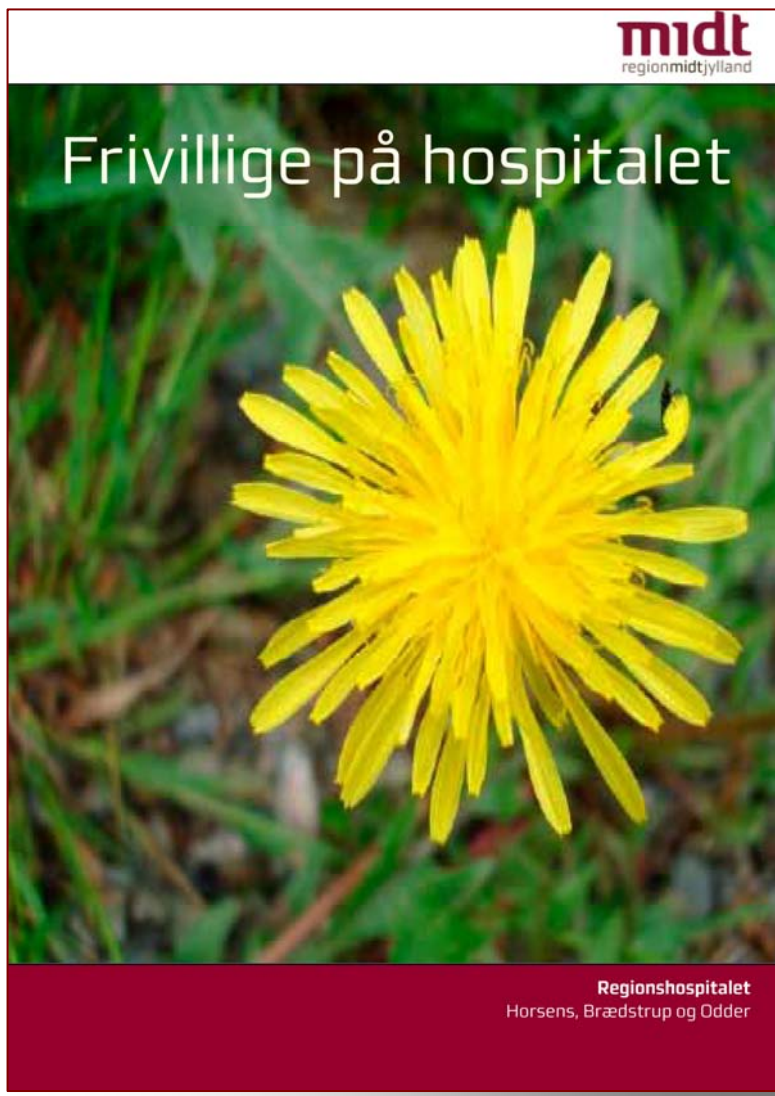


Frivilligordningen

Evaluering 2009



Indholdsfortegnelse

Baggrund	3
Evaluerings metode	3
Etablering af ordningen	4
Styregruppen	4
Organisering og forankring i afdelingerne	5
Genkendelighed	6
Drift	6
Følgegruppen	6
Netværk og løbende opfølgning	6
Løbende rekruttering af nye frivillige	6
Uddrag fra interview, dagbøger mm.	7
Medarbejdere / afdelinger	7
Generelt om at have frivillige i afdelingerne	7
Betydningen af frivilligordningen for medarbejderne	7
De frivillige	8
Patienter	9
Hvad kunne gøres bedre	9
Medieomtale	10
Konklusion	10

Baggrund

Et ønske om at forbedre patientens møde med sundhedsvæsenet, samt at åbne dørene for frivillige, der har lyst til at engagere sig i hospitalets virke; igangsatte arbejdet med at skabe en frivilligordning på Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder. Arbejdet startede i november 2007, og d. 1. april 2008 kunne hospitalet byde velkommen til 40 frivillige personer, som tilbød deres hjælp i frivilligordningen. Ordningen har nu kørt i mere end et år og er udbredt til 6 sengeafsnit samt forhallen.

Formålet med frivillige er ikke aflastning af de professionelle, men et supplement til den professionelle indsats; således de i fællesskab bidrager til at støtte op om patientens møde med sundhedsvæsenet.

Hensigten med ordningen er, at den skal være til glæde og gavn for patienter, pårørende, medarbejdere og ledere, samtidig med at de frivillige skal føle mening med indsatsen.

Ordningen kræver nu evaluering, dels for at vurdere om hensigten med ordningen er opfyldt, og for at vurdere om noget skal ændres fremover.

Evalueringens metode

Evalueringen baseres på kvalitative metoder som beskriver patienter, pårørende, medarbejdere, ledere og de frivilliges oplevelser og syn på ordningen. En række kontaktpersoner i afdelingerne, ledere, patienter, pårørende og frivillige er via interview spurgt om deres oplevelser og syn på ordningen. Samtidig har 2 frivillige skrevet dagbog over deres aktiviteter og oplevelser på hospitalet. På baggrund af ovenstående drages konklusioner om ordningens betydning og overensstemmelse med den oprindelige hensigt med en frivilligordning på hospitalet.

Evalueringen vil også omfatte en beskrivelse af etableringen af ordningen samt ordningens nuværende driftsform.

Etablering af ordningen

Efter at sagen var behandlet på HMU i september 2007, hvor der var opbakning til projektet, blev der nedsat en styregruppe, som blev bredt sammensat, for at sikre forankring både blandt ledere og medarbejdere. Blandt andet deltog tillidsrepræsentanter fra DSR og FOA. Dette har været med til at sikre den fornødne opbakning i huset. En klar afgrænsning af opgaver mellem fagpersonale og frivillige er nødvendig for både patienter, pårørende og personale.

Styregruppen

Sussie Brizar, FTR (FOA)

Jytte Greve, FTR (DSR)

Kirsten Lysdahl, afdelingssygeplejerske

Louise Grode, udviklingssygeplejerske

Agnes Zakis, oversygeplejerske

Krista Belter, afdelingssygeplejerske (Formand)

Anna Birthe Sparvath, chefsygeplejerske

Ane Stürup, HR-konsulent

På baggrund af styregruppens kommissorium startede arbejdet med planlægning og rekruttering i december 2007. Hospitalets ide om en frivilligordning blev omtalt i Horsens Folkeblad i starten af 2008 og dette førte til en lang række henvendelser fra borgere, som ønskede at tilbyde deres hjælp i en frivilligordning. Alle borgere der henvendte sig, blev efterfølgende indkaldt til en personlig samtale med to fra styregruppen og på denne baggrund rekrutteredes 40 frivillige til opstart af ordningen.

Der er taget afsæt i frivilligordningen på Ålborg Sygehus, som gennem en årrække har haft et frivilligkorps. Der har været adgang til deres materiale og tæt kontakt, med besøg af Ålborg sygehuses frivilligkoordinator samt to af de frivillige.

Styregruppen sammensatte et introduktionsprogram, som alle frivillige gennemgik før start af ordningen.

Introduktionsprogrammet blev udarbejdet på baggrund af faglige, juridiske og etiske overvejelser og omfattede:

Personlig samtale med to fra styregruppen

Undervisning i tavshedspligt, etik, ansvar, opgaver og hygiejne

Underskrift og gennemgang af samarbejdsaftale

Udlevering af "frivilliguniform", veste, polo og badge.

Billede og ID-kort

Organisering og forankring i afdelingerne

Styregruppen udsendte før opstart af ordningen informationsmateriale ud til alle afdelinger med beskrivelse af baggrund, formål, organisering og opgaver for frivilligordningen. Der blev ved start også udarbejdet materiale til at hænge op i afsnittene og en pjece til patienter og pårørende med information om ordningen.

For at sikre forankring og den daglige drift af ordningen, blev der i hvert af de afsnit som havde frivillige tilknyttet, udnævnt en kontaktperson blandt medarbejderne. Kontaktpersonen fungerer som bindeled mellem afsnittet og de frivillige, samt bindeled til ordningens koordinator. Nedenstående organisationsdiagram giver overblik over afdelinger og koordinatorene i ordningen (fig. 1).

De frivillige blev efter ønske fordelt på de enkelte afsnit og i forhallen, og er således knyttet til et fast afsnit. På alle afsnit med frivillige er der placeret en kommunikationsmappe, som kan anvendes af de frivillige og kontaktpersoner til materiale vedr. ordningen, skrive beskeder til hinanden mm.

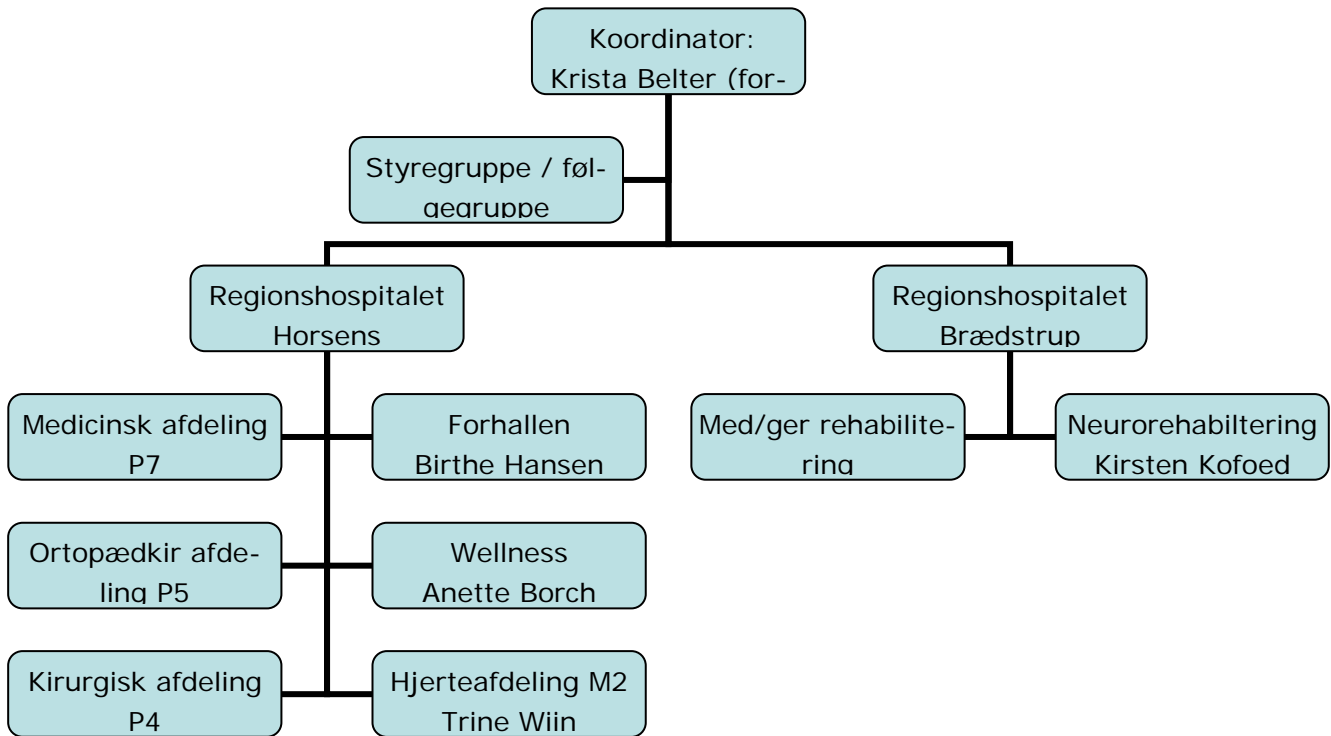


Fig. 1 Organisationsdiagram for frivilligordningen

Genkendelighed

For at gøre de frivillige genkendelige for patienter, pårørende og medarbejdere blev det besluttet, at de frivillige skal bære uniform specielt designet til dem. Uniformen består af en polo T-shirt, vest og badge med logo, alt sammen i en let genkendelig limegrøn farve og mærket med "Frivillig". Til logoet er valgt mælkebøtteblomsten fordi denne plante er smuk gul, ukuelig, stærk, bryder frem overalt og spreder mange frø. Logoet præger alt vores udarbejdede materiale om frivilligordningen.

Drift

I april 2008, efter opstartsperioden, overgik ordningen til permanent drift og styregruppen blev reduceret til en følgegruppe, som nu står for den fortsatte drift.

Følgegruppen

Sussie Brizarr, FTR (FOA)

Louise Grode, udviklingssygeplejerske

Ane Stürup, HR-konsulent

Krista Belter, afdelingssygeplejerske (Formand)

Følgegruppens opgaver består i at sikre den daglige drift af ordningen, afholde frivilligcaféer, løbende rekruttering af nye frivillige, koordinere ordningen overordnet med udvidelser og nye tiltag samt problemløse ved henvendelser fra kontaktpersoner eller frivillige.

Netværk og løbende opfølgning

For at skabe en platform for netværk mellem de frivillige samt en mulighed for løbende opfølgning på problemer, idéer, debriefing af oplevelser mm. blev der etableret en frivilligcafé. Frivilligcaféer er blevet afholdt hver måned med deltagelse af medlemmer fra følgegruppen. Her har der været mulighed for gensidig orientering, opfølgning og justering på ordningen. Samtidig har følgegruppen arrangeret forskellige indslag med foredrag af medarbejdere eller besøg på forskellige afsnit. Dette har været for at delagtiggøre de frivillige i hospitalets aktiviteter og give dem bedre forståelse for hospitalets opgaver.

Løbende rekruttering af nye frivillige

Der har været en udskiftning på ca. 8-10 frivillige over det første år. Årsagerne til at man har ønsket at stoppe, har i alle tilfælde været personlige og efter den frivilliges eget ønske. Typisk fordi man har fået andre opgaver at tage sig af i familien, sygdom, lønnet arbejde mm.

De nye frivillige, som løbende er blevet rekrutteret, har alle henvendt sig uopfordret, enten fordi de har hørt om ordningen i medierne, mødt frivillige på hospitalet eller kender en som allerede er med.

Alle nye frivillige gennemgår samme introduktionsprogram som formuleret fra starten.

Uddrag fra interview, dagbøger mm.

Medarbejdere / afdelinger

Nedenstående citater er alle fra afdelingssygeplejersker eller kontaktpersoner fra de afdelinger som har frivillige.

Generelt om at have frivillige i afdelingerne

"Det fungerer rigtig godt med frivillige i afdelingen. Der er en del af de indlagte patienter, der ikke har ret meget besøg, for dem er de frivillige et frisk pust".

"Dejligt med frivillige i afdelingen. De er meget positive, imødekommende og med godt humør. De er nu blevet en naturlig del af afdelingen og patienterne udtrykker glæde ved besøg af frivillige".

"Vi er meget glade for at have frivillige i afsnittet. Har lige nu en og vil gerne have en frivillig mere i afsnittet".

"Det har været rigtig godt at have frivillige i forhallen, og det giver en god stemning blandt patienter og pårørende".

"Den største forskel kan ses ved, at patienter og pårørende bliver taget pænt imod af glade og friske hjælpere, og går herfra med et smil på læben, og takker hjerteligt for hjælpen og hyggelig samvær".

Betydningen af frivilligordningen for medarbejderne

"Det er godt for personalet at vide at der er selskab især til de patienter, der har et lille netværk".

"Udover at det er dejligt for patienterne med dette afbræk (besøg af frivillig red.), er det også rigtig godt for personalet. Når vi har travlt er det ofte de ting som de frivillige laver vi må se bort fra, hvilket kan være meget frustrerende for personalet. Når vi så ved der kommer en frivillig, kan vi tage det med i planlægningen af plejen".

"Så synger de en sang eller henter dagens avis i kiosken. Jo, de frivillige spiller en afgørende rolle for vores patienter her på afdelingen. Og så har det stor værdi for vores personale at vide, at de frivillige har tiden til at holde en patient i hånden i 2 timer i træk, hvis det nu er dét, der skal til den dag. For det kan personalet ikke selv finde tid til, men er glade for at det kan lade sig gøre".

Udtalelserne fra afdelingerne bekræfter at ordningen fungerer og bliver opfattet positivt på afdelingerne. Der lægges vægt på den positive betydning for både patienter og medarbejdere.

De frivillige

Generelt udtrykker de frivillige stor glæde ved arbejdet og føler det meget givende at kunne hjælpe patienter, pårørende og personale.

En frivillig siger:

"Det kræver overskud at være frivillig. Vi skal være opsøgende, have god tid, have orden på hjemmefronten og i det hele taget være i balance med sig selv, da vi skal kunne rumme utroligt meget for at snakke med patienterne. Vi skal tage initiativ, lytte og tale på deres præmisser. Men når disse forudsætninger er tilstede er det utrolig givende og bærer lønnen i sig selv. En god dag er for mig, når jeg føler, at jeg har været med til at gøre en forskel og kan mærke patienternes glæde ved mig".

En anden frivillig siger:

"Jeg oplever dagligt patienter, der giver udtryk for, at de er glade for at jeg har tiden til bare at være sammen med dem og snakke lidt om løst eller fast. Deres angst eller sygdom kan man ikke tage fra dem – men man kan være der og lytte... Det er dét, der gør en forskel. Og det kan man som frivillig".

De frivilliges opgaver er mangfoldige og ved starten af ordningen var der på forhånd forslag til hvilke opgaver de frivillige kunne varetage på hospitalet. Der har siden hen vist sig at være en lang række andre opgaver som de frivillige også kan hjælpe med.

Opgaver som var defineret fra starten:

- at snakke med patienter og pårørende
- at gå i kiosken for patienter eller sammen med patienter
- at spille kort eller andre spil med
- at læse højt for patienter
- at synge for/med patienter
- at gå en tur sammen med patienter og pårørende
- at holde patienter i hånden og bare være sammen med patienten
- at følge patienter hen til en undersøgelse / vise vej

Nedenstående opsummerer andre opgaver som de frivillige, siden opstart af ordningen, også tager sig af:

- Ringe til kørselskontoret for at rykke for transport
- Følge nervøse patienter i elevatoren
- Tilkaldes til ambulatorium / røntgen for at sidde ved patienter i ventetiden
- Hjælpe afsnittene med jule og påskepyntning og hygge
- Bringe kaffe og drikkevarer til ventende pårørende
- Hjælpe med at pakke tasken når patienterne skal udskrives
- Hjælpe patienter med at rydde op på sengebordet
- Ordne blomster på sengebordene
- Følge patienten til frisøren i kælderens

De frivillige har altså selv løbende udvidet rækken af opgaver som de kan være behjælpelige med uden at overskride faggrænserne. Samtidig er afdelingerne også mere opmærksomme på hvordan de frivilliges ressourcer kan udnyttes. Eksempelvis er der nu på forespørgsel fra afdelingerne oprettet en "holde i hånd" liste med et antal frivillige, som kan tilkaldes hele døgnet til eksempelvis

at sidde ved en døende patient. Listen med navne og telefonnumre findes i informationen og alle afdelinger kan benytte sig af denne mulighed for at få en frivillig indkaldt med kort varsel.

Hospitalets ChillOut room har også tilknyttet en frivillig, som hjælper med at rydde op og holde orden ved ChillOut området.

Patienter

Patienter og pårørende udtrykker generelt stor gavn og glæde af frivilligordningen.

En patient har efter mødet med frivillige sagt:

"...det var rigtig rart at blive mødt af nogle frivillige "vejvisere" i sygehusets ankomsthall. Jeg var lidt nervøs, da jeg kom, og håbede, at jeg ville kunne finde rundt uden for meget bøvl, så jeg kunne nå at være der i tide. Men det var slet ikke noget problem. Det er en super god ide at have folk, der tager i mod i entreen! Tak for det!"

En patient på en sengeafdeling har sagt:

"Når Gerda kommer, glemmer jeg alt om at jeg er syg. Så sidder vi bare og hygger og snakker om alt muligt andet. Jeg er taknemmelig for at hun vil bruge sin tid på at være der for mig. Det betyder meget".

Hvad kunne gøres bedre

Nedenstående er alle udtalelser fra afdelingssygeplejersker eller kontaktpersoner fra de afdelinger som har frivillige:

" Vi kunne ønske os mere synlighed af ordningen fra starten, eksempelvis med egen opslagstavle til de frivillige med billeder på og magneter med frivilliglogoet til personalets opslagstavle".

"Det ville være dejlig hvis de frivillige kom med et billede til personaleopslags-tavlen – både for personale og patienters skyld".

"Vi arbejder fortsat på at blive bedre til at planlægge hvor den frivillige skal gå ind, inden hun kommer. Men det kan være svært i en travl arbejdsdag, at få prioriteret, men vi VIL gerne".

"Vi kan jo altid forbedre os, men i øjeblikket tror jeg, at når de frivillig har tid, kan de hjælpe både i amb. og andre afdelinger. De skal dog også lige vænne sig til at kontakte dem noget mere, og evt. få en lille folder el. lignende med instrukser om, hvad de frivillige kan bruges til".

Noget tyder på at der kan arbejdes mere med synlighed og information om ordningen. Billedmateriale til afdelingerne er et ønske fra flere steder og dette ønske har følgegruppen arbejdet med at imødekomme i løbet af forår / sommer 2009 ved at arrangere billedtagning af de frivillige, (dem der ønsker det) og opfordre til at de frivillige får plads på eksisterende opslagstavler.

Samtidig er der netop en ny pjece på vej med information om de frivilliges arbejde på hospitalet. Der er behov for løbende revidering af det eksisterende informationsmateriale, og denne opgave påhviler følgegruppen.

Medieomtale

Frivilligordningen har været omtalt i flere medier: Horsens Folkeblad, HorsensPosten, TV Syd, Midt-Nyt. Medierne har skildret ordningen både fra de frivilliges, patienternes og personalets side.

Konklusion

Frivilligordningen har gennem sit første år været en stor succes. Det må konkluderes at hensigten med ordningen er nået for både patienter, pårørende, medarbejdere og ledere. De frivillige er nu forankret som en vigtig del af hospitalet og udfylder en betydningsfuld rolle, som kan være til gavn for alle som færdes på hospitalet.

Det er lykkedes at udnytte de frivilliges ressourcer yderligere, og løbende udvide ordningen til at omfattet flere opgaver end først beskrevet, uden at overskride faggrænser.

Mediernes interesse for - og positive omtale af ordningen har endvidere stor betydning for hospitalets omdømme. Frivilligordningen kan ses som et led i branding af hospitalet som "det lille frække hospital", det tør tage utraditionelle metoder i brug for at skabe værdi for patienter, medarbejdere og ledere.

Udarbejdet af:

Følgegruppen for frivilligordningen, august 2009