterberg-Randén 2000:3), men också utgöra ett viktigt led i en ökad demokratiseringsprocess – genom att både föra vanliga människors erfarenheter in i vården och, som nämnts ovan, återkoppla sina erfarenheter av vården till samhället utanför. Ytterligare ett mål för Äldreprojektet är att bidra till en *ökad integration*. Integrationen skall uppnås dels mellan äldreomsorgen och samhället i övrigt (mellan vårdpersonal, anhöriga och patienter å ena sidan och övriga medborgare å andra), dels mellan Stora Sköndal och det omgivande närområdet och dels mellan olika enheter inom Stora Sköndal. Den volontärverksamhet som Äldreprojektet skall generera är dessutom integrerad med och anpassad till personalen och den pågående vård- och omsorgsverksamheten på ett annat sätt än övriga ideellt engagerade (volontäråret undantaget).

Från informella insatser till organiserad volontärverksamhet?

Bush Zetterberg (1996), Jeppsson Grassman och Svedberg (1999) pekar på hur informella insatser särskiljer sig från organiserade insatser inom föreningslivet. Förpliktelsen, menar de, har en grundläggande betydelse för informella insatser. Givaren och mottagaren befinner sig i en stabil relation med en specifik historia. Det organiserade frivilliga arbetet har såväl andra sätt att uttrycka sig på som andra utgångspunkter och mål. De informella insatser som utförs inom Stora Sköndal kan sägas ske inom det civila samhället. Ett sätt att definiera civilsamhället

är enligt Bush Zetterberg (1996:9) att beskriva det som "livsvärlden 'mellan' stat och marknad: 'Familjeliv, grannskapets gemenskapliv, sällskapliv, föreningsliv, religionsliv och kulturliv' ". Även om detta sätt att definiera civilsamhället genom en uppräkningslista kan ifrågasättas (Trägårdh 1999:14), lyfter det fram flera av de karakteristika som man möter inom Stora Sköndal. Inom området finns ett stort antal äldre i eget boende. Många av dem möts på de arenor som Bush Zetterberg räknar upp. För många av de äldre som har flyttat till Stora Sköndal kan vi anta att deras personliga kristna tro har spelat en roll i beslutet att flytta till och framleva sin sista tid inom en diakonistiftelse. Trägårdh (1999:22) beskriver en socialkonservativ längtan till "den lilla världen" som livet inom Stora Sköndal kanske kan spegla. Längtan efter att "återskapa ett förlorat paradiset där det råder mänskliga relationer, och där vi kärleksfullt, villkorslöst och utan betalning tar hand om varandra [...] (i en) värld präglad av social gemenskap och kristen etik". Den ömsesidiga omsorgen grannar emellan inom Stora Sköndal blir således ett naturligt uttryck för detta.

Samarbete och tillit uppstår i första hand i miljöer som präglas av småskalighet, geografisk närhet, ömsesidig kommunikation och informella relationer (Coleman 1990, Putnam 1993). Genom tillgången till mötesplatser och regelbunden samvaro över tid, förstärks enligt Hadenius (1999:63-64) identiteten och sammanhållningen inom kretsen i fråga. Detta kan även, menar han (ibid.:65) få negativa konsekvenser för samverkan med andra, och Uddhammar (1999:102) menar att civilsamhällets olika stödssystem ofta är partikulära, det vill säga "riktade mot en speciell grupp, ofta familjen, släktingar eller vänskretsen". Inom Stora Sköndal vittnar många av de boende om de stora (i synnerhet) sociala behoven som finns hos dem som faller utanför den ömsesidiga omsorgen grannar emellan. För att möta behoven hos dem som idag faller utanför kan, enligt svarspersoner i eget boende, en organiserad volontärverksamhet med mindre personligt relaterade professionella volontärer vara en lösning. Svarspersonerna vittnar dessutom om hur den ömsesidiga omsorgen generellt är på avtagande – och hur behovet av frivilligt engagemang i en ny tappning, för en ny generation, ökar.

Sammanfattning

Äldreprojektet inom Stora Sköndal kan ses som en yttring av den ökade betydelse som frivilligt socialt engagemang har fått under 1990-talet. Betydelsen antas ha ökat främst av två skäl: för det första som en tänkbar avlastning för offentlig sektor, för det andra som ett positivt bidrag till en utveckling mot ett "mjukare" samhälle. Genom Äldreprojektet blir Stora Sköndal en arena där tre olika typer av engagemang kommer att mötas. Ett redan befintligt traditionellt ideellt arbete (det vill säga, i överensstämmelse med den svenska folkrörelsetraditionen) och en omfattande informell omsorg (riktad mot familj, släkt, grannar och vänner) möter en från 1990-talet framväxande ny typ av organiserad volontärverksamhet. Hur dessa olika former av engagemang kommer att utvecklas över tid, samverka och eventuellt ersättas är en intressant fråga som tyvärr inte ryms inom ramen för denna studie. Ytterligare en intressant fråga inför framtiden är i vilken mån volontärverksamheten inom Stora Sköndal kan komma att uppmärksamma och inkludera behovet av anhörigstöd i sin repertoar av uppdrag.

DEL II – ERFARENHETER AV ÄLDREPROJEKTET

Följande del av rapporten lyfter fram erfarenheter av Äldreprojektet både hos äldre i eget boende och hos personal inom vård- och omsorgsverksamheten inom Stora Sköndal. För det första presenteras tankar och erfarenheter sju månader efter att projektet startat och för det andra när ytterligare ett år har gått och projektiden närmar sig sitt slut. Vilka var de förväntningar och farhågor som Äldreprojektet inledningsvis gav upphov till? Kom förväntningarna att infrias eller farhågorna att besannas under projektidens gång?

KAPITEL 4 – REAKTIONER PÅ ÄLDREPROJEKTET

Äldreprojektet startade formellt den första januari år 2000. Det första styrgruppsmötet hölls i mitten av mars och i april fanns två projektsamordnare anställda på halvtid. Den första intervjuomgången genomfördes sju månader efter starten. Under dessa inledande månader arbetade projektsamordnarna med att förankra och göra Äldreprojektets idé känd inom Stora Sköndal. Projektsamordnarna hade företagit studieresor inom Sverige (bland annat till Kristianstad, Nykvarn och Motala) samt till Nederländerna. Valet av pilotavdelningar där Äldreprojektets modell för volontärverksamheten skulle utvecklas och prövas hade påbörjats. En kartläggning av redan befintliga former av ideellt engagemang inom Stora Sköndal hade genomförts. Viktiga områden för fortlöpande diskussion hade identifierats, bland annat rekrytering, mottagande och utbildning av volontärer, volontärernas uppdrag och gränsdragningen mellan personalens arbetsuppgifter och volontärernas uppdrag samt relationen mellan volontärverksamheten och de fackliga organisationerna.

Behovet av volontärer

Intresseanmälan till socialdepartementet 1999 och uppdragsbeskrivningen från mars 2000 identifierade äldre i särskilt boende samt äldre i eget boende i behov av insatser från en organiserad volontärverksamhet som projektets målgrupper. Vilka var de behov som svarspersonerna uppfattade att volontärer skulle kunna möta hos äldre i eget och i särskilt boende inom Stora Sköndal?

Behovet av volontärer inom särskilt boende

Vårdchefen för Stora Sköndals vård- och omsorgsverksamhet var en drivande kraft bakom Äldreprojektets tillkomst. Volontärverksamhet, menar han, tillför ytterligare kvalitetsdimensioner inom vård och omsorg om äldre. Volontärer ger bland annat utrymme för möten där samtalen *i sig* blir det väsentliga. Volontärerna står utanför de krav på "görande" som vårdpersonalen är underställda. Genom volontärer kan dessutom ansatser som redan görs för att öka de boendes livskvalitet ytterligare förstärkas. Fler boende ges möjlighet att komma ut i naturen eller att delta i pubkvällar och andra aktiviteter. Volontärverksamhet, säger vårdchefen vidare, kan även betraktas som en samhällsuppgift för Stora Sköndal. Genom att fler privatpersoner (läs: volontärer) får inblick i äldrevården bidrar man till medborgarnas motivation att det skall finnas god äldreomsorg.

Att kompensera personalens brist på tid

Personal inom vård- och omsorgsverksamheten vid Stora Sköndal uppfattar att syftet med Äldreprojektet i huvudsak riktar sig mot de boendes *sociala behov*. Extra resurser i form av volontärer tror personalen kan berika de boendes liv. Volontärer kan kompensera personalens brist på tid när personalen inte hinner tillgodose sociala behov i den utsträckning de önskar. Genom volontärernas insatser kan sociala kontakter med i första hand boende, men också med anhöriga som är i behov av ytterligare uppmärksamhet och uppmuntran, utökas.

Att tillföra en kvalitetsdimension

Svarspersonerna anser att volontärer dessutom skulle kunna tillföra en *kvalitetsdimension* i det egna arbetet som anställd. Det genererar stress och frustration, menar man, när uppgifter som skulle bidra till att ge de boende ett bättre liv inte kan uppfyllas (som att samtala och lyssna, lindra ensamheten eller att hålla någon med ångest i handen). Stressen skulle minska om personalen såg att sådana uppgifter utfördes av någon annan. En svarsperson är dock av åsikten att det är arbetsgivarens ansvar att se till att det finns utrymme för dessa uppgifter inom ramen för de anställdas tjänster. Han anser vidare att kvalitet för personalen framför allt består av höjda löner.

Att förändra synen på äldre och äldreomsorg

Svarspersonerna har olika tolkningar av hur ideella insatser kan medföra en *förändrad syn på vård och omsorg* om äldre. För det första kan synen på äldre och på äldrevård förändras hos enskilda volontärer som engageras inom Stora Sköndal. Genom att bjuda in samhället (volontärer) i en tidigare allt för slutna institutionsvård, kan bilden (ofta skräckbilden) av hur äldrevård bedrivs avdramatiseras. Om synen på äldrevård förändras kan möjligheten att rekrytera personal dessutom öka. För det andra kan volontärer, utan tidigare erfarenheter av vård och omsorg, föra in ett nytt eller annorlunda perspektiv eller ett nytt sätt att möta de boende. En svarsperson uttrycker dock viss skepsis till Äldreprojektets möjligheter att förändra den idag "nedvärderande" synen på äldrevård, dels eftersom frivilliga/volontärer i sig utgör en svag grupp, dels eftersom inte ens "facket med all sin kraft" förmår påverka rådande synsätt.

Att stärka en gemensam identitet

Det finns även synpunkter på att volontärverksamheten skulle kunna bidra till ett förändrat synsätt på uppdelningar mellan ett "vi" och ett "de". En sådan uppdelning som nämns är den mellan äldre som bor innanför och äldre som bor utanför området Stora Sköndals gränser. En annan uppdelning gäller äldre i eget boende respektive äldre i särskilt boende. En tredje uppdelning som volontärer skulle kunna bidra till att förändra är hierarkier där läkare och personal har eller har haft tydliga maktpositioner i förhållande till frivilliga och anhöriga.

Behovet av volontärer inom eget boende

Det finns ett rikt utbud av aktiviteter och social gemenskap för äldre i eget boende att ta del av. Svarspersonerna uppfattar dock att det finns en ökande grupp av äldre som inte vill eller orkar ta del av detta utbud och som faller utanför den ömsesidiga omsorgen grannar emellan. Omsorgen är väl utvecklad – men inte heltäckande. "Fläckvis", säger en person, "finns den till 100 procent, men därutöver inte alls". Omsorgen bygger på att grannarna känner varandra. Den som inte vill eller orkar ta del av det sociala utbudet får inte heller tillgång till de informella relationer som skapar tillit och solidaritet. Det stödsystem som den ömsesidiga grannomsorgen utgör kan således beskrivas som partikularistiskt. Det riktar sig mot en speciell vänkrets, och utesluter dem som inte ingår i denna (Uddhammar 1999:102).

Att förebygga ohälsa

Situationen för äldre uppfattas som sårbar och många är rädda att falla offer för personer med oärliga avsikter. För många äldre har det således blivit allt svårare att ta emot "främmande" besökare. En konsekvens av detta är att många äldre, även inom Stora Sköndal, lever ett ensamt och isolerat liv. Detta, anser flera svarspersoner, kan leda till att äldre alltför snabbt

tappar både sitt psykiska och sitt fysiska välmående, inte minst beroende på en slarvig mathållning. Ur detta perspektiv skulle, anser flera, en mer organiserad, förebyggande volontärverksamhet fylla en viktig funktion.

Att ta sig an äldre med särskilda behov

En organiserad volontärverksamhet skulle dessutom kunna spela en viktig roll för ”besvärliga och gnälliga” äldre som ingen av de övriga boende vill etablera vänskapliga kontakter med. ”Professionella” volontärer utifrån skulle kunna ta sig an dessa personer på ett annat sätt än vad grannar kan eller vill göra. Volontärer skulle dessutom kunna erbjuda insatser till äldre med omfattande hjälpbehov. Enligt Hansson, Jegermalm och Whitaker (2000:10) tycks ”avlägsnare släktingar, vänner och grannar (...) vara mer benägna att ge stöd när omsorgsbehoven inte är så omfattande”. Olby (2001) har visat, att det är viktigt *hur* väntjänsten agerar gentemot dem som har stora hjälpbehov. Hur man tar kontakt men även det faktum *att* man erbjuder dem hjälp att komma till olika verksamheter, spelar en stor roll. Personer med stora hjälpbehov tenderar annars att själva dra gränsen för vad de anser vara rimliga insatser att efterfråga. Olbys iakttagelse får stöd hos Finch och Mason (1993), som också uppmärksammat att initiativet måste ligga hos givaren. Men det är inte självklart var och hos vilka boende behov av volontärverksamhetens insatser finns. Enligt ett förslag från Pensionärsbostadsföreningen skulle en hjälpfond för ekonomiskt bistånd (exempelvis i samband med begravning) kunna bidra till att skapa en kontaktyta mot personer som idag står utanför gemenskapen. Detta skulle i sin tur kunna ge en uppfattning om olika behov av insatser.

Att kompensera en avtagande omsorg grannar emellan

Flera av svarspersonerna påpekar att den tidigare självklara ömsesidiga omsorgen grannar emellan är på avtagande. När äldre boende inom Stora Sköndal inte längre orkar eller kan ha samma ömsesidiga omsorg som tidigare och när gruppen pensionärer i eget boende dessutom föryngras, avtar omsorgen grannar emellan. Detta pekar på en tendens som stämmer överens med Jeppsson Grassman och Svedbergs (1999) studier. De har visat att just äldre, till skillnad mot befolkningen i övrigt, gör den större delen av informella insatser för personer de inte är släkt med. Ytterligare en faktor som bidrar till att gemenskapen och omsorgen avtar i betydelse anser flera är att allt färre boende delar en kristen tro. Framtiden ter sig skrämmande, säger en svarsperson. Fokuseringen på pengar föder egoism som i sin tur leder till en minskad ömsesidig omsorg – och till ökad ensamhet.

Projektets tillvägagångssätt

Tillvägagångssättet för projektarbetet har varit att se projektet som en *lärande process* för alla parter. Projektsamordnarna skriver att projektet inte är att se som ”den slutliga lösningen på önskan om att få ideella [*medarbetare*, min kommentar] i äldrevården, utan början på en resa. (...). Istället för att presentera färdiga modeller och lösningar på hur volontärarbetet på avdelningarna ska se ut, har vi valt att ge oss in i en process där vi förväntar oss stora bidrag från både boende och personal”(Gunnarsson & Vässmar 2000:2).

Synpunkter på tillvägagångssättet från vård- och omsorgs-verksamheten
Det finns olika synpunkter på ett sådant tillvägagångssätt. Flera svarspersoner betonar betydelsen av att skapa förutsättningar för ett utökat frivilligt engagemang genom att inledningsvis lägga en god grund hos personalen. Genom att skapa delaktighet hos personalen kan man motverka onödigt motstånd mot volontärinsatser och det merarbete ett sådant motstånd kan innebära. Även en viss tveksamhet kommer till uttryck, dels inför ett alltför långsamt förankringsarbete, dels till projektsamordnarnas ambition att först hitta en struktur eller modell som därefter skall förankras på avdelningarna. Ett lämpligare tillvägagångssätt kunde, menar vissa, vara att istället utforma riktlinjer för volontärernas insatser, till exempel kontrakt, för att sedan så snabbt som möjligt få ut volontärer på avdelningarna. Det är först då menar ett par svarspersoner som personalens reaktioner, såväl som svårigheter och problem som kan uppstå, blir tydliga – och därefter möjliga att arbeta sig igenom under projektidens gång. Det är först då man dessutom kan få ett brett engagemang från personalgruppen och kan finslipa modellen med gränssättningar och roller. Idag, säger någon, är det projektsamordnarna som har ”tanken” och personalen får vänta in deras förslag till struktur. I den mån det finns ett engagemang från personalens sida finns risken att detta avtar om förankringsprocessen drar ut på tiden. Det finns även synpunkter på att det kanske inte är nödvändigt att skapa en egen modell för volontärverksamheten på Stora Sköndal. Dels kan det finnas andra, beprövade modeller att tillgå, dels kan en egen modell innebära ytterligare en organisation vid sidan av exempelvis stadsdelsförvaltningens eller övriga frivilliga organisationers engagemang i Farsta stadsdelsområde.

Olika modeller för volontärverksamheten

Svarspersonerna har olika tankar om hur en modell för volontärverksamhet inom särskilda boenden kan se ut.

1. Det finns förslag på att volontärer skall tas emot inom små boendegrupper, eller på lättare avdelningar, detta dels för att vården och omsorgen skall bli mer överskådlig för volontärerna, dels för att man från avdelningens sida skall se hur volontären fungerar i en sådan situation. I nästa steg kan volontärer slussas vidare ut från en sådan ”mjukstart” till andra avdelningar med behov av insatser men också till avdelningar med ”tyngre” grupper av boende. Detta beskrivs som en långsam process där enstaka volontärer efterhand anmäler sitt intresse och tas emot på den lättare avdelningen, som därefter delar med sig till nästa enhet.
2. Ett annat förslag är en volontärbank inom Stora Sköndal. Dit skulle avdelningarna kunna vända sig vid behov. Detta förslag ställer krav dels på kontinuerlig tillgång på volontärer, dels på tydliga strukturer med väl definierade kontrakt för dessa. Det får inte, menar man, bli något avbrott i tillgången på volontärer. Det måste pågå ständig nyrekrytering för att ersätta volontärer som av olika skäl inte längre vill eller kan engagera sig.

3. Ett tredje förslag är att projektet bör bygga vidare på de insatser som redan utförs, framför allt av anhöriga till boende. Att ta in nya volontärer utifrån betraktas som ett ganska avlägset andra steg. Istället, menar vissa svarspersoner, behöver man motivera anhöriga att göra fler insatser för sina egna närstående. Personalen måste dessutom finna olika sätt att underlätta för ökat engagemang. Om anhöriga skall fungera som volontärer efter det att deras närstående avlidit, måste både sekretess och försäkringsvillkor klargöras. Några svarspersoner anser dock att anhöriga redan har fullt upp med de insatser de redan gör eller är för gamla för ytterligare insatser. Vuxna barn som besöker sina föräldrar har dessutom sällan tid till ytterligare engagemang.

Behov av samordnande funktion

Hos svarspersonerna finns en gemensam efterfrågan på en övergripande samordnande funktion för volontärverksamheten. Samordnaren skulle dels rekrytera och utbilda nya volontärer, dels stå i direktkontakt med personal som på olika avdelningar tilldelas särskilt ansvar för volontärerna. Avdelningens ansvar skulle å ena sidan vara att bedöma volontärerna, deras önskemål och starka sidor samt å andra sidan att utifrån detta kunna sammanföra enskilda volontärer med lämpliga äldre boende. Svarspersonerna tror att volontärverksamheten kan ge merarbete för personalen. För att motverka att detta blir ett stressmoment i en redan pressad arbetssituation föreslår flera att avdelningarnas volontärarbete blir ytterligare ett av vård- och omsorgsverksamhetens utvecklingsområden (vid sidan av sårvård, vård i livets slutskede, nutrition etc.). På så sätt skulle personal med särskilt ansvar för volontärverksamhet både kunna få ekonomisk kompensation och en förändrad arbetssituation, från ett rullande arbetsschema till tjänstgöring dagtid.

Osäkerhet inför Äldreprojektets tidsschema

Vid det första intervjutillfället rådde en viss osäkerhet inför Äldreprojektets tidsschema. Det fanns förväntningar både på att volontärer skulle komma ut på avdelningarna relativt omgående och att detta skulle ske först vid projekttidens slut. När det skulle finnas volontärer att tillgå, menade en svarsperson, berodde dessutom på vilken typ av volontärinsatser projektet syftade till. Det kan vara relativt lätt att få volontärer i form av damer som arrangerar fester för de boende, ansåg hon. Det är betydligt svårare att rekrytera volontärer med ett djupare engagemang. Flera svarspersoner förväntade sig dock att projekttiden skulle resultera i att det fanns volontärverksamhet vid pilotavdelningarna, med en tydligt utarbetad organisation och grundstruktur. De förväntade sig dessutom att det skulle finnas en samordnare som efter projekttidens slut skulle garantera fortsatt struktur och samordna behov och insatser. En svarsperson var av den motsatta åsikten, och trodde inte att projektet skulle ge några synliga effekter. Äldreprojektet, menade han, framstod som abstrakt inte minst då det utgick från en självklar tillgång till volontärer. En annan svarsperson menade att det, sju månader in i projektet, fanns en ökad förväntan på synliga resultat. Hon var av åsikten att det borde riktas krav mot projektgruppen att uppvisa resultat.

Synpunkter på tillvägagångssättet från äldre i eget boende

Hur tolkar äldre i eget boende syftet med Äldreprojektet vid det första intervjutillfället?

Svarspersonerna har tolkat detta syfte på en rad olika sätt.

- En första tolkning var att det kunde finnas två olika versioner av syftet med projektet. En version kunde vara det uttalade syftet att förstärka befintliga frivilliga insatser, eftersom det finns ett sådant behov. En annan, och mindre uttalad version, kunde vara att det ideella arbetet behövs för att kompensera allt färre anställda.
- En andra tolkning var att Äldreprojektet skulle syfta till att utöka det frivilliga engagemanget inom pensionärskretsen. En person menade att projektsamordnarna ville erbjuda stöd och ledning för de ideella insatser som redan görs. Å ena sidan uppfattades detta erbjudande som onödigt för personer som sedan länge varit engagerade i granntjänsten. Å andra sidan väckte det frågor om *vem* som skulle fungera som samordnare för detta – en kvalificerad frivillig, eller en anställd?
- En tredje tolkning av projektets syfte var att det inte bara skulle riktas mot boende inom Stora Sköndal. En svarsperson uppfattade att volontärer som rekryterades bland äldre i eget boende även skulle erbjuda insatser till äldre utanför stiftelsen, det vill säga, boende inom stadsdelområdet Sköndal. Om detta var syftet, menar samma person, väckte det frågor om hur sådana insatser skulle organiseras.
- En fjärde tolkning av Äldreprojektets syfte var att projektet skulle skapa, eller återskapa, en vi-känsla mellan å ena sidan pensionärer i eget boende och å andra sidan elever/studenter och personal. En sådan tolkning väckte i sin tur frågor om *hur* en sådan samhörighet kunde skapas. Hur skulle personal och studenter få ett intresse för och börja bekanta sig med de boende? Ett förslag var att låta ett begränsat antal studenter besöka äldre med stora behov av kontakt. Detta, menade en svarsperson, skulle ge studenterna möjlighet att lära. En svårighet med förslaget, sade samme person, var studenternas begränsade studietid. Det skulle vara svårt att skapa relationer med kontinuitet.
- Äldreprojektet tolkades för det femte som ett uttryck för Stora Sköndals önskan att modernisera sig, en önskan som kom till uttryck genom att stiftelsen tog ett "akademiskt grepp" om det frivilliga engagemanget inom sitt eget område. Detta framstod som ett vällovt syfte även om projektet i huvudsak uppfattas som en "träningssuppgift". Det "storstilade" projektet pekade mot att Stora Sköndal hade ambitionen att föra resultaten från projektet vidare. Skulle syftet endast vara att öka det frivilliga engagemanget bland och för personer som bor inom Stora Sköndal skulle ansatsen inte behövt vara så ambitiös. Det storstilade, sade samme person, skulle efterhand behöva fasas ut för att anpassas till pensionärer i eget boende.

Olika modeller för volontärverksamheten

Även inom eget boende fanns olika synpunkter på modeller för en framtida volontärverksamhet. Äldreprojektet skulle för det första kunna bidra till *att utöka engagemanget som redan finns*. Genom att, som en svarsperson säger, "elda på underifrån" skulle engagemanget kunna underlättas på olika sätt. Ett sätt vore att ställa fler lokaler till förfogande. Ett annat att erbjuda

ett utbud av exempelvis kulturella engagemang även under sommaren för dem som inte är pigga nog att resa bort. För det andra fanns det förväntningar på en *lokal där volontärernas insatser skulle samordnas*. Lokalen skulle vara bemannad av volontärer. Dessa skulle i sin tur ha en lista över andra volontärer, beredda att göra insatser både inom det särskilda boendet och hos äldre i eget boende. Volontärerna skulle utföra punktvisa insatser utifrån de boendes olika önskemål och förfrågningar. Olby (2001:68) beskriver hur olika typer av insatser ger olika rollfördelning i relationen mellan den som gör insatsen och den som är mottagare av den. ”Brukare med punktinsatser fungerar som hjälpmottagare, *konsumenter* [min kursivering] i förhållande till de frivilliga hjälpgivarna” skriver hon, ”medan relationen mellan brukare och frivilliga i fasta kontakter mer fungerar i rollen som *kamrater* [min kursivering] med ett ömsesidigt givande och tagande”. En lokal med en samordnad verksamhet för enstaka punktinsatser skulle således fungera som ett komplement till de informella insatserna mellan kamrater (ömsesidig omsorg grannar emellan). För att man skall nå resultat med verksamheten anser svarspersonerna att det behövs en person som samordnar insatserna inom området. Utan en sådan person är risken stor att verksamheten ”svävar ut”.

Rekrytering

Projektsamordnarna uppgav vid det första intervju tillfället att möjligheten att rekrytera volontärer endast var en fråga om tid. Om det finns en utbildningsplan vid projekttidens slut och om en volontärsamordnare har tillsatts så antog de att volontärer skulle kunna rekryteras efterhand. Ett första steg för att rekrytera volontärer kunde vara att vända sig till pensionärer i eget boende, väntjänsten och den lokala SPF-föreningen. En viktig erfarenhet att förmedla till äldre i eget boende är att de som volontärer kan göra mycket på en begränsad tid. Även korta besök kan vara betydelsefulla. Anhöriga till patienter som bor eller vårdas inom det särskilda boendet kunde utgöra en annan bas för rekrytering. Ett andra steg kunde vara att rikta sig utåt, mot andra åldersgrupper bland annat i Stora Sköndals närområde. För det första är många närboende bekanta med stiftelsen. För det andra kommer många sjukhemspatienter från närliggande stadsdelsområden. För att kunna rekrytera volontärer utanför stiftelsen betonade projektsamordnarna betydelsen av att lyfta fram både vad man söker (presumtiva volontärer) och vad som är speciellt inom Stiftelsen Stora Sköndal, men även av att lyfta fram de möjligheter som volontärverksamhet erbjuder intresserade.

Synpunkter på rekrytering från personal inom vård- och orgsverksamheten

Hur rekryteringen skall gå till, menar svarspersonerna, beror på den tänkta nivån på volontärverksamheten. Insatser på sjukhem och insatser av mer aktiv karaktär ställer större krav både på rekrytering och på verksamhetens organisering. Det förefaller lättare att rekrytera för insatser hos äldre i eget boende och insatser i form av enstaka besök. Annonser i kombination med information uppfattas av flera som en lämplig metod för rekrytering. Enligt andra bygger rekrytering på personliga kontakter. Volontärinsatser måste dessutom bidra till att fördjupa volontärernas personliga liv. Pilotavdelningarna som har valts uppfattas ur detta perspektiv som bra ur rekryteringshänseende. Avdelningarna omfattar både ”friska” patienter på korttidsrehabilitering och på gästhem (patienter som det är möjligt att skapa vänskapsrelationer till) och långtidsboende på sjukhemmet. Sammantaget blir utbudet av möjliga insatser brett. Bland svarspersonerna finns dock delade åsikter om möjligheten att rekrytera till

volontärverksamhet. Samtidigt som vissa betecknar möjligheten att rekrytera volontärer som rimlig – om än mer eller mindre lätt, ser andra en tydlig svårighet. För det första är det många äldre som redan idag gör insatser, men som inte vill vara organiserade, stå på någon lista eller liknande. De vill styra sitt eget engagemang. För det andra finns det åsikter om att ”pigga” äldre idag är upptagna av andra aktiviteter och att de som är disponibla för frivilliga insatser är de som ”har lite problem”. Sådana volontärer kan istället för att vara en tillgång för personalen bli en belastning.

Synpunkter på rekrytering från äldre i eget boende

Även om svarspersonerna uppfattar att många äldre i eget boende skulle vilja göra mer av frivilliga insatser inom Stora Sköndal, tror de att rekryteringen kan utgöra en svårighet. Redan valet av termen *rekrytering* är olyckligt, menar vissa, och ger en myndighetsbetoning som känns främmande för många äldre. Äldreprojektet skulle istället lyfta fram att frivilliga insatser handlar om att engagera sig för sina grannar och entusiasmerat boende till att utöka detta engagemang. Ett sätt för projektsamordnarna att gå till väga enligt en svarsperson, hade varit att etablera kontakt med och engagera ledarpersoner som finns inom området. Sedan kunde dessa personer i sin tur engagera nya medarbetare.

Svarspersonerna känner ingen oro inför rekryteringen till eller fortlevnaden av redan befintliga former av ideella insatser. Även om väntjänstens regelbundna aktiviteter har avtagit och möjligheten att följa med boende från sjukhemmen på läkarbesök minskat, finns det alltid frivilliga att tillgå för punktvisa insatser. Klubbarna och syföreningarna kommer att fortsätta vara ”sina egna” utan att organiseras eller samordnas på något nytt sätt, och på samma sätt kommer den ömsesidiga omsorgen grannar emellan att fortsätta som tidigare, utan några listor. Det är däremot naturligt, menar en svarsperson, att en annan typ av engagemang än den som finns inom Stora Sköndal idag kommer att växa fram, en volontärverksamhet som har en annan utgångspunkt än den ömsesidighet som ligger till grund för både de ideella och de informella insatser som utförs idag.

Förväntningar på volontärernas insatser

Vilka förväntningar på en ny volontärverksamhet finner man hos personal och boende inom Stora Sköndal? Vad är det för uppgifter som efterfrågas och som man bedömer vara lämpliga för volontärer att utföra?

Synpunkter på volontärernas insatser från personal inom vård- och omsorgsverksamheten

Svarspersonerna lyfte vid det första intervjutillfället fram en rad olika behov hos boende som volontärverksamheten skulle kunna möta. En svarsperson betonar att behovet av frivilliga insatser alltid har funnits, men anser att frågan har aktualiserats i och med att kravet på livsinnehåll för de boende blivit allt tydligare uttalat från stadsdelar som köper platser inom stiftelsen.

Behovet av aktiviteter

För det första pekar personalen på behovet av olika *aktiviteter för boende*, inte minst under helger och kvällar. Volontärer skulle kunna erbjuda aktiviteter som exempelvis högläsning, promenader eller att baka tillsammans med boende. Volontärer skulle dessutom kunna följa med de boende till aktiviteter som rehabteamet anordnar. Om det fanns volontärer att tillgå

skulle det dessutom vara möjligt för rehabteamet att ”göra mer” av pubaftnar, dans, vårluncher och liknande tillställningar. Det finns även önskemål om att bredda utbudet, dels genom att få in nya personer i aktiviteter som redan finns (inte minst vanligt folk från närområdet till pubaftnar eller till restaurangen), dels genom att skapa nya aktiviteter. ”På en avdelning med tjugofem boende”, säger en anställd, ”finner man även tjugofem olika intresseinriktningar!” I studien *Väntjänst och välfärd – ett brukarperspektiv* beskriver Olby (2001) den betydelse väntjänstens insatser och verksamheter har för ”brukarna”, alltså för dem som är mottagare av insatserna. En typ av insatser som värdesätts högt är att få hjälp som underlättar den dagliga livsföringen och/eller sätter guldkant på tillvaron. De aktiviteter som efterfrågas ovan utgör exempel på tjänster som visserligen går att klara sig utan, men som kan spela stor roll för den äldre. Olby menar att sådana insatser ofta är svåra för personal inom äldreomsorgen att hinna med. I den mån äldre som saknar anhöriga och sociala nätverk får dessa behov tillgodosedda görs det, enligt Olbys studie, ofta av väntjänsten.

Behovet av ledsagare

För det andra pekar personalen på behovet av volontärer som kan *följa med boende på läkarbesök* utanför Stora Sköndal. Idag får den boende som klarar sig på egen hand alltid åka själv, även om besöket kan vara förbundet med mycket oro. Personalen saknar möjlighet att avsätta den ofta långa tid som krävs för att följa med. Olby definierar insatser som att få sällskap vid läkarbesök som *insatser av betydelse för brukarens hälsa*, insatser som enligt Olby (2001:64) förhindrar att hälsan försämras ytterligare.

Behovet av samtal

För det tredje förefaller det största behovet av volontärer sammanhånga med *bristen på samtal*. En förklaring som ges till denna brist är att en låg personaltäthet minskar personalens tid och utrymme för att prata med patienterna. När alla måsten är utförda finns ingen tid kvar för patienterna. Ett annat sätt att förklara bristen på samtal är att den beror på en ökande andel yngre personal. Unga människor, menar vissa, kan ha svårt att föra djupare samtal med äldre personer. Ur detta perspektiv skulle volontärer i samma ålder som de boende vara en stor tillgång. Volontärer skulle även kunna fylla en viktig funktion när personalgruppen är för ung eller för osäker för att möta vissa patientkategorier. Bland annat nämns boende med afasi som är fullt medvetna, men som på grund av stora svårigheter med kommunikationen överges av personalen. Även ”pigga” patienter på långtidsrehabilitering med ett ”enormt samtalsbehov” nämns. Olby bekräftar detta, och i hennes studie av äldres livsfrågor skriver hon:

”Men med tanke på den allt större arbetsbörda som personalen fått under senare år och som tycks ha bidragit till att många äldre inte känner sig sedda som personer, utan mer som föremål för de arbetsuppgifter som ingår i personalens arbete, så utgör samtal i dialogform något som inte får särskilt stor plats i samvaron. De äldre pekar både på personalens bristande tid och på generationsklyftor som hinder för nära och trygga samtal” (Olby 1997:66).

Behovet av social gemenskap

För det fjärde påtalar personalen behovet av att *skapa social gemenskap*. Det finns, säger en svarsperson, ett skriande behov av social gemenskap på dagarna. Ett sätt att möta detta behov kunde vara att volontärer samlade boende till grupper (grupper på demensavdelningar skulle dock kräva särskilda kunskaper hos volontärerna). Behovet av social gemenskap skulle även

kunna tillgodoses om en öppen lokal för dagverksamhet fanns att tillgå inom området. Lokalen skulle kunna utgöra en naturlig träffpunkt för äldre från vårdavdelningar och från eget boende.

Behov av extravak

En uppgift som flera svarspersoner ser som lämplig för volontärer är extravak vid dödsbäddar. Även om avdelningarna kan se till att personal finns hos döende under deras vakna stunder, saknas möjlighet att avsätta personal som kan finnas hos den döende hela tiden. Extravak skulle dock förutsätta att det dels fanns god struktur på volontärverksamheten och volontärernas engagemang men också att det fanns lämpliga volontärer att tillgå.

Behovet av anhörigstöd

För det femte påtalas behovet av *anhörigstöd*. ”Stödet till anhöriga är eftersatt” säger en svarsperson som efterfrågar både anhörigträffar och större engagemang för anhöriga från personalens sida. Anhöriga är ofta osäkra, inte minst i samband med en närståendes döende och död. I sådana situationer kan osäkerheten sammanhålla med i vilken utsträckning och på vilket sätt man som anhörig får vara delaktig. Åsikter finns om att personalen måste bli bättre på att inkludera anhöriga i det som sker.

Avsaknad av förväntningar

Att stiftelsen vill uppmuntra ideella insatser och initiera en ny form av volontärverksamhet inom Stora Sköndal uppfattar svarspersonerna som en ”klar förbättring” för boende inom området. Tre av svarspersonerna är dock av uppfattningen att det *inte finns några egentliga förväntningar* på volontärverksamhet hos personalen. Personalen, menar man, är inte negativ till volontärer utan bara alltför trötta för att orka engagera sig i detta. Det finns en avvaktande hållning och man inväntar vad Äldreprojektet eventuellt kan resultera i.

Synpunkter på volontärernas insatser från äldre i eget boende

Vilka är de insatser som de äldre i eget boende anser vore lämpliga för volontärer att utföra?

Behovet av social gemenskap

Precis som svarspersonerna inom vård- och omsorgsverksamheten pekar de äldre i eget boende på behovet av social gemenskap även inom eget boende. De menar att de i allmänhet inte är i behov av någon fysisk hjälp, utan mer av sociala kontakter. I synnerhet gäller detta dem som lever ensamma (cirka 60 procent av de äldre i eget boende). Olby pekar på att det emellertid inte är lätt för äldre att be om tjänster av ett sådant slag. ”Att be om annat än konkreta hjälpinsatser tyckt inte vara riktigt legitimt”, skriver hon. ”Ingen enda säger sig ha bett om hjälpinsatser av det skälet att de känt sig ensamma, behövt en vän eller känslomässigt stöd trots att många under samtals gång tillstått att den dimensionen också funnits med i bilden när de fråga efter praktisk hjälp” (Olby 2001:65).

Behovet av att möta äldres andliga behov

Stiftelsen Stora Sköndal har, menar vissa, ett särskilt uppdrag att slå vakt om människors andliga behov. Att ge tröst eller att vaka och hålla handen när någon är döende blir en symbolisk handling i detta hänseende. I studien av äldres livsfrågor framhåller Olby (1997:66) att ”det finns ett större och mer utbrett behov av att föra andliga samtal än vad man i förstone skulle tro”. Enligt en annan studie som beaktar sjuksköterskors erfarenheter av den andliga

dimensionen inom vården vid två sjukhem (Palm 2000:1) visar dock resultaten att vårdarna förmår bemöta de äldre patienternas andliga behov av gemenskap och religiösa uttryckssätt.

Inför framtiden, menar flera svarspersoner i den här studien, kan volontärer med en mer andlig än praktisk funktion få en ökad betydelse. Det blir således viktigt för kyrkor och församlingar att uppmuntra sådana insatser, även om volontärskap inte bara får bli en fråga om andlighet. Ibland kan det vara lättare för enskilda som inte är professionella (som präster eller diakoner) att få kontakt med och förtroende från patienter på sjukhus. Bland de äldre i eget boende inom Stora Sköndal finns ett stort antal ”mogna kristna” som skulle kunna fungera som andliga mentorer eller vägledare för enskilda inom det särskilda boendet. Insatser av sådant slag uppfattas dock som både svårare och känsligare än andra uppgifter volontärer kan utföra. Insatserna ställer stora krav på volontären, både att inte göra kontakten så ”märkvärdig” och att inte känna några krav på att ”besitta alla svar”. Dessutom, menar en svarsperson, har stiftelsen ansvar för att tillgodose de boendes andliga behov, vilket i stor utsträckning sker genom sjukhuskyrkan.

Behovet av insatser för äldre i särskilt boende

Det finns även förväntningar på att volontärer skall kunna utföra insatser för *äldre i särskilt boende* på avdelningar och sjukhem. Det är där svarspersonerna uppfattar att behovet är som störst. Där sker de tydligaste förändringarna mot äldre som är allt sjukare och som lider av allt större anonymitet. Där finns dessutom det största behovet av fysisk hjälp, som att komma ut på promenad eller att få sällskap vid läkarbesök och liknande. Dessutom, säger svarspersonerna, behövs det volontärer på avdelningarna som kan prata, pyssla om eller sy tillsammans med boende eller som kan sitta hos döende.

Bidra till en mjukare stämning

De nya volontärerna som ”varken är gamla tiders välgörenhetsdamer eller resultat av en operativ fördelning av skattemedel” kan enligt en svarsperson, dessutom bidra till *mjukare stämning* på avdelningarna. Att volontärer ingår i personalgruppen anser hon kan ha positiv inverkan på gruppen och kompensera den empati som riskerar gå förlorad i en allt för pressad arbetssituation. Zetterberg-Randén (2000:35) skriver att ”erfarenhet visar att när personal har alltför mycket att göra så minskar uppmärksamheten och känslan för mänskligt lidande. Det finns inget utrymme för empati (...) och utan empati blir organisationen autistisk”.

Ställer större krav på organisation

Svarspersonerna framhåller att volontärverksamhet inom särskilda boenden ställer större krav på organisation än vad som är fallet inom eget boende. För det första måste insatserna anpassas till personalens arbetssituation. Det krävs såväl former för samarbete som finkänslighet för att få samarbetet att fungera. För det andra finns det många bland de äldre i eget boende som skulle vilja göra insatser inom särskilda boenden. Men eftersom många av dem är osäkra inför miljön där, och kan känna rädsla inför att konfronteras med blod, blöjor och liknande, måste de få börja i liten skala. Först efterhand bör de själva få töja på gränserna för vad de vill – och klarar av.

Farhågor inför en organiserad volontärverksamhet

En ny verksamhet skapar alltid reaktioner hos dem som berörs av den. Det faktum att Äldreprojektet initierats från ledningsnivå, i en för många personalgrupper pressad arbetssituation, menade projektsamordnarna skulle komma att ställa höga krav på att få med alla involverade parter i processen och göra dem delaktiga i alla steg. En positiv förväntan från personalens sida uppfattades som en nödvändig förutsättning för att en volontärverksamhet skulle komma till stånd. Ett bristande gensvar skulle dock inte utgöra något egentligt hinder, utan bara innebära att processen tog längre tid än beräknat. Med detta kan vi förstå att projektsamordnarna var förvissade om att eventuell skepsis gentemot volontärverksamhet skulle komma att avta.⁴ Vilka var då de eventuella farhågor inför volontärverksamheten som kom till uttryck hos vårdpersonal och boende inom Stora Sköndal?

Farhågor inför volontärverksamheten hos personal inom vård- och omsorgsverksamheten

Vid det första intervjutillfället kommer vissa farhågor inför en organiserad volontärverksamhet fram. Från ett rent principiellt plan kan sådan verksamhet uppfattas som ett hot mot befintliga eller vakanta tjänster, och som ett sätt att ersätta ett samhällsansvar med gratis insatser.

Farhågan att volontärer skall ersätta viss personal

I en skrivelse till Socialdepartementet tydliggjorde arbetsgivaren/stiftelsen och fackliga företrädare vid Stora Sköndal sin syn på Äldreprojektet och att detta *inte* får bidra till att antalet vårdanställda minskas eller till att anställda fräntas innehållsligt ansvar för en kvalitativt god vård. För att motverka sådana effekter borde, menade de fackliga företrädarna, ett viktigt syfte med Äldreprojektet vara att behandla frågan om gränsdragningen mellan de anställdas ansvar och volontärernas insats.⁵ Även om vissa fackliga företrädare sade sig ha en positiv erfarenhet av tidigare frivilliga insatser inom stiftelsen, menade de att situationen nu var en annan när arbetsgivaren och inte de frivilliga själva i en akut personalsituation involverade sig med syfte att formalisera och utvidga engagemanget. Fackens oro för att volontärer kunde komma att ersätta anställda gällde främst två yrkeskategorier: undersköterskor och biträden. Hos vissa svars personer fanns erfarenheter av att vårdavdelningar när det fattats ordinarie vårdpersonal räknat in exempelvis elever i personalgruppen och låtit bli att ringa in vikarier. Mot bakgrund av detta och om Stora Sköndal framöver rekryterar yrkesverksamma som volontärer, uppfattas risken att vårdpersonal vid behov ersätts av volontärer öka. Men inte bara hos fackliga företrädare utan även bland övrig personal finner man en påtaglig oro inför en utveckling där avdelningarna i ännu lägre grad än idag har tillgång till de vikarier som behövs. Även om flertalet svars personer inte ser någon överhängande risk i nuläget för att volontärer skulle utnyttjas som kompensation för ordinarie personal, skulle det i en förlängning kunna bli en reell risk. För en del elimineras emellertid eventuella farhågor om både personal och volontärer har bra information och kunskap om hur volontärverksamheten skall utformas, och om allt är väl förberett när volontärerna tas emot.

⁴ I en kommentar till den här rapporten påpekar de f.d. projektsamordnarna att "det även handlade om att tydliggöra för vårdens folk att idealitet är en del av Stora Sköndals identitet och tradition och därför inte främmande i våra verksamheter".

⁵ Skrivelse om arbetsgivar- och arbetstagaraspekter på projektet för volontärarbete bland äldre 1999-12-13.

Merarbete en svårighet?

Vid det första intervjutillfället såg personalen olika svårigheter med att utveckla volontärverksamhet inom Stora Sköndals särskilda boende. En uppfattning var att en volontärverksamhet skulle komma att *kräva merarbete* från personalens sida. I en redan pressad arbetssituation där avdelningarna sällan har full bemanning kan en svårighet vara att hitta såväl personal som utrymme för sådant merarbete. Ett exempel på merarbete som nämns är när – eller om – problem uppstår runt volontärer, ett merarbete som enligt vissa är att likna vid ett personalansvar. Ett annat exempel är om avdelningarna skulle få en samordnande funktion. Det förefaller orimligt, menar en svarsperson, att avdelningen skulle ansvara för nyrekrytering, utbildning och även tillhandahålla samtalsforum för volontärer. Även från fackligt håll framhålls svårigheten att hitta utrymme för samordnande funktioner i redan pressade tjänster. För att detta skulle vara möjligt, säger en facklig företrädare, skulle en omorganisation behöva genomföras. I en (ny) kompetensstege skulle en samordnande funktion för volontärverksamheten kunna ingå i en tjänst på mellannivå som omvårdnadsansvarig. Vissa svarspersoner var dock av åsikten att det redan *finns utrymme till eventuellt merarbete* som volontärverksamheten kan generera. Men, säger man, det borde inte uppfattas som negativt merarbete – utan som merarbete för att få volontärer som kan göra det trevligare för de boende.

Tystnadsplikten en annan svårighet?

Vissa svarspersoner befarade att *tystnadsplikten skulle kunna utgöra en annan svårighet*. Det uppfattas dock som lättare att befästa tystnadsplikten hos nya volontärer än hos till exempel anhöriga som redan gör ideella insatser för andra än sina närstående på avdelningar där de är väl bekanta med övriga boende. Det kan dessutom vara svårt att upprätthålla sekretessen när flera personer bor eller vårdas i samma rum. Svarspersonerna anser att anhöriga som vill utföra ideella insatser för andra än sina egna närstående, inte bör göra det på samma avdelning som där närstående bor eller vårdas.

Gränsdragningar mellan volontärernas uppdrag och personalens arbetsuppgifter

En av frågorna projektsamordnarna hade för avsikt att arbeta med, tillsammans med personal på utvalda pilotavdelningar, var hur distinktionen mellan de anställdas arbetsuppgifter och volontärernas uppdrag skulle förtydligas. Det är av största vikt att pränta in hos personalen ”vad som ligger i min profession” menar en av projektsamordnarna. Personalen skall i första hand hinna med omvårdnaden som deras yrke omfattar. Därutöver, i den mån det finns tid, skall de skapa ”guldkant” för de boende. Det är när den tiden inte finns som volontärerna kommer in som komplement. Några svarspersoner uppfattar att vissa i personalen oroar sig för att volontärer skulle komma in och ta över roliga arbetsuppgifter, sådana som betraktas som ”grädde på moset”. När inte personalen har tid till ”trevligheter” tillsammans med boende kan volontärerna upplevas som ett hot – om de får ersätta personal i detta. Andra svarspersoner menar tvärtom att tillgången till volontärer kan frigöra mer tid även för personalen att hinna med sådana trevligare arbetsuppgifter. Dessutom anser någon, att en engagerad personalgrupp inte skulle tillåta att ”godbitarna” försvinner.

Om farhågan att volontärerna skall ta över ”godbitarna” är en, är farhågan att de kommer att få ta över det motsatta en annan. Några svarspersoner menar att det finns vissa risker att anställda kommer att ta för givet att volontärer skall utföra vissa frustrerande och tidskrävande uppgifter. Matningen kan utgöra ett exempel. Det uppfattas som positivt när anhöriga matar sina närstående, men de flesta svarspersonerna menar att matning inte är en uppgift för volontärer.

Att det finns volontärer på avdelningarna kan däremot skapa ett lugn som kan underlätta matningen för personalen. Det finns även andra uppgifter som på ett självklart sätt faller utanför volontärernas insatser. Påklädning, såromläggning och toalettbestyr utgör några exempel på sådana insatser. Vid sidan om generella regler bör det även finnas en viss individuell anpassning i kontrakten. Tydliga gränser, anser svarspersonerna, kan utgöra en trygghet i förhållande till volontärer som inte fungerar så bra. De kan däremot utgöra begränsningar om volontären är ”lyhörd och känslig” med kapacitet för större uppgifter.

Konflikter

En annan fråga för fortgående diskussion är hur man på bästa sätt skall hantera konflikter som uppstår på avdelningarna. Den ibland svåra balansgången mellan personal och anhöriga, men också mellan personal och (framtida) volontärer, påtalas. Konflikter förväntas kunna uppstå runt volontärer:

- som har svårt att hitta rätt nivå på sitt engagemang
- som har åsikter om omsorgen om boende som avviker från personalens
- som drivna mer av egna behov än av viljan att möta de boende, upptar allt för mycket av personalens tid.

Det finns vissa sådana negativa erfarenheter hos svarspersonerna. De har mött ”frivilliga” inom särskilt boende som till följd av stora personliga behov blivit en belastning för personalen. De har dessutom uppfattat vissa frivilliga som gränslösa, men också i avsaknad av en bra människosyn. En dålig människosyn har bland annat, menar man, kommit till uttryck i oviljan att möta boende med demenssjukdomar. Erfarenheterna av frivilliga insatser är också positiva. Bland annat nämns Väntjänsten som den fungerade tidigare inom Stora Sköndal. Väntjänsten var då väl utbyggd och fungerade i samarbete med personalen. Kapaciteten var ”enorm” och omfattade bland annat samtalsgrupper ute på avdelningarna.

Ideellt arbete – en svårighet i sig

Det finns även åsikter om att *ideellt arbete generellt sett är svårt*. Å ena sidan kan det vara svårt att få personalen att delegera uppgifter till volontärer, men å andra sidan kan vissa volontärer tendera att ta över alltför mycket. Det kan dessutom vara svårt att hitta bra strukturer, svårt att hitta dem som är i behov av insatser och svårt att hitta dem som vill göra en insats. Det kan också vara svårt, menar en svarsperson, att hitta äldre som vill göra insatser för personer i särskilda boenden som inte kommer ”inifrån” Stora Sköndal.

En obefogad oro?

För att möta olika svårigheter bedöms ett väl utvecklat samarbete dels med närområdet, dels inom Stora Sköndal (i synnerhet förankringsarbete bland personal) vara av stor vikt. Vidare bedöms vissa svårigheter som möjliga att eliminera genom handplockade volontärer, tydlighet i mottagandet av dessa samt tydlighet runt gällande tystnadsplikt. För flera personer inom svarspersonalen framstår oron inför gränsdragningen som obefogad. En person menar att farhågan att volontärer skulle gå in och ersätta personalen är ”befängd”. Frivilliga insatser kan bara innebära ytterligare en höjning av kvaliteten på omsorgen om äldre. Volontärer, menar en

svarsperson, gör dessutom bara det de själva önskar – vilket sällan motsvarar anställdas uppgifter eller arbetstider.

Farhågor inför volontärverksamheten hos äldre i eget boende

Vid det första intervjutillfället visar det sig att svarspersonerna hyste vissa farhågor inför en volontärverksamhet inom Stora Sköndal. De påtalar även att det finns en viss "känslighet" hos boende inom området. En person säger: "det blir lätt storm i ett vattenglas" och menar med det att Äldreprojektet skapar en viss oro. Svarspersonerna framhåller att det trots de boendes farhågor är viktigt att få igång volontärverksamheten. Det finns många som vill hjälpa, och många som behöver hjälp. Oron, anser flera, kommer att lägga sig efterhand.

Svårigheter att organisera ideella insatser

En del av svarspersonernas farhågor är relaterade till effekterna av *ökad organisering* av frivilliga insatser:

1. En ökad organisering skulle kunna *försvåra rekryteringen* inom Stora Sköndal. Ökad organisering kan uppfattas ställa högre krav på den som utför frivilliga insatser. Organiseringen kan dessutom uppfattas som en övervakningsfunktion, vilket i sin tur skulle skapa osäkerhet hos enskilda om huruvida deras insatser "duger".
2. En organiserad volontärverksamhet bäddar för *konflikter med de anställda*. Om volontärer blir en ny grupp inom Stora Sköndal finns å ena sidan risken för avundsjuka från anställda om volontärerna får göra "grädde på moset"-insatser. Å andra sidan finns risken att de anställda tar befälsrätt över volontärerna. Att volontärernas primära funktion skulle vara att sätta guldkant på tillvaron för äldre ser en svarsperson som retorik. Risken är stor, menar han, att avdelningarna istället utnyttjar volontärerna till att göra "skitjobb, som att städa toaletter".
3. En ökad organisering av ideella insatser ställer dessutom krav på samordning och på stöd och hjälp till volontärerna. En olämplig person i en samordnande funktion uppfattas som en "otäck" situation.
4. Det finns en farhåga att en organiserad volontärverksamhet skulle förstärka de *tendenser till grupperingar* och hierarkier som redan idag finns inom Stora Sköndal. Det finns en viss risk, anser en svarsperson, att personer som utför ideella insatser kan komma att grupperas – och värderas – utifrån *var* man utför sina insatser. Att utföra insatser för äldre i eget boende kan betraktas som "finare" än att rikta sina insatser mot äldre i särskilda boenden.

Gränsdragning mellan volontärernas insatser och de anställdas arbetsuppgifter

Det finns även farhågor att en alltför anspråksfull ansats från stiftelsens sida kan *skapa för stora förväntningar* på volontärverksamheten inom det särskilda boendet. Stora förväntningar skulle i sin tur kunna leda till att avdelningarna pressade volontärer att ställa upp på kort varsel. Det skulle även kunna leda till att volontärer antingen åtog sig för många uppgifter, eller får dåligt samvete över att säga "nej". Den ansvariga för Vätjänstföreningen inom Stora Sköndal har erfarenheter av att det tidigare (hos vårdpersonalen) har funnits otydliga förväntningar på Vätjänstens insatser och att personalen utifrån dessa ibland riktat förfrågningar till Vätjänsten som de uppfattat som otänkbara. Vissa av svarspersonerna poängterar att *gränserna måste vara tydliga* inom en framtida volontärverksamhet, inte minst mot bakgrund av att det kan finnas bakomliggande förväntningar på att volontärer skall ta över uppgifter från anställd personal. Men, säger man, som volontär får man inte göra det "lättvindigt" för personalen. Gränsen måste på ett tydligt sätt gå vid matning och personlig hygien. En person anser dock att nagelklippning kan vara en positiv syssla och ett bra sätt att kunna "pyssla om" boende. En annan lämplig uppgift kunde vara att vaka vid dödsbäddar men under förutsättning att volontären inte räknas in i något arbetslag eller ges något ansvar. Andra svarspersoner är av åsikten att gränsdragningen mellan volontärer och personal *inte kommer att skapa några problem*. Det har alltid funnits och kommer även fortsättningsvis att finnas en naturlig gräns mellan volontärer och personal, menar de. Volontärernas roll, att göra livet lättare för dem som är sjuka, kommer inte att förändras.

Att skapa en positiv förankring av Äldreprojektet hos äldre i eget boende

För att Äldreprojektet skall bli något positivt måste ambitionen vara att alla boende skall nås av *adekvat information* om projektet. En uppfattning hos svarspersonerna är att de boende som nåtts av information och är insatta har en positiv inställning till Äldreprojektet. De som inte har fått information annat än ryktesvägen är däremot negativt inställda. Informationen uppfattas ännu inte (efter sju månader) ha nått ut till personer i eget boende. Den information som har nått ut anses dessutom av vissa ha "sålt in projektet fel". En åsikt är att Äldreprojektet i olika sammanhang presenterats från ett *ovanifrånperspektiv*. Betoningen har snarare legat på den statliga finansieringen, forskningsavdelningens betydelse och liknande än på projektets betydelse ur brukarnas, de boendes, perspektiv. Vilka fördelar och vilken betydelse Äldreprojektet skulle kunna få för äldre i eget boende hade varit relevanta frågor att belysa.

Ännu en skrivbordsprodukt?

Ytterligare en farhåga är att Äldreprojektet skall resultera i en *skrivbordsprodukt*. Det är mycket, menar en svarsperson, som påbörjas men som aldrig blir något av. Äldreprojektet kan vara början till något positivt men det får inte bli endast en skrivbordsprodukt.

Framtiden

Enligt Socialdepartementets långtidsutredning (1999/2000) kommer den framtida ekonomiska politiken att tvingas hantera spänningar mellan ett krympande utbud av arbetskraft, ökande behov av vård och omsorg samt växande svårigheter att fullt ut kunna finansiera välfärdssystemet via skattesystemet. "Vården och omsorgen" skriver Zetterberg-Randén (2000:57) "är också personalkrävande, vilket gör att möjligheterna till produktivitetshöjningar sannolikt är betydligt mindre i dessa delar än i andra delar av ekonomin." Vårdchefen på Stora Sköndal instämmer,

och skriver att ”dagens vård är en balansgång mellan allt hårdare ekonomiska krav, effektivitet och mänsklighet. Den stora utmaningen är att utveckla kvalitén, trots nedskärningar” (Palm 1998:85). Projektsamordnarna förordar en positiv syn på framtiden. Personalsituationen kommer inte att förändras eller försämrats, anser en av dem. Kravet på att det finns utbildad personal att tillgå kommer att öka. Det kommer dessutom alltid, säger hon, att finnas personer som har intresse av att ”jobba med människor”. Det finns så många ”domedagsprofeter” anser den andra projektsamordnaren. Därför är viktigt att försöka lyfta fram det som är bra. Genom volontärer, som varken är anhöriga eller arbetar inom vården, kan man öka förståelsen och sprida kunskapen om den sociala verkligheten vidare. Även om det skulle vara hög omsättning på volontärer eller om det bara skulle finnas volontärer inom stiftelsen under några år, säger hon, så blir de ändå ambassadörer för vad äldreomsorg kan vara.

Uppfattningar om framtiden hos personal inom vård- och omsorgsverksamheten

Flertalet svarspersoner inom vård- och omsorgsverksamheten ser dock framtiden an med stor oro. ”Utvecklingen inom äldreomsorgen är skrämmande” säger någon. ”Det är som en svart tunnel som man inte vet var den kommer att sluta” säger någon annan. Svarspersonerna uppfattar att vård och omsorg om äldre allt mer sköts som företag, där ekonomin snarare än behoven styr verksamheten. Vissa svarspersoner menar att Stora Sköndal är en spegling av – eller går mot en större likhet med – vården och omsorgen om äldre i samhället för övrigt. Redan idag bedöms vissa avdelningar befinna sig på bristningsgränsen, med vakanta tjänster och stora svårigheter att få vikarier. ”Som det tidigare kunde vara under sommarmånaderna har det varit varje dag under det senaste året” säger en svarsperson. Till följd av detta är personalen ”jättepressad”, i synnerhet de som arbetar heltid med ständig underbemanning. Personalen hinner inte alltid möta behoven hos de boende. Om någon uttrycker en önskan om att få hjälp att duscha kan personalen inte ge den hjälpen, eftersom det skulle förskjuta allt övrigt arbete. De pekar på omsättningen på personal. Omsättningen gör det svårare för personalen att hinna lära känna de boende. Det blir dessutom arbetsamt för de boende att upprepade gånger skapa relationer till ny personal. Andra svarspersoner är av åsikten att vården och omsorgen om äldre fungerar bättre på Stora Sköndal än i samhället i övrigt. På Stora Sköndal, menar man, genomsyras vården av en god etik och en god människosyn. Etikdagar för personal fyller viktiga funktioner framför allt för yngre personal och bidrar till en bättre situation för de boende. Personalen på Stora Sköndal, menar en svarsperson, strider till exempel mer för de äldres rätt i mötet med biståndshandläggare än vad annan personal från äldreomsorgen skulle göra.

Volontärinsatsernas ökande betydelse

Ur ett framtidsperspektiv kan, enligt flera svarspersoner, frivilligt arbete generellt förväntas spela en större roll. En orsak uppges vara kommunernas anbuds-förfarande. Höga krav på kvalitetssäkring ger en detaljstyrning av verksamheter. Detaljstyrningen leder i sin tur till en arbetssituation som i allt högre grad präglas av ”görande”, där alla uppgifter som skall uppfyllas finns beskrivna i detalj. En sådan arbetssituation, menar man, skapar mer stress för personalen. Den ger dessutom inget utrymme för att sätta guldkant på tillvaron för de boende. En konsekvens av anbuds-förfarandet blir således att behovet av volontärer (som kan ge en sådan guldkant) kommer att öka. Bland svarspersonerna finns även farhågan att anhöriga skall tvingas ta allt större ansvar för att patienter vid sjukhemmen skall få någon vård alls.

Allt fler anställda av utländsk härkomst

Det blir allt vanligare med personer av utomnordisk härkomst inom vården. Under en högkonjunktur betraktas vården på ett tydligare sätt som ett lågstatusyrke. Detta innebär att grupper som annars har svårt att etablera sig på arbetsmarknaden kan söka tjänster inom denna sektor. En negativ aspekt av detta som svarspersonerna lyfter fram är när vården betraktas som ett genomgångsyrke och som en språngbräda in i det svenska samhället. Detta, menar man, förstärker bilden av vårddyrken som icke-attraktiva och av ”människor [som vårdas] som inte värda något i sig”. Svarspersonerna ser dessutom vissa svårigheter förbundna med personal av utländsk härkomst. De nämner dels svårigheter som kan uppstå till följd av *bristande språkkunskap*, (exempelvis att bristande språkkunskaper kan innebära att tillgången till samtal minskar ytterligare för de boende. ”Samtalen” inskränks till enstaka fraser eller frågor), dels svårigheter som hänger ihop med *religiösa och kulturella skillnader* som bland annat avtecknar sig i synen på män och kvinnor (man nämner bland annat att kulturella skillnader kan leda till att män med invandrarbakgrund har svårt att ta emot kritik eller tillsägelser av sina kvinnliga kollegor eller chefer). Vissa svarspersoner framhåller att personal med invandrarbakgrund är en särskild resurs att värna om. Inte bara för att de finns *tillgå* utan för att de av tradition sätter den äldre i centrum och kan bidra till att förstärka ett sådant synsätt inom personalgrupperna. Men mot bakgrund av en allt större andel personal av utländsk härkomst inom vård- och omsorgsyrken, tror vissa svarspersoner att behovet av volontärintsatser kan öka. Språksvårigheter men också bristen på kunskap om de äldres livshistoria (som även kan finnas hos en ung, svensk personalgrupp), kunskaper som kan ”sätta igång” och stimulera sinnet hos boende, kan skapa ökad efterfrågan på äldre svenska volontärer som kan föra djupare samtal med de äldre.

Uppfattningar om framtiden hos äldre i eget boende

Vilka tankar om framtiden hade svarspersonerna i eget boende vid det första intervjutillfället?

Förändrade förutsättningar för eget boende

För det första ser man hur *förutsättningarna för det egna boendet förändrats*. Det fanns en grundläggande tanke bakom framväxten av Stora Sköndal, en idé om att de som flyttade till Sköndal skulle få omhändertagande och vård anpassad till olika behov som följde med tilltagande ålder. En svarsperson säger att många äldre har flyttat till Stora Sköndal med en förväntan på att få åldras och dö inom stiftelsen. Genom Ädelreformen finns den tidigare garantin att få vårdas på Stora Sköndal inte längre kvar.

Förändrad situation inom det särskilda boendet

För det andra uppfattar svarspersonerna att *situationen inom särskilda boenden har förändrats*. Personalstyrkan dras ner och heltidsanställda ersätts i allt högre grad av timvikarier. De personliga relationerna mellan personal och boende avtar, med minskat utrymme för samtal som följd. Svarspersoner menar att behovet av samtalskontakter utifrån ökar till följd av denna utveckling. När det personliga i relationen mellan personal och boende försvinner allt mer, kan volontärer även komma att bli en brygga mellan de boende och personalen. Ännu har det inte gått så långt, menar en svarsperson. Det måste gå ännu längre för att personalen skall acceptera en sådan funktion för volontärerna. Inte bara personalsituationen upplevs som förändrad. Dessutom, menar man, sker en försämring av de äldre som finns inom särskilda boenden. Allt färre har

behållning av eller är mottagliga för andra insatser än sång och musik. Den försämrade statusen bland boende innebär att situationen för eventuella volontärer blir allt mer krävande.

Sammanfattning

En organiserad volontärverksamhet bedöms både av personal och äldre kunna fylla en *kompensatorisk funktion* inom såväl vård- och omsorgsenheten som inom det egna boendet. Inom särskilda boenden skulle volontärerna kunna kompensera personalens bristande tid att tillgodose de boendes sociala behov. För äldre med eget boende skulle volontärer kunna kompensera både en utebliven och en avtagande ömsesidig omsorg grannar emellan. I projektets inledningskede finns dock en oklarhet kring *vilken modell* för volontärverksamheten som projektsamordnarna eftersträvar. Inom det särskilda boendet förespråkas två olika modeller. Enligt en modell vore det lämpligaste att volontärer rekryterades omgående och så snabbt som möjligt kom ut i verksamheterna. På så sätt skulle eventuella svårigheter uppdagas och kunna rättas till och personalen engageras omgående. Enligt en annan modell, i samklang med projektsamordnarna, förordas en långsam förankringsprocess där volontärer tas emot först i projektets slutskede då allt är väl förberett och organiserat. Hos svars personer inom eget boende är oklarheten om både projektets syfte och mål större. Det finns dock en samstämmighet i önskemålen om att projektet skall bygga vidare på redan befintligt engagemang (hos äldre i eget boende eller hos anhöriga till äldre i särskilt boende) men också att en volontärbank skapas för äldre i eget boende såväl som för dem i särskilt boende. Därutöver påtalas betydelsen av att det finns en övergripande samordning av volontärverksamheten – oavsett vilken modell som blir den aktuella.

Personal och äldre i eget boende pekar i viss mån på *samma behov* som de menar att volontärer kan fylla inom Stora Sköndal. Behovet av social gemenskap är stort både hos de äldre med eget boende och för dem med särskilt boende. Precis som personalen ser äldre i eget boende behoven inom särskilda boenden: av ledsagare, aktiviteter och extravak hos döende. Båda grupperna pekar på hur volontärerna kan kompensera personalen – dels genom samtal som personalen inte hinner med, dels genom att förmedla empati som annars riskerar att gå förlorad i en stressad arbetssituation. Personalen framhåller dessutom behovet av anhörigstöd medan äldre i eget boende menar att volontärer även kunde möta andliga behov inom det särskilda boendet.

Såväl personal som äldre i eget boende *ser framtiden an med en viss oro*. De pekar på förändrade och förmodat försämrade villkor inom det särskilda boendet, och på hur detta kan öka behovet av volontärernas insatser framöver. Även de förändrade villkoren inom det egna boendet genererar viss oro. Det är inte längre självklart att den tidigare tänkta kedjan som omfattade livet från ett ”friskt eget boende” till särskilt boende till livets slut *inom* Stora Sköndal, håller.

KAPITEL 5 – ERFARENHETER FRÅN VÅRD OCH OMSORG. ETT ÅR SENARE

Vid det andra intervjutillfället, hösten år 2001, var två pilotavdelningar (avdelning 4B på Johannesgården och Skogsbyns gästhem) samt vård- och omsorgsverksamhetens rehabgrupp engagerade i Äldreprojektet. Personalen, sammantaget 74 personer, hade genomgått en introduktionsutbildning i idealitet och avdelningarnas volontärsvariga var utsedda. Under Äldreprojektets slutskede inlemmades dessutom Kyrkbyns gästhem samt Hemvården i arbetet. Informationsträffar hade ägt rum vid samtliga enheter inom vård- och omsorgsverksamheten. En enkel enkätundersökning om vad äldre önskade av volontärverksamheten hade utförts. Anhöriga till äldre i särskilt boende hade nåtts av information om Äldreprojektet dels vid Anhörigrådets sammanträden, dels vid anhörigträffar på pilotavdelningarna. Rekrytering av volontärer hade skett vid fyra tillfällen. Tre volontärkurser hade genomförts med sammantaget 26 deltagare. Vid intervjutillfället fanns åtta volontärer på pilotavdelningarna.

Nuläget

Flertalet svars personer anser att projektet har tagit form på ett bra sätt och att det befinner sig på en rimlig nivå. Det finns dock en förväntan om att verksamheten skall utökas. För några betyder det förhoppningar om ett ökat antal volontärer inom den egna verksamheten. För andra att volontärer på sikt skall finnas på alla vård- och omsorgsenheter inom Stora Sköndal. ”Det är fantastiskt”, säger en svars person, ”att vi [Stora Sköndal] har hunnit så här långt, och satsat så mycket på frivillig verksamhet”. En volontärverksamhet som denna anses dock aldrig bli klar. Man måste arbeta med den hela tiden. Något måste hända och utvecklas för att engagemanget inte skall avta. En avgörande faktor är naturligtvis, menar man, att det kommer in volontärer hela tiden, dels för att verksamheten skall kunna starta inom nya enheter, dels för att kontinuerligt kompensera det förväntade bortfallet av volontärer. Samarbetet mellan personal och volontärer är något som behöver utvecklas. Där är man fortfarande, som en svars person uppfattar det, ”lite trevande”. Även det interna nätverket behöver utökas och hållas ständigt aktuellt, vilket inte varit möjligt att hinna med under projektiden. ”Stiftelsen Stora Sköndal är en arbetsplats med många olika komponenter som man får inhämta efterhand.” En svars person funderar dock över vad de resurser som idag och framöver satsas på volontärer i form av utbildning, handledning, volontärsvariga och volontärsamordnare hade kunnat betyda om de istället hade satsats på ordinarie personal ute på avdelningar och boenden...

Projektets genomförande

Sättet på vilket Äldreprojektet har förankrats har, enligt svars personerna, haft stor betydelse för att en inledande skepsis hos stora delar av personalen nu har försvunnit. Framför allt har personalutbildningen spelat en viktig roll och bidragit till att misstänksamheten mot volontärverksamheten avtagit. Vikten av att alla på en avdelning genomgår utbildningen innan man tar emot volontärer, betonas. Erfarenheter från en avdelning visar tydligt hur det sätt på vilket personalen bemötte volontärer skilde sig mellan dem som gått respektive inte gått utbildningen. Det har varit av betydelse att utbildningen givits av personer utanför personalens

egna arbetsgrupper. Detta, menar svarspersonerna, kan ge en större mottaglighet för kunskaper som förmedlas.

Det finns även uppfattningar om att utbildningen spelar denna betydelsefulla roll främst i ett inledande skede. När personalen inom samtliga berörda enheter har genomgått utbildningen och såväl volontärensvariga som volontärer utgör naturliga inslag i det dagliga livet på avdelningarna, menar vissa att man kan upphöra med utbildningen. Volontärverksamheten kommer att "sätta sig" i kulturen på avdelningarna och ny personal kommer att integreras i detta även utan något särskilt utbildningstillfälle. Vårdechefen säger i sin tur att det behövs en fortgående reflexion runt volontärverksamheten och motiven bakom denna: "den goda vården omfattar många olika teman som på samma sätt som volontärverksamheten ständigt måste aktualiseras för vårdpersonalen".

Stora Sköndals modell för volontärverksamhet

Svarspersonerna uppfattar vid det andra intervjutillfället att det finns en tydlig modell för volontärverksamheten vid Stora Sköndal, en modell som de dessutom uppfattar som gångbar inom alla stiftelsens vård- och omsorgsenheter. Det framstår som självklart att projektet måste permanentas, framför allt eftersom svarspersonerna bedömer projektet som framgångsrikt men även, som de säger, för att redan investerade medel skall tillvaratas på ett bra sätt. Om inte volontärverksamheten permanentades skulle det vara "bortkastade pengar". Svarspersonerna bedömer att modellen har fungerat bra hittills, vilket till viss del anses bero på de volontärer som i första omgången har kommit ut i verksamheten. Modellen måste dock "putsas på" och den måste "få snurra ett par varv". Först då blir det tydligt om något behöver adderas till modellen, men också hur modellen håller om "fel" personer kommer in som volontärer.

Tveksamheter inför Stora Sköndals modell

Även en viss tveksamhet till modellen kommer till uttryck. Tveksamheten hänger samman med att modellen snarare uppfattas betona administration och förberedelsen av volontärer - det vill säga det som sker *innan* några volontärer kommer ut i verksamheten - än vad som skall ske när de väl kommer ut. Inte minst, menar vissa svarspersoner, är det viktigt att identifiera vilka behov man önskar möta genom volontärverksamheten. Volontärkursen kan fungera som ett erbjudande för människor som söker nya vägar i livet. Den kan även utgöra en första - och viktig - gallring av presumtiva volontärer. Men, säger en svarsperson, med tanke på den förväntade omsättningen på volontärer finns risken att utbildningen fungerar mer som kursverksamhet med fokus på volontärerna än som en satsning inriktad på de boende och deras behov.

Möjligheten att tillgodose behovet av volontärer

Svarspersonernas kvarstående farhåga inför volontärverksamhetens framtid gäller huruvida behovet av volontärer kommer att kunna tillgodoses. Även om det finns önskemål om fler volontärer på de två pilotavdelningarna anser flera att det antal man har idag kan vara realistiskt med tanke på att modellen skall utvecklas till att omfatta alla enheter. Men frågan är om volontärerna som rekryteras kommer att räcka till, dels för att fylla upp platser efter dem som slutar, dels för att etablera verksamheten på nya enheter. Om en avdelning blir utan volontärer under en period skulle detta (inte minst mot bakgrund av personalomsättningen) kunna innebära att idén måste förankras på nytt inom personalgruppen när det finns volontärer igen. Målet att

volontärverksamheten skall ge ringar på vattnet – från pilotavdelningarna ut till alla enheter – uppfattas som realistiskt men inte alltid möjligt att uppnå. Avhopp är något man måste räkna med utan att detta innebär att man förlorar tilltro till möjligheten att nyrekrytera volontärer. Svarspersonerna antar dock att det kommer att ta lång tid innan det finns tillräckligt många volontärer att tillgå. I dagens samhälle när konkurrensen om människors uppmärksamhet ständigt skärps medför det utmaningar när det gäller frivilliga insatser, skriver Zetterberg-Randén (2000:27). En utmaning är att *rekrytera* frivilliga, en annan att *motivera* dem för verksamheten. En viktig fråga för framtiden är således hur Stora Sköndal skall skapa bästa möjliga villkor för att både rekrytera volontärer och få dem att stanna kvar inom vård- och omsorgsverksamheten.

Rekrytering

Det är viktigt att man marknadsför Stora Sköndal när man rekryterar volontärer, anser ett par svarspersoner. Genom att exempelvis lyfta fram betoningen av människovärdet som en viktig del av stiftelsens mål kan man skapa ett intresse för det som är speciellt på Stora Sköndal.

Lämpliga volontärer

Även om projektsamordnarna (och volontärsamordnaren, om och när verksamheten permanentats) genomför viss lämplighetsprövning och ansvarar för vilka volontärer som kommer ut i verksamheten kan man inte vara ”hundra procent trygg” över att det är rätt personer man har rekryterat. Det är därför av vikt, menar flera svarspersoner, att även avdelningarna som en del av den interna utvärderingen granskar volontärerna. Det kan vara först i praktiska uppgifter ute på avdelningar och boenden som eventuella svårigheter runt en volontär uppdragas. Det är också så att oavsett vilken utbildning volontärerna får kan de vara oförberedda på vad de kommer att möta i verksamheten. De många olika kategorier av boende och av patienter som finns inom Stora Sköndal gör det svårt att skapa tillräcklig beredskap hos volontärerna.

Volontärsansvarig – en nyckelperson

Personal som är utsedda till volontärsansvariga ute på avdelningarna är projektets nyckelpersoner. Det är de volontärsansvariga som idag förbereder personalgruppen inför volontärens besök. En svarsperson säger att även om personalen är positiv till volontärer så ”har de inte detta i huvudet på samma sätt” – det vill säga vem volontären kan besöka eller vilka uppdrag som kan utföras. De volontärsansvariga är mer inriktade på volontärerna. Det är de volontärsansvariga som efterhand utvärderar eller gör förändringar i den skriftliga överenskommelsen mellan avdelningen och volontären. Flera av svarspersonerna ser det som önskvärt att personalgruppen i stort tar ansvar för avdelningens volontärer. På så sätt skulle verksamheten inte vara beroende av den volontärsansvariga. Det är således viktigt, menar en person, att den volontärsansvariga delegerar ut ansvar till övriga medarbetare. Ett exempel kan vara att alltid göra någon övrig personal delaktig när en ny volontär introduceras på avdelningen och överenskommelsen formuleras.

Ger volontärerna merarbete?

Närvaron av de första volontärerna på pilotavdelningarna har inte utgjort någon tidsmässig belastning för personalen. Den tid som går åt till att vara volontärsansvarig uppfattas i nuläget som rimlig och fungerar ungefär som ansvaret olika medarbetare har för andra ansvarsområden på avdelningar och boenden. Volontärerna har dessutom varit väl förberedda när de kommit. Volontärerna har vetat vad de utifrån överenskommelsen skall göra. På så sätt, menar en svarsperson, kan volontärer vara mindre ”arbetsamma” för personalen än vissa anhöriga. En

effekt av att det finns volontärer verkar dessutom vara att vissa anhöriga har fått en annan inställning och i högre grad än tidigare samråder med personal om olika uppgifter. Om det däremot skulle uppstå svårigheter eller konflikter runt någon volontär skulle detta kunna skapa problem. Det kan vara vid sådana tillfällen som en volontärsamordnare (som ersätter projektsamordnarna i den permanenta volontärverksamheten) kan fylla en viktig funktion. När allt fungerar tror inte svarspersonerna att de kommer att ha något större behov av kontakt med volontärsamordnaren.

Volontärsamordnarens funktion

Det råder stor enighet om att volontärverksamhetens varaktighet efter projekttidens slut kräver tillgång till en volontärsamordnare med övergripande funktioner. "En livskraftig organisation", säger en volontärsansvarig, "kräver en samordnare". Om volontärsamordnaren skall vara underställd vård- och omsorgschefen eller lyda under Enheten för diakonal utveckling råder det delade meningar om. Det framstår dock inte som någon stor fråga för personalen.

Stor kännedom om Stora Sköndal och om äldreomsorg

Det finns synpunkter på att volontärsamordnaren bör ha kännedom om verksamheten som bedrivs på avdelningar och inom boenden. Hon eller han bör inte minst känna till hur vardagen ser ut för de boende och vilka behov av och önskemål om insatser som de äldre har. Vidare menar svarspersonerna att samordnaren bör ha kunskap om äldre och åldrande. Sådan kunskap kan också befrämjas genom samarbete med både personal och paramedicinare (exempelvis kurator och arbetsterapeuter). Genom samarbete blir även bilden av vilka behov som finns tydligare. Det ömsesidiga utbytet mellan volontärsamordnaren och avdelningarna är viktigt att bevara framöver. Samordnaren skall ha möjlighet att styra såväl volontärverksamhetens inriktning som matchningen mellan volontärer och olika avdelningar. Om samordnaren hade god kännedom om behoven på enskilda avdelningar skulle hon eller han på ett bra sätt kunna hänvisa enskilda volontärer till lämpliga avdelningar och kanske även till "passande" enskilda boende. För vissa svarspersoner framstår det som önskvärt att någon av projektsamordnarna får den permanenta funktionen som volontärsamordnare. För någon annan framstår det som mer lämpligt att en ny person tillsätts, en person som är helt opåverkad av den kultur och miljö som finns inom stiftelsen och som dessutom har en vårdinriktad bakgrund.

Ansvar för fortlöpande rekrytering

En viktig uppgift för samordnaren blir enligt svarspersonerna att ansvara för fortlöpande rekrytering av volontärer. Med tanke på den förväntade omsättningen av volontärer blir rekryteringen avgörande för verksamhetens fortlevnad. Ett annat ansvarsområde blir volontärkursen. Syftet med kursen är att volontärerna skall vara väl förberedda när de kommer ut i verksamheten. Andra viktiga funktioner för samordnaren är, menar man, att vara ett stöd för volontärer och volontärsansvariga samt att fungera som en länk mellan personal och volontärer. Med tanke på personalomsättningen (som även kan komma att innebära att de volontärsansvariga byts ut efterhand) behöver volontärer ett särskilt stöd av samordnaren även utanför avdelningarna. En form av stöd som föreslås är att samordnaren skapar tid för gemensam reflexion. Vid sådana tillfällen skulle både volontärer och volontärsansvariga från olika enheter få möjlighet att träffa varandra.

Ansvar för svårigheter och konflikter

Samordnaren, menar man, skulle dessutom hantera svårigheter som uppstår runt volontärer utöver sådana svårigheter som enheterna själva måste lösa. Det finns fördelar med en samordnare som dels har tid att hantera konflikter, dels inte själv är verksam på avdelningen eller boendet, ”någon”, som en person säger, ”som inte uppfattas som hotfull för personalgruppen”.

Att introducera volontärer på avdelningarna

Inom Äldreprojektet har man haft en strategi när de första volontärerna nu har introducerats ute i verksamheten. Avsikten är att introduktionen skall ske på ett *försiktigt* sätt så att insatserna uppfattas som positiva och mötet med avdelningar och med boende inte framstår som skrämmande. Inledningsvis har de volontärensvariga därför valt att sammanföra volontärer med ”lättare” boende, som exempelvis kan tala. Förhoppningen är att det skall fungera som en process att volontärerna befinner sig på avdelningarna. Från att volontärerna introduceras i lättare uppgifter har tanken varit att volontärerna, allt eftersom de blir tryggare på avdelningarna och i sina roller, kommer att ta egna initiativ till insatser men också att de kan ta sig an boende som bedöms vara ”tyngre”.

Volontärernas uppdrag hittills

På den ena pilotavdelningen, Skogsbyns gästhem, har det visat sig att det tar tid för volontärer att komma in och känna sig bekanta med såväl personal som boende. Men personalen har även märkt att utvecklingen går från att volontärerna gör mer praktiska sysslor (som att baka) till att de i allt högre utsträckning skapar förtroendefulla relationer med de boende, vilket i sin tur leder till allt fler samtal. ”Volontärerna växer” säger en volontärensvarig, ”och är egentligen delaktiga i allt!” Volontärerna som idag är verksamma på pilotavdelningarna pratar med boende, erbjuder sällskap och gemenskap, läser, bakar och går ut och går. Ett önskemål som boende ofta uttrycker, säger en person ur personalen, är just att de vill komma ut, att de vill gå på promenad. ”Men” säger hon, ”det är inte alltid deras önskan egentligen överensstämmer med deras vilja”. När möjligheten till promenader ges finns inte alltid intresset eller orken där. Vissa svars personer efterfrågar volontärer med specifika färdigheter och med intressen som överensstämmer med intressen hos boende. Att kunna spela schack är ett av de exempel som nämns. För olika boendeformer inom avdelningarna finns önskemål om olika tidpunkter för volontärinsatser. Om man efterfrågar aktiviteter och underhållning under kvällar och helger på en avdelning kan gästhemets boende främst ha behållning av besök på förmiddagarna.

Det finns olika uppfattningar om huruvida volontärer borde kunna vaka hos döende eller svårt sjuka patienter. En förutsättning för att en volontär skall vaka är att volontären dels känner den döende, dels har en relation till de anhöriga. Om man sätter en okänd person att vaka hos en patient, menar vissa, kan detta snarare få funktionen av att skyla över personalens dåliga samvete över att de själva inte har tid än att visa på omsorg om den döende. Enligt andra svars personer är det att föredra att volontärer istället utför uppgifter som kan frigöra tid för personalen att själv kunna vaka.

Volontärer för synliga eller för osynliga behov?

Ett par av svars personerna pekar på svårigheter som de menar är förbundna med att *se behoven* hos äldre, både i eget och i särskilt boende. Hos dessa svars personer finns ett bakomliggande antagande, nämligen att personer utanför de ordinarie personalgrupperna bör ha eller skulle kunna ha bättre förutsättningar att hitta ”rätt” boende för volontärinsatser, boende som inte

”ropar på hjälp” eller som personalen tenderar att glömma bort, inte längre ”ser” eller har hänfört till rollen ”de som inte vill” ta del av aktiviteter eller i gemenskap. Det finns en farhåga om att dessa boende blir utan volontärinsatser om ingen lyckas identifierat deras behov. Istället, menar man, kan insatserna komma att riktas mot dem som själva kan be om en volontärkontakt eller mot dem som personalen ”ser”. Inte sällan, menar vårdchefen, är detta en brist inom vården generellt. De som har störst behov blir lämnade utan den vård och det stöd de behöver. Det här, menar han, är en fråga som kräver att man både förstår problemet och reflekterar runt det. Men man måste dessutom se alla positiva insatser som görs, även om de blir ojämnt fördelade.

Vissa svars personer är av uppfattningen att det *inte* finns någon risk att vissa boende glöms bort. Förutsättningen är dock att personalen ger de boende tid nog att förstå och tänka efter vilka möjligheter som erbjuds och huruvida de själva önskar bli mottagare av dessa samt att det finns ett seriöst samarbete mellan alla som är engagerade i vården och omsorgen om de boende. ”Så länge man håller dialogen levande”, säger en svars person, ”behöver volontärverksamheten egentligen inte inrymma några svårigheter. Alla behövs och kämpar för våra gamla. Alla är lika viktiga, varje dag”.

De boendes behov eller volontärens önskemål i centrum?

Om vissa svars personer sätter *behoven* i första rummet och betonar betydelsen av att identifiera de boende som skulle vara mest betjänta av volontärinsatser menar andra att det aldrig är personalen som avgör huruvida volontärinsatserna skall riktas mot dem som betecknas som ”lättare” eller som ”tyngre” bland de boende. Det är istället *den enskilda volontären* som bestämmer vilka insatser hon eller han känner sig bekväm med. Projektsamordnarna pekar på den mångfacetterade karaktären hos frivilliga insatser:

”(Det) finns många olika sorters ideella [frivilligt engagerad] och dessutom olika värden inom de olika områdena. Motivet beror i hög grad på sammanhanget. En ideellt engagerad individ gör bara det hon vill. Om former, attityder, uppgifter eller mottagande inte är på ett sätt som passar den enskilde så går man någon annanstans med sitt engagemang. Tydlighet med vad som förväntas av en; när, var, hur och varför, måste besvaras” (Gunnarsson & Vässmar 2000:4).

Kanske blir det så, säger vårdchefen, att det blir personalens uppgift att komplettera volontärerna när det gäller boende med omfattande behov.

Har förväntningarna infriats?

Vid det första intervjutillfället hade majoriteten av svars personerna positiva förväntningar på Äldreprojektet och på projektets syfte att skapa en modell för volontärverksamhet vid Stora Sköndal. Hur förhöll sig svars personerna till projektet vid det andra intervjutillfället?

Positiva förväntningar har infriats

Vid det andra intervjutillfället uppgav en majoritet av svars personerna att de var fortsatt positiva till volontärverksamheten som börjat ta form. Flera sade att de inte har haft några förväntningar på att verksamheten skulle ha större omfattning vid projekttidens slut än vad den har fått. Äldreprojektet, menar man, har varit första steget i en långsam utveckling. Målet för utvecklingen, eller idealet, är att det så småningom skall finnas volontärer på alla enheter och inom alla grupper inom de olika enheterna men också att det finns volontärer som stöttar rehabteamet i deras aktiviteter ute på avdelningarna.

Positiva förväntningar har inte infriats

Några få svarspersoner är däremot av uppfattningen att deras positiva förväntningar *inte* har infriats. Effekterna av Äldreprojektet är mindre än vad de hade trott. För det första har volontärerna hittills varit färre och den tid de avsatt varit mindre än vad svarspersonerna hoppats på. För det andra svarar en del av uppgifterna de utför inte mot dem svarspersonerna hade förväntat sig (man hade exempelvis önskat att volontärer ledsagade boende vid sjukbesök eller samlade boende i grupper med olika innehåll).

En ökat positiv inställning

Vissa svarspersoner säger att de är mer positiva idag än vad de var vid första intervjutillfället. Faktorer som påverkat deras inställning är för det första att de ser att volontärerna kan fungera som en resurs som gynnar de boende. För det andra har de farhågor som de inledningsvis hade inte besannats.

Har farhågorna besannats?

Den ökat positiva inställningen hänger alltså till stor del ihop med att de farhågor som intervjupersonerna gav uttryck för vid det första intervjutillfället *inte* har besannats.

Gränsdragningen mellan personalens arbetsuppgifter och volontärernas uppdrag är klar

Även om det vid det första intervjutillfället fanns en viss oro kring gränserna mellan personalens uppgifter och volontärernas insatser, har den oron idag avtagit. Gränserna uppfattas som mycket tydliga. Volontärerna får tydlig undervisning runt detta och skriver dessutom under en överenskommelse där de insatser volontärerna får respektive inte får utföra preciseras noga. Däremot har det hänt att viss personal givit volontärer i uppgift att exempelvis mata patienter (en uppgift som helt skall vara förbehållen personal). Även om volontärerna vet sina gränser kan det vara svårt att stå emot när personal uttrycker andra önskemål. Vissa medarbetare, säger en svarsperson, ser inte betydelsen av att volontärer finns för att framför allt fylla sociala behov. Dessa medarbetare betonar istället vikten av att volontärer ger de boende fysisk och praktisk hjälp. Oavsett vilka regler som finns idag räknar vissa med att utformningen av volontärverksamheten kommer att påverkas av de personer som är involverade: volontärsansvariga och volontärer, övrig personal och boende. Detta kan efterhand leda till mer individuella överenskommelser avseende gränsdragningar. Även en tidigare oro för att sekretessen skulle undergrävas har hittills visat sig obefogad.

Väl förberedda volontärer

Det har inte uppstått några konflikter till följd av att volontärer har kommit ut på pilotavdelningarna. De volontärer som idag finns i verksamheten uppfattas stå på stadig grund och vara väl förberedda. Eventuella ”svårigheter” svarspersonerna sett hittills har varit att volontärerna antingen vill göra mer än de orkar eller att de kan vara lite för försiktiga. Om det skulle uppstå mer påtagliga problem runt volontärerna är uppfattningen klar: sådana problem skall i första hand tas upp med vårdenhetschefen eller föreståndaren. Först när det handlar om olämpliga volontärer blir det en fråga för (den framtida) volontärsamordnaren. Det är viktigt, menar svarspersonerna, att man undviker att starta konflikter med volontärer på avdelningarna. En volontär som inte passar in på en typ av avdelning, kan kanske passa bättre på en annan.

Genom att återkoppla volontären till volontärsamordnaren (som dessutom har haft ansvar för volontärens utbildning) behöver en omplacering inte bli ett misslyckande för volontären. En av svarspersonerna ser hur svårigheter kan uppstå när volontärer kommer till avdelningar där det finns problem inom personalgruppen. På vissa avdelningar, säger hon, har det under årtal utvecklats en kultur som inte alltid sätter patienternas behov i första rummet. "Egentligen", säger hon, "finns det största behovet av volontärer på personalmässigt svåra avdelningar". Men även om volontärer kunde spela en viktig roll och kompensera eventuella brister i den personliga omsorgen om patienterna, kan det vara svårt för en volontär att stå emot och bli trygg i en sådan arbetsgrupp.

Personalens förändrade attityder till volontärer

Svarspersonerna beskriver dessutom attitydförändringen inom personalgruppen i stort, där en tidigare skeptisk eller avvaktande hållning lämnat plats för en positiv förväntan. Förändringen, menar man, beror både på introduktionsutbildningen i idealitet som personalen vid de två pilotavdelningarna har genomgått och på den viktiga roll som de volontärsansvariga på dessa avdelningar har spelat.

Fackliga representanters förändrade inställning

Även representanten för det fackförbund vars medlemmar volontärerna bedömdes utgöra det största hotet för, har ändrat inställning till volontärverksamheten. En första förklaring är att arbetsgivaren, Stiftelsen Stora Sköndal, har gjort tydliga ansträngningar för att påverka personalsituationen genom sina försök att rekrytera personal. Arbetsgivaren har på så sätt visat, att man inte haft för avsikt att ersätta eventuella vakanser med volontärer. En annan förklaring är att volontärkursen poängterat att volontärer inte skall ta över, eller ersätta personalens arbetsuppgifter. En tredje orsak till fackets förändrade inställning har varit medlemmarnas reaktioner. Både positiva uttalanden och avsaknaden av reaktioner (vilket tyder på att volontärverksamheten hittills inte genererat några svårigheter) har spelat roll. För det fjärde har även projektsamordnarnas fortgående och öppna dialog med fackets representanter medverkat till att inställningen har förändrats efterhand.

Fortsatt negativ inställning till volontärverksamhet?

Även om personalgruppen i stort bedöms vara positiv, tror svarspersonerna att det kan finnas medarbetare som fortfarande är negativt inställda till volontärverksamheten. Zetterberg-Randén (2000) menar att vissa medarbetare kan känna "tryck" på sig att uppfatta volontärverksamheten som positiv – även om den skulle kunna få negativa konsekvenser för dem själva. Det är dessutom svårt för medarbetare att uttrycka negativa attityder till en verksamhet vars syfte är att bidra till att de boende skall få bättre vård och omsorg. Personalgruppens positiva förväntan skulle dessutom, anser vissa svarspersoner, kunna övergå i besvikelse. Detta kan för det första ske om inte alla grupper inom pilotavdelningarna eller alla avdelningar inom vård- och omsorgsverksamheten får tillgång till volontärer. För det andra kan det ske, menar man, om avhoppade volontärer inte ersätts med nya.

Är målen uppnådda?

I vilken mån uppfattar svarspersonerna att de angivna målen för volontärverksamheten har uppnåtts?

Personalens arbetssituation

Ett av Äldreprojektets mål har varit att volontärverksamheten skall bidra till att höja de anställdas kvalitet i arbetet och ge dem ökad arbetstillfredsställelse. Ett annat är att Äldreprojektet skulle bidra till att förändra synen på äldre och äldreomsorg. Bedömer svarspersonerna att Äldreprojektet har bidragit till att uppnå dessa båda mål?

Arbetssituationen för personalen är oförändrad

Enligt svarspersonerna har volontärverksamheten egentligen inte förändrat något i personalens situation. Som personal känner man sig alltid otillräcklig, påpekar flera, även om vissa av de boende fått besök av volontärer eller kunnat komma ut på promenader. Volontärverksamheten har dock inneburit att personalen vid enstaka tillfällen fått lite mer tid och viss avlastning när en volontär suttit hos eller tagit sin an en orolig boende. Det finns inget som tyder på att volontärerna har tagit över det ”roliga” eller det som ger ”guldkant”. De boendes utrymme att få prata blir större, inte minst genom att volontärer kan sitta tillsammans med dem utan att bli avbrutna av andra boendes ringningar. Kvaliteten för personalen, menar flera, består i första hand av att volontärverksamheten tillför något positivt för de boende. Att volontärerna kan bidra till att skapa lite mer av lugn och ro på avdelningar och boenden är en sådan kvalitet.

Volontärverksamheten spelar en övergripande roll

Även om volontärverksamheten således inte gjort så stor skillnad för personalen i det praktiska arbetet, påpekar ett par svarspersoner att verksamheten spelar en viktig roll på mer övergripande plan. För det första tillför volontärverksamheten en dimension till Stora Sköndal som arbetsplats. På ytterligare ett sätt – genom volontärer – satsar stiftelsen på kvalitet för att de boende skall ha det bra. För det andra påverkar volontärverksamheten arbetssituationen positivt. Detta sker dels genom att verksamheten får ett nytt sätt att se på frivillighet, bland annat hur enskilda personer är villiga att ge av sin fria tid till de boende, dels genom att volontärerna själva får – och har möjlighet – att föra ut en annan syn på äldreomsorg än den i medierna gängse. Båda dessa faktorer menar svarspersonerna kan bidra till att göra vården och omsorgen inom Stora Sköndal till en mindre stängd värld.

De boendes inflytande

I en delrapport från Äldreprojektet frågar sig projektsamordnarna hur de boende skall kunna bli *subjekt*. På vilket sätt kan de få inflytande över volontärverksamhetens utveckling? De boende, skriver man, ”är ju den stora målgruppen för projektet varför det är av största vikt att finna former för deras delaktighet” (Gunnarsson & Vässmar 2000:8). En ambition var att personal inom pilotavdelningarna skulle kartlägga de boendes behov av och önskemål om volontärinsatser. Svarspersonernas erfarenhet hittills är att det har varit svårt att få någon bra bild av behoven. För det första har de boende haft svårt att komma med förslag eller att uttrycka sina önskemål. För det andra kan de boende uttrycka önskemål exempelvis om att gå på promenad, men när det blir aktuellt kan de sakna både den ork och den vilja som behövs för att följa med ut. Det inflytande de boende har är således i första hand att säga ”ja” eller ”nej” till en volontärkontakt. Detta ställer i sin tur krav på personalen. Framför allt volontäransvariga,

menar man, måste vara lyhörda nog att hitta de boende som kan ha störst behållning av en volontärkontakt. De boendes oförmåga att uttrycka önskemål kan även, menar man, vara en följd av att volontärverksamheten precis har kommit igång. När verksamheten blivit mer etablerad kan olika önskemål komma till tydligare uttryck – vilket i sin tur kan leda till att behovet av volontärinsatser ökar ytterligare.

Svårt att bedöma effekterna av projektet

Enligt projektsamordnarna skall man se Äldreprojektet som det första steget i en fortgående process. Under den inledande fasen har de byggstenar som tillsammans utgör modellen för volontärverksamhet på Stora Sköndal utvecklats. En åsikt är att det till följd av det processinriktade arbetssättet kan vara svårt att bedöma resultaten från Äldreprojektet. De resultat som hittills redovisats lyfter snarare fram projektsamordnarnas tillvägagångssätt och vad man har gjort än vad projektet faktiskt resulterat i. Vårdchefen efterfrågar bland annat resultat som klargör vilka svårigheter och fördelar som modellens olika moment givit upphov till och vad som behöver göras annorlunda. Eftersom projektiden har gått åt till att skapa en modell är det inte heller möjligt att i nuläget uttala sig om effekterna av volontärverksamheten för de boende. Kanske är det så, menar vårdchefen, att projektiden bör förlängas för att sådan kunskap skall finnas tillgänglig innan beslut om att permanenta verksamheten fattas. I en artikel om framtidsstudien *Tid för omsorg*, efterfrågar Lundh (1994:375-378) studier som ger kunskap om just effekterna av frivilligt omsorgsarbete.

Sammanfattning

Personalens erfarenheter ett år efter den inledande intervjuomgången och strax innan projektet skulle avslutas ger vid handen att en tydlig modell för volontärverksamhet har vuxit fram samt att flertalet bedömer att volontärverksamheten bör permanentas i denna form. De utbildningar som personal och volontärer har genomgått har eliminerat den inledande skepsis som fanns hos vissa. Den långa förankringsfasen, som vissa ifrågasatte i det inledande skedet, har visat sig ha betydelse för volontärverksamheten i stort men också för enskilda volontärer. De växer efterhand, säger en svarsperson. Att ha volontärer på avdelningarna har hittills inte genererat något merarbete. Förväntade svårigheter kring bland annat sekretess och gränsdragningar mellan personalens arbetsuppgifter och volontärernas insatser har uteblivit. Betydelsen av volontäransvariga har accentuerats, liksom behovet av en framtida volontärsamordnare som framför allt har hand om rekrytering, men även de eventuella svårigheter som kan komma att uppstå runt enskilda volontärer. En av de få farhågor som kvarstår idag är huruvida volontärer skall kunna komma att rekryteras i önskvärt antal framöver. En annan är att den modell som har arbetats fram, för några tycks sätta volontäremålen i fokus på en möjlig bekostnad av ”svaga” patienters behov.

Även om inställningen till Äldreprojektet och den modell för volontärverksamhet som det givit upphov till är övergripande positiv, kan man skönja en viss besvikelse. Antalet volontärer har hittills varit begränsat och även den tid de har avsatt på avdelningarna uppfattas som alltför kort. Några av de uppgifter som viss personal sett fram emot att volontärer skulle utföra har uteblivit. Den volontärverksamhet som kommit i gång bedöms inte ha påverkat personalens arbetssituation. Det tillför dock kvalitet i arbetet att se hur vissa boende får mer av omsorg och uppmärksamhet än tidigare, men även att arbeta inom en stiftelse som satsar på volontärverksamhet för att ytterligare förbättra de boendes villkor.

Äldreprojektets syfte var att utarbeta en modell för volontärverksamhet. I dag har modellen utvecklats och förankrats inom pilotavdelningarna och verksamheten planeras bli permanent. Möjligheten att i nuläget utvärdera effekterna av modellen är begränsade, och en fråga för framtiden.

KAPITEL 6 – ERFARENHETER FRÅN EGET BOENDE. ETT ÅR SENARE

En andra intervjuomgång genomfördes även med svarspersonerna inom eget boende ett år efter första intervjutillfället och strax innan Äldreprojektet skulle avslutas. Projektsamordnarnas kontakter med de frivilligt engagerade inom eget boende hade sedan den första intervjuomgången bestått av att de boende deltagit i eller initierat vissa aktiviteter inom området.⁶ Medlemmar ur den lokala SPF-föreningen var dessutom på väg att engageras som volontärer inom ramen för stiftelsens Hemvård.

Projektsamordnarnas synpunkter på volontärverksamheten inom eget boende

Vid det första intervjutillfället hade de två projektsamordnarna lite olika uppfattningar om Äldreprojektets betydelse för pensionärer i eget boende. Den ena projektsamordnaren hade uppfattningen att behovet av volontärinsatser kunde vara större bland äldre inom eget boende än inom särskilt boende. Hon omfattade visionen att en framtida volontärsamordnare även kunde rekrytera, utbilda och handleda volontärer för insatser inom det egna boendet. Önskvärt vore, menade hon, att även knyta an till Hemvården, eftersom Hemvårdens personal känt viss besvikelse över att Äldreprojektets inriktning blivit en annan (mot äldre i särskilt boende). Den andra projektsamordnaren var däremot av åsikten att den ömsesidiga omsorgen grannar emellan (som finns inom det egna boendet) är den form som passar äldre i eget boende bäst. Volontärverksamhetens funktion är i första hand att hitta former för att stödja den frivillighet som redan finns – om de boende så önskar. Volontärverksamheten skulle dessutom, genom tydligt utformade uppdrag, kunna underlätta för vissa äldre i eget boende att åta sig (nya) uppdrag.

Vid det andra intervjutillfället uttrycker inte projektsamordnarna några tankar om att modellen för volontärverksamhet på något särskilt sätt skall omfatta insatser av eller för äldre i eget boende. De betonar att uppdraget hittills inte har varit att utveckla former för sådana insatser. Målet har varit att vid projekttidens slut ha utvecklat en modell som kompletterar de frivilliga insatser som redan finns. Men, säger de, om det framöver finns en volontärsamordnare med uppdrag att arbeta med frivillighet inom Stora Sköndal, så kan nya former för insatser även inom eget boende utvecklas. Under projekttiden har dock en ny insats tillkommit. Medlemmar från den lokala SPF-föreningen har genomgått volontärkursen och tanken är att de därefter, via Hemvården, skall knyta kontakter med äldre i eget boende.

Bristande engagemang för Äldreprojektet?

Projektsamordnarna säger att de hade förväntat sig mer av det engagemang för Äldreprojektet som de äldre i eget boende inledningsvis uttryckte. Detta engagemang har inte resulterat i någon ytterligare aktivitet från de boendes sida. Att aktiviteten inte ökat behöver egentligen inte vara något negativt, menar en projektsamordnare. De boende gör mycket redan idag och kanske, säger hon, kan det finnas något i den nya modellen som kan stötta det engagemang som redan finns. Syftet är att modellen skall utgöra ett komplement, men även inspirera till nya

⁶ Bland annat hade de riktat en inbjudan till ett hundratal boende som utförde frivilliga insatser att delta i ett tårtkalas när Internationella frivilligdagen uppmärksammades den sjunde december år 2000.

idéer. Idag rekryterar man i första hand personer som *inte* bor inom Stora Sköndal till volontärverksamheten. Projektsamordnarna förväntar sig dock att rekryteringen internt kommer att öka. De tror att fler aktiva äldre i eget boende kommer att vilja ingå i den organiserade volontärverksamheten.

Svarspersonerna har vid detta tillfälle en fortsatt positiv inställning till Äldreprojektet. De talar om behovet av många olika former av frivilliga insatser med tanke på den stora variation av boende som finns inom Stora Sköndal. Frivilliga insatser, menar man, har oavsett formen alla samma syfte: ”att göra livet rikt för dem som bor här”. Även vid andra intervjutillfället pekar svarspersonerna på behovet av insatser för dem som faller utanför den ömsesidiga grannomsorgen. Här skulle volontärverksamheten kunna spela en stor roll, och bland annat förebygga ohälsa genom att motverka den sociala isolering många lever i.

Projektets genomförande

Svarspersonernas omdömen om projektsamordnarna är genomgående positiva, och de betonar deras öppenhet och engagemang. Men trots projektsamordnarnas ansträngningar och trots behoven uppfattas Äldreprojektet ha väckt ett lågt gensvar. I linje med projektsamordnarnas uppfattning anser även övriga svarspersoner att många i eget boende har visat ett ointresse.

En ny volontärverksamhet, fristående från det befintliga frivilliga engagemanget

Detta ointresse, menar de, kan bero på att många redan är engagerade i den ömsesidiga grannomsorgen. De boende uppfattar inte att den nya volontärverksamheten berör dem själva eller de insatser de redan utför. ”Det [Äldreprojektet] är lovvärt” menar en äldre dam, ”men det gäller inte oss”. Flera svarspersoner menar dock att de framöver vill se volontärverksamheten som ett *erbjudande*. För det första erbjuder volontärverksamheten en ny form för ideella insatser för den som vill ingå i en organiserad verksamhet. För det andra kan volontärverksamheten erbjuda kunskapsstillskott. De kurser som blivande volontärer genomgår kunde vara öppna även för anhöriga eller andra som utför såväl ideella som informella insatser. Omsorgen om en demenssjuk anhörig eller vän skapar till exempel stora behov av både kunskap och stöd.

Vart tog Äldreprojektet vägen?

En annan förklaring till det låga intresset sägs vara att projektsamordnarna har gått för försiktigt fram. De har inte, säger en person, förmått ta tillvara entusiasmen som inledningsvis fanns i olika pensionärsorganisationer inom området. Tyngdpunkten har legat för mycket på ”utgiftssidan” (rekrytering och utbildning av volontärer) och för lite på ”intäktssidan” (att hitta uppdrag till dem som önskat engagera sig). Projektsamordnarna har varit för försiktiga i sina försök att ”sälja in” sitt projekt, både inom eget boende och inom de särskilda boendena. Det finns en viss besvikelse bland äldre i eget boende, menar man, och en undran ”vart projektet har tagit vägen”.

Information

Det är viktigt att de boende får fortsatt information om volontärverksamheten även efter projektens slut. Uppfattningarna om informationen de hittills har fått varierar, men svarspersonerna anser dock att informationen från Äldreprojektet har fungerat bättre än den allmänna information Stora Sköndal ger sina boende.

Stora Sköndals modell för volontärverksamhet

Det framkommer tydligt att svarspersonerna bedömer att Äldreprojektet i första hand bör riktas mot äldre i särskilt boende. Även om det har varit betydelsefullt att alla boende nåtts av information om projektet, kunde projektsamordnarna redan från början ha inriktat sig på särskilda boenden. Det är främst där, menar man, som förhållandena förändrats på ett sådant sätt att det finns stora behov av en organiserad volontärverksamhet. Att rikta fokus mot äldre i särskilt boende kan dessutom vara ett riktigt första steg när man utvecklar en modell för volontärverksamhet. Att starta Äldreprojektet med inriktning på äldre i eget boende hade varit mycket svårt. Genom att istället rikta sig mot de äldre i särskilt boende, där det finns personal att arbeta mot och förankra idéer hos, har projektsamordnarna kunnat bygga upp och även pröva sin modell. Detta har givit viktiga erfarenheter som kan ligga till grund för ett andra (och svårare) steg, nämligen att hitta formerna för volontärverksamhet inom det egna boendet. Genom att rikta fokus mot särskilda boenden lyfter den framväxande volontärverksamheten dessutom bort en svår uppgift från Väntjänsten, vars medlemmar förmår utföra insatser inom dessa boenden i allt mindre omfattning.

Hos vissa svars personer kvarstår *önskemålet om en lokal*. Där skulle en samordnare, telefonledes, kunna ta emot uppdrag från äldre i eget boende och förmedla uppdragen vidare till volontärer som utförde dem.

Volontärverksamheten bör bli permanent

Svars personerna anser att Stora Sköndal bör hitta en fortsättning på volontärverksamheten även efter att projektiden tar slut. Det vore fel att avsluta det eftersom de uppfattar att projektet hittills varit framgångsfullt. Genom Äldreprojektet tror de att äldre inom särskilt boende fått en guldkant på tillvaron. En sådan kvalitetshöjning gör i sin tur Stora Sköndals vård- och omsorgsverksamhet mer slagkraftig i konkurrensen om entreprenörskap.

Volontärverksamhetens förankring

Det finns även tankar runt den fortsatta verksamhetens organisatoriska förankring inom Stora Sköndal. Om volontärverksamheten permanentas och en samordnande funktion inrättas, bör verksamheten vara väl förankrad inom Stiftelsen Stora Sköndal och inte bli en verksamhet knuten enbart till vård- och omsorgsverksamheten. Frivillighet har utgjort ett av stiftelsens kännetecken. Att även i framtiden vara föregångare i volontärhänseende bedöms vara av vikt för stiftelsens trovärdighet. Volontärverksamheten kan dessutom utgöra en brygga, för det första mellan äldre i eget boende och ledningen inom stiftelsen, för det andra mellan personalen inom vård- och omsorgsverksamheten och det historiska sammanhang de verkar inom. Skulle volontärverksamheten organisatoriskt knytas till vård- och omsorgsverksamheten skulle dessa aspekter gå förlorade, menar man.

Sammanfattning

Projektsamordnarna uttrycker i Äldreprojektets slutskede att äldre i eget boende varken utgör en egentlig målgrupp eller rekryteringsbas för volontärverksamheten inom Stora Sköndal. Under projekttiden har man dock inlett ett samarbete med Hemvården för att äldre som faller utanför den ömsesidiga omsorgen grannar emellan skall nås av ett stöd. Projektsamordnarna vill framför allt se volontärverksamheten som ett komplement till det befintliga ideella engagemanget, bland annat genom att äldre i eget boende kan ta del av introduktionsutbildningen för volontärer eller – om någon så önskar – ingå i den organiserade volontärverksamheten. Såväl samordnare som vissa boende bedömer att intresset för Äldreprojektet har varit lågt. Projektsamordnarna förklarar detta med att många redan har ett omfattande engagemang. Boende förklarar i sin tur det bristande intresset bland annat med att Äldreprojektet inte berör dem men också med att samordnarna inte har förmått fånga upp det positiva intresse som fanns inledningsvis. Vissa anser i likhet med projektsamordnarna att volontärverksamheten skulle kunna utgöra ett stöd för dem som redan är ideellt engagerade, framför allt genom ett kunskapsstillskott genom utbildning. En volontärsamordnare säger att den modell som utformats idag i framtiden kan utvecklas så att den även kan omfatta de äldre i eget boende. Ett par äldre i eget boende är av en liknande åsikt, och menar att Äldreprojektet redan från början kunde ha inriktats på det särskilda boendet. Där är behoven som störst samtidigt som det är lättast att skapa och prova en modell. Att föra ut modellen till äldre i eget boende anses således vara ett andra, och svårare, steg att ta.

Det tycks finnas en komplikation i uppfattningarna om Äldreprojektets målgrupper och syften. De boende uppfattar att det intresse som inledningsvis riktades mot de befintliga formerna av frivilligt engagemang inom det egna boendet var ett uttryck för ambitionen att utveckla volontärverksamheten även där. Projektsamordnarna i sin tur uppger att syftet var att Äldreprojektet skulle rikta sig mot äldre i särskilt boende – trots att det finns ett tydligt uttalat mål för Äldreprojektet att även nå äldre i eget boende som var i behov av ett ”organiserat ideellt arbete” (se exempelvis Gunnarsson & Vässmar 2002:2).

KAPITEL 7 – VOLONTÄRVERKSAMHETEN I RELATION TILL ÖVRIGA IDEELLA INSATSER

Redan innan volontärer introducerades på Stora Sköndal utfördes såväl informella som ideella insatser inom vård- och omsorgsverksamheten.

Anhörigomsorg och omsorgen om anhöriga

Under 1990-talet ökade de anhörigas åtaganden i äldreomsorgen, och det är väl känt att de svarar för den största delen av äldreomsorgen. ”De som vårdar anhöriga är en ganska nyupptäckt grupp i den bemärkelsen att deras situation först under de senaste åren har blivit en politisk fråga” skriver Sjöberg (2002:6). ”Men de har alltid funnits och kommer alltid att finnas”. Studier som belyst anhörigas upplevelser och situation visar att anhöriga som *ger* omsorg själva är *i behov av* stödinsatser. Inom Stora Sköndal finner man två typer av anhörigomsorg, dels hos hemmaboende äldre där make eller maka är hjälpbehövande, dels där make eller maka vistas inom Stora Sköndals särskilda boende. Flera svars personer betonar att de anhöriga själva är i behov av volontärinsatser. Många anhöriga med närstående inom särskilt boende skulle ha nytta av ett utökat anhörigstöd. Det stimulansbidrag som Stora Sköndal fick från Socialdepartementet omfattade dock inte medel för att utveckla anhörigstöd. En intressant fråga i detta sammanhang är däremot om äldre anhöriga kan komma att räknas som en målgrupp för en permanent volontärverksamhet inom Stora Sköndal.

Anhöriga inom Äldreprojektet

Inom Äldreprojektet talar man om anhöriga främst i betydelsen av *presumtiva volontärer*. Personer med anhöriga inom särskilt boende har fått information om Äldreprojektet via Anhörigrådet, anhörigräffar på pilotavdelningarna och genom olika samtalsgrupper för anhöriga. Det ingår i volontärverksamhetens policy att ingen som har en anhörig på en avdelning eller inom ett boende själv får vara volontär inom samma enhet. Ett skäl är att det kan vara svårt för en person att växla mellan att, å ena sidan, vara anhörig där inga egentliga gränser för omsorgen finns, samt, å andra sidan, att vara volontär underställd både en tydlig gränsdragning för vilka insatser som får utföras och sekretess. Ett annat skäl kan vara att man som anhörig *och* volontär tenderar att rikta sina omsorger enbart till sin egen anhörig. Kanske kan det vara så, menar en svars person, att det är lättare att introducera volontärer som tidigare själva varit anhöriga till ”tyngre” boende, exempelvis på sjukhemsavdelningar. Volontärer som däremot rekryteras, så att säga, utifrån, bör istället introduceras hos ”lättare” boende, exempelvis på korttidsrehabilitering.

Äldreprojektet i relation till övriga ideella insatser inom Stora Sköndal

Hur ser svars personerna vid ett andra intervjutillfälle på relationen mellan Äldreprojektet och redan befintligt ideellt engagemang? Hur särskiljer sig Äldreprojektets volontärer från övriga som på ideell basis finns inom vård- och omsorgsverksamheten?

Svenska kyrkans volontärår

Till skillnad från volontärer som rekryteras genom Äldreprojektet genomgår ungdomsvolontärerna samma introduktionsutbildning som nyanställd personal inom vård och omsorg. De integreras

i personalgrupperna och inga direktiv avseende deras arbetsuppgifter särskiljer dem från övrig personal. Villkoren för ungdomsvolontärerna skiljer sig således från villkoren för volontärer som rekryteras inom ramen för Äldreprojektet.

Väntjänst

För Väntjänstens besökare inom det särskilda boendet (såväl besökare från Väntjänstföreningen som den av diakonen samordnade väntjänsten) finns inga kontrakt, och heller ingen policy för vilka uppgifter man som besökare kan respektive bör undvika att utföra.

Röda Korset

Inte heller de få Röda Korsvärdinnorna har några restriktioner för vilka uppgifter de förväntas utföra på avdelningarna. När Äldreprojektets nya volontärer skulle introduceras på en av pilotavdelningarna var projektsamordnaren och avdelningen överens om att de Röda Korsvärdinnor som var verksamma där skulle få flytta sitt engagemang till en annan avdelning. Projektsamordnaren lyckades inte trots upprepade försök nå värdinnorna med information. Konsekvensen blev att värdinnorna kände sig undanskuffade i och med att nya volontärer fanns att tillgå. Detta väckte i sin tur frågor bland svarspersonerna runt huruvida tidigare former av väntjänst inte längre ”dög”. Det är viktigt, anser en svarsperson, att man även fortsättningsvis bekräftar den väntjänst som finns på ett positivt sätt.

Att prioritera volontärer framför andra ideellt engagerade?

Det är möjligt, menar vårdechefen, att personalen framöver kommer att göra en viss skillnad mellan olika former av ideella insatser. De kan föredra att få volontärer genom den organiserade volontärverksamheten framför andra, mer spontana insatser. På detta följer två frågor. Den första är: Hur vill man från Stora Sköndals sida att villkoren för dem som utför ideella insatser skall se ut? Inom Stora Sköndal (i det särskilda såväl som i det egna boendet) finns en mångfald både av personer och olika former av socialt engagemang. Människor, säger en svarsperson, måste själva få välja sin livsform och hur de vill utföra sina hjälpsatser. För vissa är det en trygghet att få ingå inom volontärverksamhetens tydliga ramar. För andra finns tryggheten i att stå fri från alla organiserade former. Flera svarspersoner anser att det med så många olika typer av boende även måste få finnas olika uttryck för engagemang – såväl en mer spontan väntjänst i olika former som en mer organiserad volontärverksamhet. Frågan blir således hur man skall skapa det utrymme som möjliggör mångfalden av uttryck inom Stora Sköndal. Den andra frågan är om volontärens ansvariga ute på avdelningarna kan ha ett särskilt ansvar även för andra (än volontärer) som utför ideella insatser.

Sammanfattning

Ett faktum är att volontärer som kommer ut inom vård- och omsorgsenheten inom ramen för volontärverksamheten inom Stora Sköndal särskiljer sig från andra ideellt engagerade. Volontärerna har genomgått en volontärkurs, har tillgång till handledning genom den volontärens ansvariga och arbetar dessutom utifrån överenskommelser som tydliggör deras uppdrag. Det kan finnas en viss risk att personal framöver föredrar dessa ”professionella” volontärer framför andra ideellt engagerade. Någon svarsperson anser att volontärerna har varit mycket lättare att ha på avdelningen än vad till exempel vissa anhöriga kan vara.

KAPITEL 8 – EN JÄMFÖRANDE UTBLICK

Vid geriatriska kliniken på regionsjukhuset i Örebro har ett volontärprojekt med stora likheter med Äldreprojektet genomförts. Eftersom erfarenheterna från Äldreprojektet bara sträcker sig fram till projekttidens slut, är det intressant att ta del av regionsjukhusets erfarenheter från fem års volontärverksamhet.

Volontärverksamheten vid geriatriska kliniken

Geriatriska kliniken införde som första landstingsdrivna klinik i landet volontärer som en integrerad del av den offentliga vården. Med stöd från Cancerfonden pågick vårdutvecklingsprojektet under tre år, med start 1993, och därefter permanentades volontärverksamheten. Projektet utvärderades vid två tillfällen: första gången ett år efter projektets igångsättande,⁷ andra gången fyra år senare.⁸ Målet för projektet var att *förändra kulturen i vården* och att *bringa in en ny dimension* för både patienter och personal. Avsikten med satsningen på volontärer var att de skulle syssla med vardagliga ting som kan *förhöja kvaliteten på vården* – men utan att gå in på anställdas område. Projektets mål var således väl i överensstämmelse med de mål som angavs för Äldreprojektet. Whitaker (1999:24) visar dessutom i sin studie av frivilligmedverkan i vården att syftet – att höja kvaliteten på vården genom volontärer utan att för den skull ersätta personal – är likartat inom olika vård- och omsorgsenheter.

Volontärverksamhet och framtida omsorg

Sekretariatet för framtidsstudier formulerade i rapporten *Tid för omsorg* (1983) tre principer för framtidens omsorg:

1. Omsorgsproblem måste lösas närmare källan.
2. Medborgarna måste ta mer av omsorgen om varandra i egna händer.
3. Medborgarnas inflytande över den professionella omsorgen måste stärkas.

På geriatriska kliniken har man försökt bygga upp volontärverksamheten i samklang med dessa principer. "Volontärverksamheten vid geriatriska kliniken" skriver Ternestedt och Westman (1995:29), "är inte enbart ett sätt att erbjuda patienterna en ökad nivå på omsorgen. En väl fungerande volontärverksamhet skulle också kunna bidra till ett ökat medborgarinflytande och vara ett sätt att luckra upp det slutna system svensk sjukvård många gånger är". Volontärverksamhet beskrivs av Magnusen Hughes (1988) som ett viktigt led i demokratiseringsprocessen. "Den insyn medborgarna får i hälso- och sjukvården kan öka insikten om mänsklig bräcklighet, öka vår förmåga att utöva omsorg samt bidra till att denna mänskliga kunskap sprids till andra" skriver Ternestedt och Westman (1995:42). En sådan insyn kan på sikt, menar de, bidra till ett "varmare samhälle där det kan bli naturligt att både ge och ta emot omsorg". Inom Äldreprojektet betonas på ett likartat sätt hur volontärverksamheten genom ett ökat antal volontärer utifrån å ena sidan skulle kunna tillföra en ny dimension till vården och omsorgen om de äldre samt å andra sidan medverka till en förändrad syn på äldre och äldreomsorg i samhället.

Mål för volontärverksamheten vid geriatriska kliniken

Målet för projektet var att påverka patienternas upplevelse av vården i positiv riktning, men också att livet innanför sjukhusets dörrar på ett mer naturligt sätt skulle knytas till livet utanför. Projektet hade två målgrupper: Den ena målgruppen var patienter som vårdades på kliniken vårdavdelningar (vård och behandling inom områdena rehabilitering, demensutredning och palliativ medicin). Den andra målgruppen var patienter inskriva inom LAH (primärvårdsansluten hemsjukvård för mycket vårdkrävande patienter). Målet på sikt var att alla kliniken patienter skulle erbjudas kontakt med en volontär. Volontärernas insatser skulle i första hand vara direkt riktade mot patienter och/eller deras anhöriga. Att läsa, spela spel, följa med på promenad eller teater nämndes som exempel på lämpliga insatser riktade till patienterna. Lämpliga volontärinsatser för anhöriga kunde vara att avlasta anhängvårdare genom att sitta hos deras närstående.

Skillnader och likheter med Äldreprojektet

Det finns stora överensstämmelser i tillvägagångssättet mellan ”Örebroprojektet” och Äldreprojektet vid Stora Sköndal. En likhet är organiseringen av koordinator (projektsamordnare) med tillgång till en styrgrupp samt till volontärsvariga på aktuella avdelningar. En annan är att projektet förbereddes på ett likartat sätt när koordinator genom olika studiebesök fann beståndsdelar som på ett särskilt sätt kunde fogas samman till en modell som var lämplig för det egna sammanhanget. Precis som inom Äldreprojektet utgjorde personalutbildning en viktig del – inte minst för att tydliggöra att syftet med volontärverksamhet *inte* var att ersätta befintlig personal men även för att öka personalens delaktighet och engagemang i verksamheten. Betydelsen av att förankra projektet väl betonas i båda fallen, även om Äldreprojektet hade ytterligare en dimension att beakta – nämligen ett redan befintligt frivilligt engagemang.

Patienternas egna uppfattningar om behovet av volontärer kartlades. Ett utbildningsprogram för volontärer utvecklades. Volontärerna knöts, på samma sätt som i Äldreprojektet, till särskilda avdelningar där de utförde sitt uppdrag på schemalagda tider. Till skillnad från Äldreprojektet där kontrakt utformades mellan volontären och den volontärsvarige på avdelningen var detta något som i Örebro inledningsvis gjordes mellan volontär och koordinator. Avsikten med att introducera volontärer på lättare avdelningar för att efterhand utöka uppdragen till att även omfatta tyngre avdelningar var likartad. I Örebro var avsikten att på sikt även få volontärer även till patienter inskriva inom LAH. Inom Äldreprojektet var den att kunna föra över volontärer till sjukhemsavdelningar. Till skillnad från Äldreprojektet utgjorde de anhöriga en aktuell målgrupp som Örebroprojektets volontärverksamhet skulle omfatta.

Reaktioner på volontärverksamheten

Volontärverksamheten vid geriatriska kliniken på Regionsjukhuset i Örebro har utvärderats vid två tillfällen. En första utvärdering (genomförd av Ternstedt och Westman) ägde rum vid två tillfällen: år 1993 i samband med att försöksverksamheten initierades och år 1995, ett år efter att verksamheten startat. En andra utvärdering (genomförd av Zetterberg-Randén år 2000) sammanställde erfarenheter från fem års volontärverksamhet vid kliniken. Ingen av utvärderingarna belyser dock patienternas erfarenheter av att vara mottagare av volontärernas insatser.

⁷ Ternstedt & Westman år 1995

⁸ Zetterberg – Randén år 2000

Studien "Från idé till verklighet"

Den första utvärderingen syftade till att nå kunskap om personalens inställning till volontärverksamheten. Att få kunskap om vilka möjligheter respektive risker personalen såg med volontärverksamhet var angeläget för den fortsatta utvecklingen av arbetet. Inte minst mot bakgrund av studier som pekat på att volontärverksamhet inte alltid är helt komplikationsfri.⁹

Volontärverksamhet som möjlighet eller risk?

Resultatet från den första utvärderingen byggde på intervjuer med tio nyckelpersoner i ledande ställning eller med fackliga uppdrag inom kliniken. Under volontärprojektets inledande fas var nyckelpersonerna övervägande positiva till verksamheten – även om de inte varit det från början. Volontärverksamheten, menade man, kunde bidra till att ge framför allt äldre utan närstående ett rikare liv. Dessutom kunde verksamheten bidra till att det allmänt betraktades som mer normalt att av egen fri vilja engagera sig i andras omsorgsbehov. Nyckelpersonerna såg volontärverksamheten som *utveckling* och inte som återgång till forna tiders välgörenhet. Volontärverksamheten uppfattades som tydligt komplementär till sin natur. Med "rätt" volontärer ansågs verksamheten kunna bidra till att öka livskvaliteten för patienter och deras anhöriga genom att erbjuda mänskliga möten och kontakt med världen utanför sjukhuset. Nyckelpersonerna befann sig vid intervjutillfället i en gynnsam situation: dels hade de blivit utvalda till nyckelpersoner, dels skulle de åka på studieresa till England.

Utvärderingen byggde även på enkätundersökningar som genomfördes både före och ett år efter att volontärprojektet startat. Enkäterna besvarades av 194 respektive 169 personer ur olika personalkategorier. Inledningsvis sade sig majoriteten ha ett relativt ljunt intresse för verksamheten. Mest positiva var de yrkesgrupper som var minst "hotade" av verksamheten (exempelvis läkare, kuratorer och psykologer). Efter att verksamheten pågått under ett år hade andelen med en uttalat positiv inställning till projektet ökat samtidigt som andelen negativa minskat. Minst positiva var fortfarande undersköterskor, skötare, sjukvårdsbiträden samt arbetsterapibiträden – yrkesgrupper som kände störst oro för att deras arbetsuppgifter skulle kunna komma att tas över av någon annan. Under det första året hade uppfattningen om att volontärer dels kunde vara patienterna till nytta, dels kunde påverka miljön på avdelningarna i positiv riktning ökat något. Ökningen hade skett även inom den mest negativa gruppen. Förhoppningarna om att utveckla nya och annorlunda insatser för volontärerna hade minskat något, främst hos sjuksköterskorna. De mest lämpliga insatserna uppfattades vara att läsa för eller att sjunga, spela och promenera tillsammans med patienterna. Minst lämpliga uppgifter uppfattades vara att hjälpa till med personlig hygien, med städning och annat som uppfattas vara typiska uppgifter för anställd personal. Största nyttan gjorde volontärerna om de utförde aktiviteter som syftade till att höja patienternas sociala välbefinnande. En sådan aktivitet är samtal, en annan att vara ledsagare vid sjukbesök och transporter.

Personalen pekade på olika risker med volontärverksamheten. En risk, menade man, var att verksamheten skulle leda till permitteringar. Volontärverksamheten introducerades samtidigt som kliniken hade sparbetning och personal varslades. Om försöket introducerats vid ett annat tillfälle menade flera att det skulle ha mottagits mer positivt. En annan risk var att volontärerna skulle ta de "roliga" arbetsuppgifterna. Dessutom skulle volontärverksamheten kunna innebära ett merarbete för personalen. Det fanns även en rädsla att patienternas integritet skulle kränkas eller tystnadsplikten luckras upp.

Ett resultat av den första utvärderingen var att fortlöpande diskussioner med all personal om verksamhetens utformning borde komma till stånd. Detta gäller både mot bakgrund av den

oro som fanns inom personalgruppen vid undersökningstillfället och mot bakgrund av den oro som förändrade och nya uppgifter för volontärer i framtiden kan generera. Det fanns även önskemål hos personalen om att verksamheten skulle utvecklas. En önskvärd utveckling var att utöka både antalet volontärer och den tid som volontärer besökte avdelningarna. En annan synpunkt var att verksamheten borde följas upp för att generera kunskap om hur volontärer fullföljer sina uppgifter.

Skillnader och likheter med Äldreprojektet

Det finns många likheter mellan de erfarenheter som personalen inom Örebroprojektet och inom Äldreprojektet uttrycker ett respektive två år efter att volontärprojekt startat. De uppfattar dels att volontärerna har varit till praktisk nytta och påverkat miljön i positiv riktning, dels att en kvalitetsdimension tillförs genom att volontärerna inte tillhör sjukhuskulturen. Den största nyttan har volontärerna gjort för patienters/boendes sociala välbefinnande men även för ett etiskt välbefinnande, där exempelvis bakning ingår. Till skillnad från Äldreprojektet har volontärerna i Örebro även fyllt en viktig funktion som ledsagare och som patienternas förlängda arm, exempelvis till Apoteket eller till hemmet. Förhoppningarna om nya, annorlunda insatser har minskat något inom båda projekten. På Sköndal har varken en önskad ledsagarfunktion eller gruppverksamhet kommit till stånd. Personalen uttrycker samma önskade utveckling: dels ett ökat antal volontärer, dels att volontärernas tid på avdelningar/boenden utökades. Personalen har sett samma risker med att en organiserad volontärverksamhet introducerats, framför allt att detta skulle påverka personalsituationen negativt och eventuellt leda till permitteringar. Andra risker som nämnts är att volontärer skulle ta de ”roliga arbetsuppgifterna”, åsamka personalen ett merarbete eller äventyra tystnadsplikten. Vid Stora Sköndal (där en andra intervjuomgång genomfördes knappt två år efter att Äldreprojektet inletts och strax innan det skulle avslutas) kvarstår inget av detta risktänkande hos svarspersonerna.

Studien ”Frivilligt arbete – med fokus på frivilligt socialt arbete”

Utvärderingen som genomfördes fem år efter att volontärverksamheten initierades vid geriatriska kliniken syftade till att nå kunskap om huruvida och i så fall på vilket sätt personalens inställning till volontärverksamheten hade ändrats över tid. Resultaten visar att den positiva inställningen ökat sedan föregående utvärdering. Hotet att verksamheten på sikt skulle medföra ytterligare personalreduceringar upplevs som mindre. Resultaten tyder också på, menar Zetterberg-Randén (2000), att volontärerna bidragit till att knyta sjukhuslivet på ett mer naturligt sätt till livet utanför sjukhuset. Volontärverksamheten antas således ha tillfört vården andra dimensioner.

Volontärernas motiv till frivilliga insatser

Utvärderingen beaktade även volontärerna och deras inställning till verksamheten. Volontärernas motiv och personliga egenskaper överensstämmer med tidigare forskning. Vanliga motiv bakom viljan att bli volontär är enligt Roos (1993:10ff) önskan om att hjälpa andra, önskan om att förverkliga sig själv och att man har upplevt en närståendes död. Enligt Jeppsson Grassman (1993:35) är de viktigaste motiven alltid förknippade med den andres välfärd och/eller arbetsinsatsen i sig eller med det ömsesidiga utbyte det frivilliga arbetet ger. I en senare studie har Jeppsson Grassman (1997:28ff) påvisat att volontärer bland annat befunnits ha mindre materialistiska värderingar och starkare tro på andra människor än befolkningen i övrigt. De

⁹ Se exempelvis Hoad (1991) som har visat att *personal* kan hysa ambivalenta känslor till verksamheten. Patchner (1988) visar att även *volontärer* kan uppleva stress och osäkerhet beträffande sin roll och sin status i hierarkin.

funderar dessutom mer över livets mening. Karakteristiskt är också att volontärer är aktiva och utåtriktade med en engagerad och förtroendefull inställning till livet. Flera av volontärerna vid geriatriska kliniken angav som ett av skälen till att de ville bli volontärer, att de ville hjälpa utsatta människor. Andra motiv var bland annat att känna social tillhörighet och gemenskap.

Att behålla volontärernas engagemang

”Ideella beredningen”, skriver Zetterberg-Randén (2000:27) ”konstaterar (...) att i dagens samhälle när konkurrensen om människors uppmärksamhet ständigt skärps så medför det utmaningar när det gäller frivilliga insatser”. En utmaning blir att rekrytera volontärer, en annan att motivera dem för verksamheten. Enligt Ideella beredningen är det viktigt att såväl de som organiserar och leder en volontärverksamhet som volontärerna får stöd i sina uppgifter. Volontärer behöver känna att de ingår i ett team. De behöver få bekräftelse på att insatserna de utför är av betydelse. Volontärer behöver dessutom få belöningar – känslomässiga, sociala eller intellektuella. Att känna de personliga motiven bakom volontärernas insatser blir av betydelse för att volontärerna skall kunna erbjudas den ”rätta näringen” (Ds 1994:93, s.37). En slutsats i Zetterberg-Randéns studie (av intresse inte minst för volontärverksamheten på Stora Sköndal) var att en volontärkoordinator är nödvändig om volontärverksamheten skall kunna fortgå och bli effektiv. Samma slutsats finner man i rapporten ”Frivilligmedverkan i vården” (Whitaker 1999). Det är inom enheter där en samordnare ansvarar för rekrytering, introduktionskurser, utbildning, stöd och handledning som en mer strukturerad och omfattande volontärverksamhet står att finna.

Volontärverksamheten vid geriatriska kliniken åren 1994 till 1999

Rekrytering av volontärer till geriatriska kliniken har via annonser i lokalpressen skett vid tre tillfällen (1993, 1994 och 1999). Vid det första tillfället anmälde 31 personer sitt intresse för att bli volontärer, vid det andra 23 personer och vid det tredje tillfället 16 personer. Alla kallades till en inledande ”anställningsintervju”. Personer som bedömdes lämpliga som volontärer genomgick introduktionsutbildning och skrev därefter under en överenskommelse som bland annat omfattade ett tystnadslöfte. Alla volontärer inledde sin verksamhet med en tre månaders provotid. När verksamheten startade våren 1994 fanns tjugo volontärer ute i verksamheten. Våren år 2000 hade antalet minskat till åtta. Skälen till att volontärer avbrutit sitt uppdrag har varit skiftande, skriver Zetterberg-Randén (2000:41). ”Bland annat utökad yrkesarbete, flyttning från orten och sjukdom.”

Personalen anser att volontärverksamheten har fungerat mycket bra under åren och att volontärerna i stort sett har gjort sådana insatser som verksamheten har haft för avsikt (det är alltså vänskaps- och sällskapshandlingar och inte vårdhandlingar som utförs). Det inledande fackliga motståndet har upphört. Inga volontärer har dock, som det inledningsvis var tänkt, hänvisats till insatser inom LAH.

Personalens förändrade inställning

Intresset för volontärverksamheten har markant förändrats från första utvärderingstillfället – då 82 respektive 87 procent av personalen inte brydde sig särskilt mycket om hur volontärverksamheten skulle utvecklas – till det andra. Vid detta tillfälle var siffrorna i det närmaste omvända: 72 procent svarade att de bryr sig ganska mycket eller mycket om hur volontärverksamheten kommer att utvecklas. Andelen anställda som är positiva till volontärverksamheten har ökat kontinuerligt. Hotbilden att volontärer skulle innebära minskad arbetsstyrka eller att de skulle

ta över stimulerande arbetsuppgifter har avtagit i kraft. Ett av volontärverksamhetens mål var att geriatriska kliniken genom volontärer skulle erbjuda patienterna någonting annorlunda. En ökande andel av personalen uppfattar att så har skett.

Från det första till det andra utvärderingstillfället har personalen i vissa avseenden ändrat sin uppfattning om vilka uppgifter som är lämpliga för volontärer att utföra. Fler var skeptiska till att promenader, utflykter och besök i patienters hem var lämpliga insatser. Det finns en risk, menar man, att volontärer missbedömer patientens medicinska status och vad hon eller han kan klara av.

Farhågor runt volontärverksamhetens negativa konsekvenser har avtagit under åren. Oron inför att verksamheten skulle leda till kränkningar av patienters integritet och till att tystnadsplikten skulle luckras upp, har helt försvunnit. Risker som personalen menar kvarstår, är att olämpliga personer blir volontärer, och att volontärernas engagemang blir allt för stort.

Patienternas inställning

I vilken omfattning uppfattar personalen att patienterna har uppskattat volontärverksamheten? Totalt 63 procent av personalen uppfattade att patienterna hade uppskattat verksamheten. 23 procent uppfattade att anhöriga uppskattat närvaron av volontärer. Majoriteten av personalen, 72 procent, ansåg att verksamheten skulle få fortsätta men det framkom även kritiska kommentarer. "Det som behövs i vården är inte volontärer, utan mer kvalificerad vårdpersonal" utgör exempel på en sådan kommentar.

Volontärernas uppfattningar

Nio volontärer var vid tiden för den andra utvärderingen engagerade i verksamheten vid geriatriska kliniken. En enkätundersökning riktad till dem visade att volontärerna över lag var nöjda med sin situation. Volontärerna hade saknat handledning i början av uppdraget. De hade önskat en tydligare struktur runt vad volontärer får respektive inte får göra. Dessutom hade volontärerna önskat mer kunskap om vilka patienter som behövde deras insatser, men även kunskap om patienternas vård. Ett sätt att utveckla verksamheten, menade volontärerna, vore att skapa mötesplatser för volontärer och personal. Sådana möten skulle tydliggöra båda parternas förväntningar på volontärverksamheten. Volontärerna skulle dessutom kunna få "feedback" från personalen på sina insatser.

Volontärverksamheten utgör ett komplement

Även om volontärverksamheten vid geriatriska kliniken inte sker inom ramen för någon frivillig organisation menar Zetterberg-Randén att den ändå utgör ett komplement till vården som bedrivs. En sådan komplementär funktion stämmer väl överens med de politiska viljeinriktningar som kommit till uttryck, dels i Regeringens skrivelse (1984, 85:202), dels i "Ideella beredningen" (Ds 1994:93). Den stämmer också väl med frivilliga organisationers syn på sociala frivilliga insatser i "Frivilligt socialt arbete" (SOU 1993:82). Volontärerna vid geriatriska kliniken utför inga sjukvårdande uppgifter och ersätter inte befintlig personal. Deras insatser uppfattas istället både ha bidragit till att knyta sjukhuslivet på ett mer naturligt sätt till livet utanför sjukhuset och att ha tillfört vården nya dimensioner. Zetterberg-Randéns (2000:56) slutsats från utvärderingen av volontärverksamheten är att "effekterna av volontärernas insatser är en ökad livskvalitet för patienterna vid geriatriska kliniken. Både intentionen och handlingen har en primär välfärdsinriktning. (...) handlingen utgörs av direkta hjälpinsatser som syftar till att öka patienternas sociala och etiska välbefinnande".

Sammanfattning

På geriatriska kliniken vid länssjukhuset i Örebro har ett projekt som i många avseenden liknar Äldreprojektet vid Stora Sköndal genomförts och därefter permanentats. Volontärverksamheten i Örebro har utvärderats vid två tillfällen, varav det sista fem år efter att projektet startade. Vid detta sista utvärderingstillfälle kommer det fram resultat som är av intresse för Äldreprojektet.

Utvärderingen visar att de förhållanden som såväl personal som fackliga företrädare inledningsvis hade har avtagit samt att personalens inställning till volontärverksamheten har fortsatt öka i positiv riktning under de gångna fem åren. Den här utvärderingen från Stora Sköndal visar på samma tendenser, men särskilt intressanta blir resultaten från Örebro när det visar sig att den positiva inställningen fortsätter att öka – trots att antalet volontärer har minskat. Omsättningen på volontärer har hela tiden varit stor och om antalet volontärer år 1994 var tjugo så var antalet år 2000 nere i åtta. Även om det vore önskvärt med ett ökat antal volontärer så uppfattar personalen att volontärerna har gjort det som personalen önskade och har fungerat som en psykosocial tillgång för patienterna. En stor satsning som resulterar i ett begränsat antal volontärer tycks inte påverka personalens uppfattning om verksamheten i negativ riktning, utan tvärtom ökar den positiva inställningen över tid. En intressant fråga är om det omfattande förankringsarbete som inledde båda projekten är en delförklaring till detta.

Ytterligare ett intressant resultat från Örebro är att den inledande intentionen att utöka volontärverksamheten till att även omfatta vårdkrävande patienter inom LAH, inte kom att infrias. Detta aktualiserar spänningen som kommer fram i den här studien där boendes behov (i viss mån) ställs mot volontärernas önskemål. Vissa svars personer befarar att volontärer inte med nödvändighet kommer att möta behov hos dem som bäst behöver det. Äldreprojektets intention att föra ut volontärer från lättare till tyngre enheter, kan, menar man, således komma på skam.

En annan viktig synpunkt som lyfts fram i utvärderingen från Örebro är dessutom den avgörande roll som en volontärkoordinator/samordnare spelar för att verksamheten skall bli fortgående och effektiv. I Örebro lyftes ansvaret från en samordnande volontärkoordinator ut på de respektive avdelningarna. Även om det inte kommer fram i utvärderingen, förefaller det tänkbart att detta påverkat det låga antalet volontärer, exempelvis i rekryteringsförfarandet. På Stora Sköndal ser man en volontärsamordnare som en oundgänglig del av en permanent volontärverksamhet. Idag, våren 2002, när volontärverksamheten på Stora Sköndal har permanentats finns således en volontärsamordnare anställd på halvtid.

DEL III – SAMMANFATTANDE ANALYS

Inom Stiftelsen Stora Sköndal har projektet "Volontärarbete bland äldre i särskilt boende" genomförts under åren 2000 och 2001. Projektet syftade till att utarbeta en modell för volontärverksamhet inom stiftelsen.

Äldreprojektet vid Stora Sköndal är särskilt intressant eftersom volontärverksamhet skulle initieras inom en stiftelse där redan flera olika former av såväl informella som ideella insatser utfördes. Inom Stora Sköndal finner man det informella och det ideella engagemanget för och mellan äldre på två olika arenor: inom det egna boendet på området och inom det särskilda boendet vid vård- och omsorgsenheten.

ÄLDREPROJEKTET FÖR ÄLDRE INOM SÄRSKILDA BOENDEN

Vid projekttidens slut hade en modell för volontärverksamhet inom särskilt boende utarbetats och var i funktion. Två pilotavdelningar, rehabenheten samt ytterligare två avdelningar inom stiftelsen hade förberetts för att ta emot volontärer. Personalen hade genomgått en introduktionsutbildning i idealitet och volontäransvariga hade utsetts på aktuella avdelningar. Volontärer hade rekryterats och ett antal blivande volontärer hade genomgått en volontärkurs, placerats ut på pilotavdelningarna och där skrivit kontrakt eller överenskommelser om tider och uppdrag på sina respektive avdelningar.

Stora Sköndals modell överensstämmer i stort med den modell för volontärverksamhet som finns i funktion vid geriatriska kliniken vid Regionsjukhuset i Örebro. Båda verksamheterna bygger på samma grundläggande element som kännetecknar volontärverksamheter inom vården som vuxit fram från 1990-talet och framåt. Whitaker (1999:32) betecknar en volontärverksamhet av detta slag som ”vad beträffar de svenska förhållandena [...]ovanlig och marginell men definitivt ett nytt fenomen”.

Äldreprojektet hade liksom verksamheten i Örebro en lång förberedelse- och förankringsperiod. Mot bakgrund av att volontärverksamhet av detta slag var en ny företeelse ansågs förarbetet vara av stor vikt. Vid Stora Sköndal skapade detta en viss osäkerhet hos personal både om vilket mål som skulle uppnås under projekttiden (skulle endast en modell vara utarbetad – eller skulle det finnas volontärer ute i verksamheterna?) och vilken modell för verksamheten som skulle utarbetas. Personalen gav inte uttryck för någon självklar känsla av delaktighet i utformningen av modell. Några menade att modellen redan från början fanns i projektsamordnarnas huvud. Det förefaller troligt att så var fallet, och att en modell som i likhet med andra volontärverksamheter inom vården omfattade vissa grundläggande inslag, var relativt given från början.

De farhågor som inledningsvis fanns såväl hos viss personal som vissa fackliga företrädare hade vid ett andra intervjutillfälle i stort sett försvunnit. Farhågan att det skulle vara svårt att överhuvudtaget rekrytera volontärer visade sig sakna grund. De svårigheter som förväntades uppstå dels i relationen mellan volontärer och boende (exempelvis gällande sekretess), dels mellan volontärer och personal (exempelvis gällande gränsdragningar mellan volontärernas uppdrag och personalens arbetsuppgifter) hade enligt svarspersonerna eliminerats både genom de utbildningar som personal och volontärer genomgick och genom mötet mellan volontärer, boende och personal på de utvalda pilotavdelningarna. Whitaker (1999:32ff) anser att man bör beakta huruvida volontärerna genom sina uppdrag utgör ett komplement till eller en ersättning för anställd personal. Betydelsen av att definiera gränserna mellan volontärernas uppdrag och personalens arbetsuppgifter spelar en viktig roll i ett inledande skede – för att dämpa oron inför att volontärer skall komma att ersätta personal. Whitaker beskriver hur volontärernas funktion, på enheter där arbetssituationen är stressad, främst blir att *vara* med patienterna och fylla en psykosocial funktion som personalen inte har tillräckligt med tid för. Inom Stora Sköndal tycks

det å ena sidan finnas en acceptans för att volontärerna på detta sätt faktiskt övertar uppgifter som personalen egentligen skall utföra – men som de saknar tid för. Volontärerna *kompenserar* personalens brist på tid framför allt när det gäller samtal med de boende. Å andra sidan menar vissa att volontärerna *kompletterar* personalen i sådana uppgifter – dels genom att med sina insatser utöka patienternas tillgång till psykosocial omsorg, dels genom att avlasta personalen och frigöra tid för dem till mer av psykosocial omsorg.

Erfarenheterna strax före projekttidens slut ger för handen att modellen för volontärverksamhet vid Stora Sköndal fått i huvudsak positiv uppskattning. Även om personalen anser att både volontärernas antal och den tid de har möjlighet att avsätta är mindre än vad de hade hoppats, så bidrar de positivt till omsorgen om de äldre. Personalens egen arbetssituation påverkas inte nämnvärt av volontärverksamheten idag – den varken underlättar eller ger något merarbete. Det är dock en kvalitet i sig att vissa boende får mer besök och samtal genom volontärer men även att stiftelsen, arbetsgivaren, genomför en sådan satsning på volontärverksamhet som ytterligare en kvalitetsaspekt inom vården. En aspekt som dock är väl värd att beakta, är hur förhållandet mellan de boendes behov av volontärinsatser och volontärernas egna tankar om vilka insatser de är villiga att utföra – och för vem – kommer att gestaltas i framtiden.

Erfarenheterna från Örebro, fem år efter att volontärverksamheten initierats vid geriatriska kliniken, visar att den positiva inställningen till volontärverksamheten trots ett mycket begränsat antal volontärer fortsätter att öka, även inom tidigare kritiska personalgrupper. Den enda egentliga farhåga som kvarstår är att olämpliga volontärer skall komma in i vården. Utvärderingen av verksamheten visar på behovet av en permanent och övergripande funktion som ansvarar för och samordnar volontärverksamheten – för att denna skall bli fortgående och effektiv. På Stora Sköndal har man till skillnad från i Örebro inrättat en sådan funktion. Genom detta kan vi anta att såväl möjligheten att rekrytera (och rekrytera ”rätt”) volontärer som att bibehålla en volontärverksamhet med viss volym inom det särskilda boendet är bättre vid Stora Sköndal.

En intressant iakttagelse är den olikartade syn på hur situationen inom äldreomsorgen kommer att utvecklas som man finner mellan personalen och projektsamordnarna. Personalen har en betydligt mörkare syn på framtiden än vad projektsamordnarna ger uttryck för. Att behovet av volontärer sannolikt kommer att öka är dock något båda grupperna är överens om. Möjligt är att den olikartade inställningen till framtiden ger uttryck för de två krafter som ligger bakom det frivilliga sociala engagemangets ökade betydelse från 1990-talet och framåt. Kanske är det så att personalen ser hur en förändrad och försämrad situation inom offentlig sektor *framtvingar* ett behov av frivilliga krafter medan projektsamordnarna ser en framväxande volontärverksamhet som en *önskad* utveckling på väg mot ett ”mjukare samhälle”.

De faktiska effekterna av volontärernas insatser?

Idag har Stora Sköndals modell för volontärverksamhet, om ännu i begränsad omfattning, sätts in inom stiftelsens vård- och omsorgsenhet. Det finns således många intressanta frågor att beakta avseende volontärverksamhetens fortsatta varande över tid. En intressant – och nödvändig – fråga gäller de *faktiska effekterna* av volontärverksamheten. Hur kommer modellens olika ”byggstenar” att fungera över tid? Är de mest funktionella? Hur kommer modellen att ta gestalt inom olika enheter – från demensboende till neurologiska sjukhuset? Hur kommer volontärernas roll och uppdrag att utvecklas inom enheter av olika karaktär? Uppfattar de boende, anhöriga samt personal att tillgången till volontärer påverkar vården och omsorgen av

de äldre på ett positivt sätt? Eftersom det idag saknas studier som beaktar mottagare av insatser av denna ”nya” typ av volontärverksamhet, skulle en sådan uppföljning av Stora Sköndals volontärverksamhet vara av stort intresse.

Vilka blir mottagare av volontärernas insatser?

En andra intressant fråga som följer på detta är *vilka som blir mottagare* av volontärernas insatser. Kommer tanken att volontärer efterhand skall göra insatser även mot ”svaga” grupper eller där behoven kan betecknas som störst, att bli verklighet? Eller blir volontärverksamheten ”elitistisk”, anpassad och tillgänglig endast för vissa kategorier av boende/patienter? Whitaker (1999:37) menar att palliativ vård med sina inslag av volontärer är en exklusiv vård som kommer relativt få människor till del, framför allt de cancersjuka. Det bör problematiseras, menar hon, och utrönas huruvida denna vård även skall komma att nå äldre döende. Inom Stora Sköndal blir frågan den motsatta – är det den ”minst sjuka” gruppen av äldre som får tillgång till volontärernas insatser? Hur balansen mellan volontärernas egna önskemål och patienters och boendes behov kommer att gestaltas framöver blir en intressant utveckling att följa – inte minst mot bakgrund av att volontärverksamhet av detta slag är, så att säga, på frammarsch.

Volontärverksamheten vid Stora Sköndal i relation till anhöriga?

En tredje intressant fråga är huruvida ett *anhörigstöd* kommer att utvecklas och inkluderas i modellen. Det stimulansbidrag som Stora Sköndal fick från Socialdepartementet avsåg inte insatser riktade mot anhöriga, men anhöriga blir ändå ett återkommande tema för svarspersonerna i denna studie. Man kan (hos svarspersonerna) finna olika sätt att se på anhöriga i relation till Stora Sköndals volontärverksamhet. En del ser dem som *hjälpgivare*. Vissa svarspersoner menar att anhöriga som har sina äldre inom särskilt boende av olika skäl är begränsade och oförmögna att ge den omsorg de själva skulle önska. Andra menar, tvärtom, att de anhöriga behöver uppmuntras för att utöka ett allt för begränsat engagemang för sina äldre. Anhöriga, och framför allt före detta anhöriga (som tidigare besökt sina egna äldre), betraktas även som en *rekryteringsbas* för volontärverksamheten. Volontärverksamheten kan ses som en möjlighet att erbjuda före detta anhöriga en fortsatt *meningsfull uppgift* i en miljö där de sedan tidigare är hemmastadda. Detta sker redan idag i begränsad omfattning inom rehabteamet och är tänkt att utvecklas ytterligare genom volontärverksamheten. De nya volontärerna är väl förberedda när de kommer ut på olika boenden och avdelningar. På så sätt kan volontärverksamheten även tjäna som ett *föredöme* för anhöriga. Genom ett sådant föredöme kan anhöriga hitta ett nytt, och ett enligt vissa svarspersoner ibland mer lämpligt sätt att bete sig på avdelningen. Dessutom påtalas behovet av att anhöriga *erbjuds stöd och omsorg* för egen del, och det riktas en förväntan mot volontärverksamheten att kunna tillgodose detta.

En bidragande orsak till att Äldreprojektet vid Stora Sköndal kom till stånd uppges vara den forskning runt frivilligt arbete som bedrivs vid Sköndalsinstitutet. Denna sägs ha bidragit till att fokus riktats mot det frivilliga engagemanget inom den egna stiftelsen. En intressant fråga blir således om den forskning vid institutet som under de tre senaste åren på ett särskilt sätt uppmärksammat anhörigskapet i dess olika aspekter på ett likartat sätt kommer att inspirera till att ett *anhörigstöd* utvecklas inom Stora Sköndals volontärverksamhet i framtiden.

Volontärverksamheten i förhållande till äldre i eget boende

Det inom Stora Sköndal redan befintliga frivilliga engagemanget beskrev projektsamordnarna inledningsvis som Äldreprojektets kärna. Genom att kartlägga och uppmärksamma de olika former av engagemang som redan fanns, skulle man bättre kunna utforma en modell för volontärverksamheten inom Stora Sköndal. Även om Äldreprojektets målgrupp främst var äldre i särskilt boende, skulle dessutom äldre i eget boende i behov av volontärinsatser omfattas av projektet. Precis som för personalen inom det särskilda boendet framstod det inledningsvis som oklart även för de äldre i eget boende vilket målet för Äldreprojektet var. Det fanns tankar både om att projektet syftade till att skapa en vi-känsla inom stiftelsen och att volontärer skulle kompensera färre anställda inom vård- och omsorgsenheten. Det fanns även uppfattningar om att projektet syftade till att utöka engagemanget hos äldre i eget boende. Detta bedömde svarspersonerna som ett orimligt mål. Hos de äldre i eget boende fanns en väl utvecklad ömsesidig omsorg grannar emellan och informella nätverk som fungerade av egen kraft och utan någon organisering. Viljan att inlemma sitt idag fria engagemang inom ramen för en volontärverksamhet var obefintlig. Genom organisering skulle en känsla av krav på och övervakning av de frivilliga insatser som utförs kunna uppstå. Men svarspersonerna pekade på att det finns behov av en organiserad volontärverksamhet inom det egna boendet – både för dem som faller utanför den ömsesidiga omsorgen grannar emellan och för dem som har särskilda eller omfattande behov som denna ”granntjänst” inte förmår tillgodose.

När projekttiden gick mot sitt slut uttryckte såväl projektsamordnarna som vissa äldre att ett inledande engagemang för Äldreprojektet hade övergått i ointresse. En förklaring till detta ointresse uppges vara att den modell för volontärverksamhet som vuxit fram inte är relevant för ideellt engagerade personer i eget boende. Modellen, menade de, berör inte dem eller deras fristående engagemang. Däremot var de fortfarande positivt inställda till volontärverksamhet som ett uttryck för variationen av frivilligt engagemang inom stiftelsen. Några frågor framstår av särskilt intresse att beakta framöver.

Skapar volontärverksamheten ytterligare grupperingar inom Stora Sköndal?

För det första kvarstår en farhåga hos vissa äldre i eget boende att den nya volontärverksamheten skall bidra till att *nya grupperingar uppstår* – eller att redan befintliga grupperingar inom Stora Sköndal förstärks. Möjligheten att olika typer av frivilliga insatser kommer att värderas olika påtalas. En risk är att det kan komma att betraktas som ”finare” att utföra insatser i eget boende (dvs. bland de friskare), än hos äldre inom särskilt boende (dvs. de sjukare). Kanske kan man skönja att en motsatt värdering kommer till uttryck genom den nya volontärverksamhet som initierats. Ambitionen är ju att, inte minst genom utbildning, förhöja kvaliteten på de frivilliga insatserna (i första hand) inom det särskilda boendet med hjälp av volontärer. Men, som framkom tidigare, även där finns möjligheten att insatser riktade mot ”friskare” kan komma att prioriteras framför insatser mot ”sjukare”. Det finns en viss risk, menar även några ur personalen, att utbildade volontärer kommer att värderas högre än övriga ideellt engagerade inom vård- och omsorgsverksamheten.

En utökad modell som även omfattar volontärverksamhet för äldre i eget boende

En annan intressant fråga är om det andra steg som vissa boende talar om, nämligen att Stora Sköndals modell för volontärverksamhet skall hitta ett sätt att *befrämja det ideella engagemanget*

inom eget boende men även att bistå äldre med särskilda behov genom volontärinsatser, kommer att tas. Sannolikheten att projektsamordnaren framöver (på sin halvtidstjänst) skall ha utrymme för att utveckla modellen till att på ett nytt sätt inkludera det egna boendet (utöver de insatser SPF idag utför genom Hemvården) är kanske inte så stor. Intressant är istället att på sikt, inom den begränsade värld som Stora Sköndal utgör, se hur de olika former av frivilligt engagemang som finns parallellt kommer att utvecklas och relateras till varandra.

Förhållandet mellan volontärverksamhet och befintligt ideellt och informellt engagemang

Whitaker (1999:34-35) pekar i sin studie på hur den framväxande volontärverksamheten (genom att handplocka, utbilda och organisera volontärer inom ramen för en vårdenhet) avviker från vår svenska frivilligsektor som är präglad av och härrör ur en folkrörelsetradition med stark betoning på medlemskap. Inom Äldreprojektet kommer samma önskan fram som inom liknande volontärverksamheter: att rekrytera *olika* slags människor som volontärer. Genom att i första hand rekrytera genom annonser är det inte heller människor redan organiserade i traditionella föreningar man söker. En tredje intressant fråga blir således hur förhållandet mellan den ”nya” volontärverksamheten och det redan befintliga informella och ideella engagemanget kommer att förändras över tid. Kommer volontärverksamheten på sikt att finnas parallellt med, inkludera eller kanske ersätta det befintliga engagemanget inom Stora Sköndal?

Det vore vidare intressant att följa hur olika förändringar som sker på sikt kommer att påverka Stora Sköndal och stiftelsens äldre ”invånare” såväl i eget som i särskilt boende. En sådan förändring är den tilltagande betydelse som ideellt socialt engagemang har fått och förväntas få inte minst inom äldreomsorgen. En annan är framväxten av den för svenska förhållanden nya volontärverksamheten inom vården. En tredje är den ökande uppmärksamhet som riktas mot anhöriga både som givare och mottagare av anhörigstöd.¹⁰

¹⁰ Sedan föreliggande rapport tillkom har den nu permanentade volontärverksamheten vid Stora Sköndal fått en ökad omfattning. Våren 2003 har sammantaget sju volontärkurser genomförts och 67 personer har genomgått kursen helt eller delvis. Tio personer avslutade kursen i förtid och ytterligare tio av dem som kom ut som som volontärer har avslutat detta åtagande. Det finns för närvarande 48 aktiva volontärer fördelade på åtta olika enheter inom Stora Sköndal.

REFERENSER

- Angelöw, B. & T. Jonsson, 1990. *Introduktion till socialpsykologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Alwall, J. 1999. *Alla goda krafter. Om frivilligt arbete i Svenska kyrkan*. Uppsala: Svenska kyrkans forskningsråd. Tro & Tanke 1999:6.
- Blennberger, E. & G. Nilsson, 1998. *Diakonins identitet. Diakoninstitutioners identitet och inriktning med fokus på Stiftelsen Stora Sköndal*. Stockholm: Författarna och Stiftelsen Stora Sköndal.
- Busch Zetterberg, K. 1996. *Det civila samhället i socialstaten: inkomstkällor, privata transfereringar, omsorgsvård*. Stockholm: City University Press.
- Civildepartementet, 1994. *Handbok i frivilligt arbete. Ideella beredningen*. Ds 1994:93.
- Coleman, J. 1990. *Foundations of social theory*. Cambridge: Belknap.
- Finch, J. & J. Mason, 1993. *Negotiating family responsibilities*. London och New York: Tavistock/Routledge.
- Hadenius, A. 1999. "Medborgarskap, social kontext och institutioner. Perspektiv på demokrati", i Amnå, E. (red.), SOU 1999:84, *Civilsamhället. Demokratiutredningens forskarvolym VIII*, s. 61–80.
- Hansson, J-H. 1998. "Sköndalsinstitutet i ett 100-årigt perspektiv. Sköndalsinstitutet – en del i en modern högskola", i Wendel, G. (red.) *Svenska Diakonisällskapet Stiftelsen Stora Sköndal 1898 – 1998 100 ÅR Jubileumsskrift*, s. 78–81.
- Hansson, J-H., M. Jegermalm & A. Whitaker, 2000. *Att ge och ta emot hjälp. Anhöringsatser för äldre och anhörigstöd – en kunskapsöversikt*. Sköndalsinstitutets arbetsrapportserie nr 15, Sköndalsinstitutet, Ersta Sköndal högskola.
- Hoad, P. 1991. "Volunteers in the independent hospice movement", *Sociology of Health & Illness*, 13 (2), s.231–248.
- Högdahl, K. 1993. *Svenska kyrkan och frivilligheten*. C-uppsats i metodik, Sköndalsinstitutet: Ersta Sköndal högskola.
- Jegermalm, M. & A. Whitaker, 2000. *Upptäckten av anhöriga? Kommuners och frivilliga organisationers stöd till äldres anhöriga i Stockholms län*. Sköndalsinstitutets arbetsrapportserie nr 26, Sköndalsinstitutet, Ersta Sköndal högskola.
- Jeppsson Grassman, E. 1993. "Frivilliga insatser i Sverige – en befolkningsstudie", i SOU 1993:82, *Frivilligt socialt arbete. Kartläggning och kunskapsöversikt*.
- Jeppsson Grassman, E. 1997. *För andra och för mig. Det frivilliga arbetets innebörder*. Sköndalsinstitutets skriftserie nr 8, Sköndalsinstitutet, Ersta Sköndal högskola.
- Jeppsson Grassman, E. & L. Svedberg, 1995. "Frivilligt socialt arbete i Sverige – både mer och mindre", i Amnå, E. (red.), *Medmänsklighet att hyra? Åtta forskare om ideell verksamhet*. Örebro: Libris.
- Jeppsson Grassman, E. & L. Svedberg, 1999. "Medborgarskapets gestaltningar", i SOU 1999:84, *Civilsamhället. Demokratiutredningens forskarvolym 8*.
- Lundström, T. & F. Wijkström, 1995. *Från röst till service? Den svenska ideella sektorn i förvandling*. Sköndalsinstitutets skriftserie nr 4, Sköndalsinstitutet, Ersta Sköndal högskola.
- Lundh, L. 1994. "Hur resonerade man i framtidsstudien 'Tid för omsorg'?", *Socialmedicinsk tidskrift*, 9, 375–378.
- Lundström, T. & L. Svedberg, 1998. "Svensk frivillighet i internationella belysning – en inledning", *Socialvetenskaplig Tidskrift*, 5, 106–127.
- Magnusen Hughes, M. 1988. "Perceptions and services of hospice volunteers. An evaluation of Wisconsin hospices", *The American journal of Hospice Care*, maj/juni, 38–47.

- Olby, B. 1997. *Äldres livsfrågor*. SoS-rapport 1997:2 Stockholm: Socialstyrelsen.
- Olby, B. 2001. *Väntjänst och välfärd – ett brukarperspektiv*. Sköndalsinstitutets arbetsrapportserie nr 22, Sköndalsinstitutet, Ersta Sköndal högskola.
- Palm, C-A. 1998. "Vård- och omsorgsverksamheten i dag och i morgon", i Wendel, G. (red.) *Svenska Diakonisällskapet Stiftelsen Stora Sköndal 1898–1998 100 ÅR Jubileumsskrift*.
- Palm, C-A. 1999/2000. *Den andliga dimensionen i vården. Kvalitativ studie av sjuksköterskors erfarenheter*. D-uppsats, Ersta Sköndal högskola: Institutionen för omvårdnad.
- Patchner, M. A. 1988. "Volunteers in the life-line of hospice", *Omega*, 18(2), 135–144.
- Proposition 1987/88:176. Äldreomsorg inför 90-talet.*
- Putnam, R. 1993. *Making Democracy Work: Civic traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- Qvarsell, R. 1995. "Mellan familj, arbetsgivare och stat. En idéhistorisk essä om det sociala ansvarets organisering under två århundraden", i Amnå, E. (red.), *Medmänsklighet att hyra? Åtta forskare om ideell verksamhet*. Örebro: Libris.
- Regeringens skrivelse 1984/95:202.
- Roos, E. 1993. *Omvårdnad i livets slutskede. Frivilligarbete bland svårt sjuka och döende – en litteraturstudie över amerikanska hospivolontärer*. Rapportserie 1993:1. Örebro läns landsting.
- Simonsson, L. 1998. "Framåt i Jesu namn!" i Wendel, G. (red.), *Svenska Diakonisällskapet Stiftelsen Stora Sköndal 1898–1998 100 ÅR Jubileumsskrift*.
- Sjöberg, M. (red.), 2001. *Men hur mår du själv? Om stöd till dem som vårdar anhöriga*. Sköndalsinstitutets metodbokserie 2, Sköndalsinstitutet, Ersta Sköndal högskola.
- Socialstyrelsen, 1998. *Anhörigstöd i särskilda boendeformer. Äldreuppsdraget 98:6*.
- SOU 1993:82 *Frivilligt socialt arbete. Kartläggning och kunskapsöversikt*. Rapport av Socialtjänstkommitén.
- SOU 1999:66 *God vård på lika villkor? Slutbetänkande från kommittén om hälso- och sjukvårdens organisation*.
- SOU 2000:6 *Döden angår oss alla – värdig vård vid livets slut*. Delbetänkande från kommittén om vård i livets slutskede.
- SOU 2000:7 *Långtidsutredningen 1999/2000*.
- Stolt, L. 1998. "Stora Sköndal i dag och i morgon" i Wendel, G. (red.), *Svenska Diakonisällskapet Stiftelsen Stora Sköndal 1898–1998 100 ÅR Jubileumsskrift*.
- Svedberg, L. 1996. "Frivilligheten som ideologiskt slagträ och faktisk verksamhet", i *Ojämlighet från vaggan till graven – på väg in i 2/3-samhället*. FKF Fakta.
- Svedberg, L. 2001. "Spelar ideella och informella insatser någon roll för svensk välfärd?", i SOU 2001:52, *Välfärdstjänster i omvandling*. Forskarantologi från Kommittén Välfärdsbokslut.
- Säfström, L. (red.), 2000. *Stora Sköndal, diakonerna och Svenska kyrkan 1898–1999*. Stockholm: Stiftelsen Stora Sköndal.
- Tid för omsorg* (1983). Slutrapport från projektet Omsorg i samhället. Sekretariatet för framtidsstudier. Stockholm: Liber
- Trägårdh, L. 1999. "Det civila samhället som analytiskt begrepp och politisk slogan", i SOU 1999:84, *Civilsamhället*. Demokratiutredningens forskarvolym 8.
- Uddhammar, E. 1999. "Om civilsamhällets roll för demokrati och välfärd", i SOU 1999:84, *Civilsamhället*. Demokratiutredningens forskarvolym 8.
- Wedlund, J-E. 1998. "Neurologiska rehabiliteringskliniken i dag och i morgon", i Wendel, G. (red.), *Svenska Diakonisällskapet Stiftelsen Stora Sköndal 1898–1998 100 ÅR Jubileumsskrift*.
- Wendel, G. 1998. "Ett herresäte vid Drevvikens strand", i Wendel, G. (red.), *Svenska Diakonisällskapet Stiftelsen Stora Sköndal 1898 – 1998 100 ÅR Jubileumsskrift*.
- Wendel, G. 1998. "Att bo på Stora Sköndal som pensionär" i Wendel, G. (red.), *Svenska Diakonisällskapet Stiftelsen Stora Sköndal 1898–1998 100 ÅR Jubileumsskrift*.

- Westman, A. & B-M. Ternstedt, 1995. *Volontärverksamhet inom offentlig vård. Från idé till verklighet. Erfarenheter från geriatriska kliniken, Regionsjukhuset, Örebro.* Geriatriska kliniken och centrum för omvårdnadsvetenskap Rapportserie 1995:1 Örebro läns landsting.
- Whitaker, A. 1999. *Frivilligmedverkan i vården.* Stockholm: Socialstyrelsen.
- Zetterberg-Randén, B. 2000. *Frivilligt arbete – med fokus på frivilligt socialt arbete. Erfarenheter av fem års volontärverksamhet vid geriatriska kliniken, Regionsjukhuset i Örebro.* D-uppsats, Institutionen för ekonomi, statistik och ADB, Hälso- och sjukvårdsadministration: Örebro universitet.

ÖVRIGT MATERIAL

Uppdragsbeskrivning för frivilligprojektet Stiftelsen Stora Sköndal, Diakonala utvecklingsenheten 3 mars 2000, projektsamordnare Margareta Gunnarsson.

Rapport – projektets första sju månader, Stiftelsen Stora Sköndal 2000-10-02, projektsamordnare Margareta Gunnarsson och Pernilla Vässmar.

Delrapport för projektet Volontärarbete bland äldre i särskilt boende, projekt.nr 2000/824. Stiftelsen Stora Sköndal 2001-03-15, projektsamordnare Margareta Gunnarsson, Pernilla Vässmar och chef Diakonala utveckling Lotta Säfström.

Volontärarbete bland äldre i särskilt boende. Slutrapport mars 2002. Stiftelsen Stora Sköndal, projektsamordnare Margareta Gunnarsson och Pernilla Vässmar.

Protokoll till styrgruppsmöten 17 mars 2000 samt 30 juni 2000.

Skrivelse om arbetsgivar- och arbetstagaraspekter på projektet för volontärarbete bland äldre 1999-12-13.

PUBLIKATIONER

Sköndalsinstitutets skriftserie

1. Bergmark Åke (1994). *Från bidrag till ersättning? – om kommunernas stöd till de frivilliga organisationerna inom den sociala sektorn.*
2. Jeppsson Grassman Eva (1994). *Third Age Volunteering in Sweden.*
3. Nordfeldt Marie (1994). *Frivilliga organisationers insatser för hemlösa.*
4. Lundström Tommy och Wijkström Filip (1995). *Från röst till service? – den svenska ideella sektorn i förändring.*
5. Johansson Göran (1997). *Möta hiv, möta sig själv – en studie av arbetet vid Stiftelsen Noaks Ark-Röda korset.*
6. Stål Rolf (1997). *De mest utsatta – om människors kapacitet och behov av socialt stöd.*
7. Johansson Göran (1997). *För mycke jag, för lite Jesus – LP-stiftelsens vård av missbrukare sedd ur ett socialantropologiskt perspektiv.*
8. Jeppsson Grassman Eva (1997). *För andra och för mig – det frivilliga arbetets innebörder.*
9. Karlsson Magnus (1997). *Självhjälpsgrupper i Sverige – en introduktion.*
10. Lundström Tommy (1997). *Barnavårdsorganisationer vid två sekelskiften – frivilligt barnavårdsarbete för och nu.*
11. Johansson Göran (1998). *Det lilla extra – om frivilligcentralen i Tyresö.*
12. Johansson Göran (1998). *Saligare att ge - om givandets problem. Ett missionsexempel.*
13. Forssell Emilia (1999). *Äldres död – anhöriga och personal berättar.*
14. Karlsson Magnus (2000). *Delade erfarenheter – om självhjälpsgrupper i Sverige.*
15. Johansson Göran (2001). *Varför hade Moses en syster? Antropologiska aspekter på berättelser och föreskrifter ur moseböckerna.*
16. Johansson Göran (2001). *Välsignelse eller förbannelse? Om koka och kokabruk.*
17. Jeppsson Grassman Eva (2001). *Medmänniska och anhörig. En studie av informella hjälpinsatser.*
18. Meeuwisse Anna (2001). *Ett högriskprojekt. Om missbrukarrehabilitering på Basta Arbetskooperativ.*
19. Hansson Jan-Håkan och Wijkström Filip (2001). *Civilt samhälle, social ekonomi eller nonprofit? Fallet Basta Arbetskooperativ. Slutrapport från ett forskningsprojekt.*
20. Engel Charlotte (2002). *För en ny tid? Förskjutning eller förnyelse- en inventering av diakonins dilemma*
21. Johansson Göran (under utgivning). *Räcka varandra handen. Mångsidig, entydig, kontinuerlig - narkotikaprevention i norra Örebro län.*

Sköndalsinstitutets arbetsrapportserie

1. Granath Kristina (1997). *"Det var så mycket jag inte förstod..." – en interjuundersökning med vuxna barn till psykiskt sjuka föräldrar.*
2. Boklund Ann (1997). *Paraply för social frivillighet? – granskning av Forum för frivilligt socialt arbete de tre första verksamhetsåren.*
3. Hansson Jan-Håkan och Wijkström Filip (1997). *Basta – beskrivning och analys av ett arbetskooperativ.*
4. Olby Britta (1997). *"Gör sjukhuskyrkan någon nytta?" – en studie av attityder till sjukhuskyrkan.*
5. Forssell Emilia (1998). *Vilka är förlorarna? – om utsatta grupper i välfärden på 1990-talet.*
6. Forssell Emilia (1998). *Anhörigas organisering – en studie av två anhörigföreningar.*
7. Trygged Sven (1998). *Making Work Work.* (Sköndalsinstitutets arbetsrapportserie nr 7).
8. Jess Kari (1998). *Kvalitet för brukare – frivilligt socialt arbete ur ett brukarperspektiv.*
9. Amnå Erik, Lundström Tommy och Svedberg Lars (2000). *Three Essays on Volunteerism and Voluntary Organisations.*
10. Olsson Lars-Erik (1998). *Givande och tagande – interaktion mellan frivilliga organisationer och kommuner.*
11. Meeuwisse Anna (1999). *Debatten om välfärdsstaten och det civila samhället.*
12. Olsson Lars-Erik (2000). *På olika villkor – samverkan mellan kommun och frivillig organisation.*
13. Karlsson Magnus (2000). *Bara en alkoholist kan förstå en alkoholist – deltagare i självhjälpgrupper berättar.*
14. Holmberg Carin (2000). *Aspekter av kvinnosynen i missbruksbehandling – empiriska exempel och teoretiska funderingar.*
15. Hansson Jan-Håkan, Jegermalm Magnus och Whitaker Anna (2000). *Att ge och ta emot hjälp. Anhöriginsatser för äldre och anhörigstöd – en kunskapsöversikt.*
16. Trygged Sven (2000). *Från fristuga till friskola – ett föräldrakooperativ i förändring.*
17. Jegermalm Magnus och Whitaker Anna (2000). *Upptäckten av anhöriga? – kommuners och frivilliga organisationers stöd till äldres anhöriga i Stockholms län.*
18. Forssell Emilia (2000). *Anhörig till äldre invandrare – en fallstudie av anhöriga till äldre utomeuropeiska invandrare utan offentlig äldreomsorg.*
19. Orsholm Ingrid (2001). *Anhörigskapets variationer – åtta berättelser från hjälpgivare i olika miljöer.*
20. Jess Kari (2001). *Effektivitet, brukarmedverkan och kommunala bidrag – en utvärdering av mål, resurser, insatser och brukarkommunikation inom sociala frivilligorganisationer i Stockholm.*
21. Bender Christine och Holmberg Carin (2001). *När alla sköter sitt... – Hur ser stöd och hjälp ut till misshandlade kvinnor i kommuner utan kvinnojour?.*
22. Olby Britta (2001). *Väntjänst och välfärd – ett brukarperspektiv.*
23. Orsholm Ingrid (2002). *Anhörigengagemang – två studier på Gotland.*
24. Bodin Magnus (2002). *Församlingar ger ekonomiskt bistånd – ett uttryck för diakoni i Stockholms stad.*
25. Jegermalm Magnus (2002). *Anhörigstöd – en uppföljningsstudie av kommuners och frivilligorganisationers stöd till äldres anhöriga.*
26. Orsholm Ingrid (2002). *Mellan hem och institution – flexibel avlösning för anhöriga till demenssjuka.*
27. Whitaker Anna (2002). *Att dela den gamlas sista tid – en studie av anhöriga på sjukhem.*
28. Forssell Emilia (2002). *Anhöriga till äldre invandrare med offentlig äldreomsorg. En fallstudie.*

29. Nordqvist Ola (under utgivning). *Ersta Vändpunktens vuxenprogram. En studie av deltagarnas värderingar och upplevelser.*
30. Engel Charlotte (2003). *Fri eller förankrad? En empirisk studie av volontärverksamhet och ideella insatser inom Stiftelsen Stora Sköndal.*
31. Engel Charlotte (2003). *Volontärer – För vem och för vad? Kritisk granskning av en volontärverksamhet inom Stiftelsen Stora Sköndal.*
32. Christiansson Elisabeth (under utgivning). *"Först och framför allt själen". Diakonins tankevärld omkring år 1850.*

Sköndalsinstitutets särtryckserie

1. Lundström Tommy (1995). *Frivilligt socialt arbete under omprövning.* I Socialvetenskaplig Tidskrift, årgång 2, nr 1.
2. Lundström Tommy (1995). *Staten och det frivilliga sociala arbetet i Sverige.* I Kurt Klauði Klausen & Per Selle (red.) *Frivillig organisering i Norden.* Oslo: Tano.
3. Jeppsson Grassman Eva och Svedberg Lars (1995). *Frivilligt socialt arbete i Sverige – både mer och mindre.* I Erik Amnå (red.) *Medmänsklighet att hyra? Åtta forskare om ideell verksamhet.* Örebro: Libris.
4. Svedberg Lars (1996). *Frivillighet som ideologiskt slagträ och faktisk verksamhet.* I Ojämlighet från vaggan till graven – på väg in i 2/3-samhället. FKF Fakta.
5. Lundström Tommy (1996). *The State and Voluntary Social Work in Sweden.* I *Voluntas*, årgång 7, nr 2.
6. Jeppsson Grassman Eva och Svedberg Lars (1996). *Voluntary Action in a Scandinavian Welfare Context: the Case of Sweden.* I *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, årgång 25, nr 4.
7. Lundström Tommy och Svedberg Lars (1998). *Svensk frivillighet i internationell belysning – en inledning.* I Socialvetenskaplig Tidskrift, årgång 5, nr 2-3.
8. Jeppsson Grassman Eva och Svedberg Lars (1999). *Medborgarskapets gestaltningar – insatser i och utanför föreningslivet.* I Erik Amnå (red.) SOU 1999:84. *Civilsamhället. Demokratiutredningens forskarvolym nr. 8.*
9. Svedberg Lars (2001). *Spelar ideella och informella insatser någon roll för svensk välfärd? I Marta Szebehely (red.) SOU 2001:52. Välfärdstjänster i omvandling. Forskarantologi från Kommittén Välfärdsbokslut.*
10. Lundström Tommy och Svedberg Lars (under utgivning). *The Voluntary Sector in a Social Democratic Welfare State - The Case of Sweden.* I *Journal of Social Policy*, årgång 32, nr 2.

Sköndalsinstitutets metodbokserie

1. Norlin Lena och Olsson Lars-Erik (2000). *Partner sökes – Samverkan mellan kommuner och frivilliga organisationer.*
2. Sjöberg Malena (red.) (2001). *Men hur mår Du själv? – Om stöd till dem som vårdar anhöriga.*
3. Engel Charlotte (2003). *Se det som är. Diakonal inventering i brytningstid.*

Övriga publikationer i urval

SOU 1993:82. *Frivilligt socialt arbete i Sverige. Kartläggning och kunskapsöversikt.* Svedberg Lars, Blennberger Erik, Isaksson Kerstin, Jeppsson Grassman Eva, Qvarsell Roger.
 Svedberg Lars (1995). *Marginalitet. Ett socialt dilemma.* Lund: Studentlitteratur.
 Blennberger Erik (1996). *Människosyn i socialt arbete.* I *Socionomen*, 11, 2, 33-48.

- Blennberger Erik och Svedberg Lars (1996). Frivilligt socialt arbete i Sverige - en översikt. I *Frivilligt välfärdsarbete och offentlig ansvar*. Göteborg: NOPUS.
- Gunnarsson Evy (1996). *Forum 50+ - en organisation i tiden*. Stockholm: Svenska kommunförbundet.
- Hansson Jan-Håkan (1996). Mellanvård - gråzoner och psykiatri. I Alain Topor (red.) *Psykiatri i socialtjänsten*. Stockholm: Bonniers.
- Svedberg Lars (1996). *Introduktion till svensk frivillighet - ideologi och verksamhet*. I Tro och tanke. Svenska Kyrkans forskningsråd 1996:7.
- Blennberger Erik (1997). Socialbidrag - en fråga om etik? I *11 röster om socialbidrag*. (SoS-rapport 1997:5). Stockholm: Fritzes förlag.
- Lundström Tommy och Wijkström Filip (1997). Defining the Nonprofit Sector: Sweden. I Salomon M Lester och Anheier K Helmut (ed). *Defining the Nonprofit Sector. A Cross-national analysis*. Manchester: Manchester University Press.
- Lundström Tommy och Wijkström Filip (1997). *The Nonprofit Sector in Sweden*. Manchester: Manchester University Press.
- Olby Britta . *Äldres livsfrågor*. (SoS rapport 1997:2). Stockholm: Fritzes förlag.
- Blennberger Erik och Nilsson Gert (1998). *Diakonins identitet*. Sköndal: Stiftelsen Stora Sköndal.
- Holmberg Carin och Bender Christine (1998). *Våld mot kvinnor – män i kris*. SoS-rapport 1998:6. Stockholm: Fritzes förlag.
- Svedberg Lars (1998). *Marginella positioner – kritisk granskning av begrepp, teori och empiri*. Stockholm: Epidemiologiskt centrum.
- Johansson Göran (1998). *Måttligt eller meningsfullt*. Stockholm: Folkhälsainstitutet.
- Blennberger Erik, Hansson Mats J., Stål Rolf (1999). *Diakoni – teologi, ideologi, praxis*. I Tro & Tanke 1999:2. Uppsala: Svenska kyrkans forskningsråd.
- Blennberger Erik (1999). Etiska problem i missbrukarvården. I *Alkohol och narkotika – politik, vård och dilemman*. Stockholm: Socialvetenskapliga forskningsrådet (SFR).
- Whitaker Anna (1999). *I livets slutskede: Frivilligsamverkan i vården*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Johansson Göran (2000). *Twång och tillit. LVM-vård som kulturell ingenjörskonst – exemplet Hornö*. Stockholm: Statens institutionsstyrelses forskningsråd.
- Svedberg Lars och Jeppsson Grassman Eva (2001). Frivilliga insatser i svensk välfärd – med utblickar mot de nordiska grannländerna. I Bjarne Ibsen och Lars Skov Henriksen (red.): *Antologi om frivilligt arbejde*. Odense: Odense universitetsforlag.
- Hammare Ulf och Lundström Tommy (2001). *Socialt inriktade barn- och ungdomsorganisationer. En kunskapsöversikt*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Jeppsson Grassman Eva (red.) (2002). *Anhöriga och anhörigstöd i Stockholms län – Sammanfattning av ett forskningsprojekt*. Stockholm: Ersta Sköndal högskola.
- Jeppsson Grassman Eva och Svedberg Lars (2002). *Frivilligt socialt arbete i Sverige. Betydelsefullt men löser inte välfärdens dilemma*. I Socionomen 4, 1-5.
- Johansson Göran (2002). *Bete sig normalt – positioner, perspektiv och problem i den vuxna familjehemsvården*. Statens institutionsstyrelses forskningsråd.
- Karlsson Magnus, Jeppsson Grassman Eva och Hansson Jan-Håkan (2002). *Self-help Groups in the Welfare State: Treatment Program or Voluntary Action?* I *Nonprofit Management and Leadership*, årgång 13, nr 2, s 155-167.
- Nordfeldt Marie och Söderholm Johan (2002). *Frivilligorganisationer som uppdragstagare. Vad betyder det för brukarna?* Stockholm: Socialstyrelsen.
- Holmberg Carin och Bender Christine (2003). *”Det är något speciellt i den här frågan” – Om det lokalpolitiska samtalet om mäns våld mot kvinnor*. Umeå: Brottsoffermyndigheten.
- Jeppsson Grassmann Eva (red.) (2003). *Anhörigskapets uttrycksformer*. Lund: Studentlitteratur.
- Hammare Ulf och Stenbacka Susan (2003). *Socialt inriktade organisationer som arbetar mot missbruk - vilka är de, vad gör de och vad vet forskarna?* Stockholm: Socialstyrelsen.
- Blennberger Erik (under utgivning). *Etik för medborgare, socialarbetare och klienter*. Lund: Studentlitteratur.
- Jegermalm Magnus (under utgivning). *Direct and Indirect Support for Carers. Patterns of Support for Informal Caregivers to Elderly People in Sweden*. I *Journal of Gerontological Social Work*.
- Holmberg Carin och Enander Viveka (under utgivning) *Varför går hon? - Om våldsutsatta kvinnors uppbrottsprocesser*.

