

Masteruppsats i offentlig förvaltning - HT 2014

Förvaltningshögskolan, Göteborgs universitet

Datum: 2015-01-07

Författare: Marcus Johansson

Handledare: Anna Cregård

Examinator: Rolf Solli

Den frivilliga kraftens roll i det offentliga

- En fallstudie om frivilligt socialt arbete inom äldreomsorgen



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Sammanfattning

Examensarbete i offentlig förvaltning, Förvaltningshögskolan vid Göteborgs universitet, Masteruppsats, HT 2014

Författare: Marcus Johansson

Handledare: Anna Cregård

Titel: Den frivilliga kraftens roll i det offentliga - En fallstudie om frivilligt socialt arbete inom äldreomsorgen

Bakgrund och problem: I och med en äldre befolkning ökar trycket på det offentliga Sverige att skapa lösningar för att lösa framtida problem. Sedan 1990-talet har fler och fler kommuner börja organisera frivilliga krafter för att öka kvalitén och utveckla om äldreomsorgen. Studier under den tiden visade på att det fanns ett starkt stöd för att de frivilliga skulle ses som ett komplement till kommunernas verksamheter samtidigt som vissa forskare sett en trend mot att de frivilliga skulle gå bort från rollen som komplement och med få en substituerande roll.

Syfte: Syftet med den här uppsatsen är att undersöka om det skett en förändring av de frivilligas roll inom äldre vården sedan 1990-talet och hur denna förändring ser ut. Vidare syftar uppsatsen till att förklara olika aktörers syn på de frivilligas roll inom den offentliga äldreomsorgen idag. Samt beskriva hur olika aktörers syn påverkar deras hantering av de frivilliga i relation till kommunens egen personal.

Avgränsning: Uppsatsen avgränsas till att studera två utvalda kommuner och frivilligverksamheten kopplad till deras verksamheter inom äldreomsorgen.

Metod: För att besvara uppsatsens frågeställningar och uppfylla dess syfte så har en fallstudie genomförts med kvalitativa intervjuer som har legat till grund för det empiriska materialet.

Resultat och slutsatser: Tillsammans med det empiriska materialet och uppsatsens analysmodell har jag kunna komma fram till att det inte finns något stöd för att de undersökta kommunerna använder sig av de frivilliga som ett substitut till den ordinarie personalen. Det finns heller inga sådana attityder om att de olika aktörerna önskar en sådan utveckling. Inga större förändringar har skett på synen av de frivilliga och deras roll utifrån tidigare studier. Vidare finner jag stöd för teorin om att de frivilliga används som komplement, i båda kommunerna.

Innehåll

1. Inledning.....	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Problemformulering	2
1.3 Syfte	4
1.4 Frågeställningar	4
1.5 Avgränsning	4
2. Referensram.....	5
2.1 Definition av begreppet frivilliga	5
2.2 Olika aktörers syn på de frivilliga	6
2.3 Substitut och komplettering – två olika sätt att hantera frivilliga	8
2.4 Analysmodell	11
3. Metod	13
3.1 Val av metod	13
3.2 Urval.....	13
3.3 Datainsamling.....	14
3.4 Validitet.....	15
3.5 Reliabilitet	16
3.6 Källkritik	16
4. Empiri.....	17
4.1 Lidköpings kommun	17
4.2 Falköpings kommun.....	29
5. Analys.....	43
5.1 Definition av begreppet frivilliga	43
5.2 Olika aktörers syn på de frivilliga	43
5.3 Substitut och komplettering – två olika sätt att hantera frivilliga	45
6. Slutsatser	49
6.1 Besvarande av frågeställning	49
6.2 Förslag till fortsatta studier	51
Referenser.....	52

Bilagor

1. Inledning

I detta inledande kapitel ges en introduktion till ämnet och en problematisering kring det. Vidare i kapitlet formuleras även uppsatsens syfte och frågeställningar.

1.1 Bakgrund

Svenska politiker har under en lång tid byggt upp en stor och stark välfärdsstat där medborgarnas sociala behov har tryggats. Inom den svenska äldreomsorgen har de frivilliga krafterna ökat i omfattning, vilket kan vara ett sätt att arbeta och utveckla äldreomsorgen för att trygga välfärden för äldre. Frivilligarbetare avser i detta fall människor som väljer att utan ersättning hjälpa till med olika tjänster inom den kommunala äldreomsorgen. I takt med en ökad närvaro av civilsamhället sker samtidigt en förändring inom den offentliga sektorn i sättet hur man arbetar på, och man måste hitta en samverkansform som fungerar för alla parter.¹

En av de utmaningar som välfärdsstaten har att hantera är den allt mer åldrande befolkningen. Medellivslängden ökar stadigt för Sveriges medborgare, år 2009 var andelen över 65 år 18 procent av den totala befolkningen. I beräkningar gjorda av Statistiska centralbyrån (SCB) så kommer 25 procent av befolkningen bestå av personer över 65 år runt år 2060, detta under en period då man räknar med att barnafödandet och andelen barn och unga kommer att minska.² I och med en allt äldre befolkning ställs den svenska äldreomsorgen inför nya prövningar samtidigt som vi har en mer heterogen befolkning med olika önskemål om hur äldreomsorgen ska bedrivas för att allas behov ska bli tillgodsedda. Nya lösningar och en ny välfärd måste skapas för att kunna upprätthålla en god välfärd för landets medborgare. Socialt frivilligt arbete har fått en utvecklad roll inom samhället där de på flera områden, så som missbruksrehabilitering och hjälp med hemlösa har en avgörande roll för att välfärden ska kunna upprätthållas på dessa områden.³

Det finns inga uppgifter om hur många individer som arbetar frivilligt inom äldreomsorgen eller antalet arbetstimmar som de frivilligorganisationerna utför. En studie visar att minst 25 000 årsarbeten utförs av direkta frivilliga sociala insatser inom olika omsorgsområden. En

¹ Wijkström och Lundström (2002) s.173ff

² Demografiska rapporter 2009:1 – Sveriges framtida befolkning 2009-2060

³ Socialstyrelsen och den sociala ideella sektorn (2005) s.23ff

annan studie visade att värdet av de uppdragen som gick till ideella organisationer inom äldreomsorgen steg från 312 miljoner kronor år 1995 till 1265 miljoner kronor år 2000.⁴

1.2 Problemformulering

Inom den tidigare forskningen på området i Sverige tycks de allra flesta vara överens om att det finns en samsyn om att de frivilliga ska ses som ett komplement till den kommunala omsorgen. Samtidigt finns diskussionen om att de frivilliga på vissa håll har en mer ersättande roll inom verksamheten.⁵ Det förekommer att äldre som vänder sig till kommunens handläggare för att få hjälp med ledsagning eller hjälp med att uträtta olika ärenden hänvisas till frivilligorganisationer.⁶ I praktiken innebär det att delar av de äldres behov inte uppfylls av alla kommuner, utan frivilliga får i vissa kommuner delvis uppfylla dessa behov. Samtidigt har prioriteringar gjorts så att de äldre som har störst behov ska få hjälpen. Detta har gjort att de med störst behov fått mer hemtjänst, medan den stora gruppen som tidigare fått hjälp inte fått någon alls, oftast med saker som städning och inköp.⁷

Lars Erik Karlsson och Pia Gerhardsson genomförde en studie under början av 1990-talet där de undersökte de frivilligas roll inom den offentliga äldreomsorgen. Genom intervjuer med politiker, brukare, frivilliga, tjänstemän, fackliga representanter och medarbetare kom de bland annat fram till att det finns en bred samsyn kring de frivilliga. Deras roll ska vara ett komplement till den kommunala äldreomsorgen och inte ett substitut. Författarna fann vissa tendenser i de frivilligas arbete som kunde tyda på ett visst substitut, bland annat fick de frivilliga ibland utföra sysslor som var ålagda hemtjänsten. De kunde även se att vissa aktörer ibland såg de frivilliga som en ekonomisk resurs istället för ett extra stöd för personalen.⁸

Studien nämnd ovan genomfördes under tidigt 1990-tal, sedan dess har dessa frågor inte berörts i någon större utsträckning inom den svenska forskningen kring den ideella sektorn. Samtidigt har den frivilliga sektorn vuxit och etablerat sig i allt fler kommuner under en period då den offentliga sektorn förnyats och förändrats. Tommy Lundström som forskat på den ideella sektorn genom historien menar att det skett flera steg av förnyelse och utveckling under 1900- talet. Han såg möjligheten till en ”amerikanisering” av frivilligverksamheten i

⁴ SOU 2002:31 Vård utan vinstsyfte – villkor i Sverige (2002) s.75ff

⁵ Kommunalt stöd till sociala ideella organisationer, Socialstyrelsen (2005)

⁶ Runesson och Eliasson-Lappalainen (2000) s.47

⁷ Jegermalm (2002)

⁸ Karlsson och Gerhardsson (1996)

Sverige, där de frivilliga mer skulle kunna komma att bli leverantörer av betalda tjänster än ett frivilligt komplement till den kommunala äldreomsorgen.⁹

Samtidigt finns det frivilligorganisationer som vill ta en annan roll än som ett komplement till det offentliga. I boken *Frihet utan oberoende – Civila samhället och relationen till stat och kommun*, skriven av Anders Linderyd, ges en bild av en förändringsvåg bland frivilligorganisationer. Chefen för Stockholms Stadsmission säger i en intervju i boken att de tidigare ansåg att det offentliga kunde möta alla mänskliga behov, men att de numera är övertygade om att det offentliga systemet inte kan eller ska vara allomfattande och att Stockholms Stadsmission måste stärka sin roll som självständiga aktörer. Vidare menar den intervjuade chefen att det inte räcker att utmana och komplettera det offentliga samhällets insatser, utan det bör också finnas andra aktörer som människor ska kunna vända sig till än stat, kommun och landsting.¹⁰

I en annan intervju som tas upp i boken med den dåvarande ordföranden för Forum för frivilligt socialt arbete menar denne att de ideella föreningarna inte ska ses som ett komplement till det offentliga längre, ordföranden gör en liknelse med äpplepaj och vaniljsås där vaniljsåsen är ett komplement men menar att de nu vill ta ansvar för hela pajen. Detta är två exempel som författaren lyfter fram i boken. Linderyd resonerar kring denna utveckling och menar att en av anledningarna till frivilligorganisationernas utveckling kan bero på minskad tilltro att det offentliga ska kunna klara av att hantera grundläggande välfärdsproblem.¹¹

Har utvecklingen gått mot att civilsamhället tar en större roll inom välfärdsstaten eller arbetar de frivilliga på samma sätt som tidigare? Vilken syn har politiker, frivilligsamordnare, medarbetare, tjänstemän och facket på de frivilligas insatser i relation till kommunens arbete idag? Har synen förändrats sedan början av 1990-talet i och med en förändrad äldreomsorg och erfarenheterna av frivilligarbete under en längre tid? Har de frivilliga fått en roll som mer kan ses som ett substitut än ett komplement till delar av de kommunala tjänsterna? Har de frivilligas roll inom den offentliga äldreomsorgen förändrats under de senaste 20 åren?

⁹ Lundström (1995) s.53f

¹⁰ Linderyd (2008) s.38f

¹¹ Linderyd (2008) s.38ff

1.3 Syfte

Syftet med den här uppsatsen är att undersöka om det skett en förändring av de frivilligas roll inom äldreården sedan 1990-talet och hur denna förändring ser ut. Uppsatsen syftar också till att förklara olika aktörers syn på de frivilligas roll inom den offentliga äldreomsorgen idag. Slutligen syftar uppsatsen till att beskriva hur olika aktörers syn på de frivilligas roll påverkar deras hantering av de frivilliga i relation till kommunens egen personal.

1.4 Frågeställningar

Hur ser politiker, tjänstemän, frivilligsamordnare, medarbetare och facket i kommunerna de frivilligas insatser, som ett komplement eller ett substitut till den kommunala verksamheten, och har detta förändrats sedan 1990-talet? Hur anpassar kommunerna sina tjänster efter de frivilligas insatser?

1.5 Avgränsning

Den här uppsatsen avgränsas till att behandla två utvalda kommuner och frivilligverksamheten kopplad till deras verksamheter kring äldreomsorgen.

2. Referensram

Under det här kapitlet kommer en genomgång göras av den tidigare forskningen och den teoribildning som finns på området, vilket jag kommer använda för att analysera min insamlade data. Vidare presenteras en analysmodell som används i det kommande analyskapitlet.

2.1 Definition av begreppet frivilliga

Bjarne Ibsen och Ulla Habermann definierar frivilligt socialt arbete på följande sätt: Det ska vara frivilligt, arbetet ska ske utan juridiskt eller ekonomiskt tvång samt att den frivillige inte ska hotas av ekonomiska eller sociala problem om denne slutar sitt uppdrag. Vidare menar de att ingen lön ska betalas till den som är frivillig, dock kan personen få ersättning för utlägg i sitt frivilliga arbete. Den tredje punkten som Ibsen och Haberman tar upp är att arbetet ska utföras åt en person utanför familjen och släkten. Således betraktar de inte vanligt hushållsarbete och omsorg av familjemedlemmar som frivilligt socialt arbete. Till detta menar de att den frivillige ska vara till nytta för andra än sig själv och dennes familj. De menar även att den frivillige ska vara formellt organiserad och ger exemplet att följa någon över gatan inte är att betrakta som frivilligt socialt arbete. Den sista punkten som de tar upp handlar om att man ska vara aktiv, det räcker inte med att ha ett medlemskap för att man ska arbeta frivilligt.¹²

I en rapport från socialstyrelsen som handlar om frivilligcentraler i Sverige så konstateras att det främst är pensionärer och personer med sjuk- eller aktivitetsersättning som utför frivilligt socialt arbete mot äldre. Det vanligaste sättet att få nya människor att bli frivilligarbetare är genom tips från andra frivilliga, genom frivilligorganisationer och annonser. De frivilliga får vanligtvis någon form av utbildning eller kurs för att sättas in i den nya rollen. Tre fjärdedelar av frivilligcentralerna har någon form av försäkring för de frivilliga och en fjärdedel av frivilligcentralerna för samtal med fackliga organisationer om var gränsen går mellan frivilligt arbete och det arbetet som utförs av kommunens personal. Vidare menas det att frivilligt arbete inom äldreomsorgen kan förebygga psykisk och fysisk ohälsa för både de äldre och de frivilliga. Exempel på aktiviteter som utförs av de frivilliga som är anslutna till dessa frivilligcentraler är ledsagning till affär, läkare eller liknande. Andra aktiviteter som beskrivs

¹² Internetlänk 1

är kaféverksamhet, föreläsningar och utflykter. Den personliga kontakten och hembesök beskrivs som viktiga inslag i de frivilligas arbete.¹³

2.2 Olika aktörers syn på de frivilliga

Den svenska forskningen på området började på allvar ta fart under början av 1990-talet och forskningen började mer diskuteras med begreppet ”den ideella sektorn”.¹⁴ Lars Erik Karlsson och Pia Gerhardsson har i boken *Att göra någon glad: Frivilligt arbete för äldre* presenterat en studie som undersökt politikernas, anställdas, frivilligas, brukares och fackets erfarenheter av frivilligverksamheter och deras syn på de frivilligas roll inom framtidens åldringsvård.

De första intervjuerna gjordes under 1992 i de fem olika kommuner som var undersökningsobjekt. I studien menar författarna att det finns en samsyn bland alla parter om att de frivilligas insatser ska ses som ett komplement till den ordinarie verksamheten. Samtidigt menar de att det hos politikerna finns ett mått av ekonomi med i resonemanget och att politikerna till viss del ser de frivilliga som en ekonomisk resurs. Facket var i den här undersökningen oroliga för arbetena inom kommunerna, att de frivilliga skulle tränga ut hemtjänsten och ta vissa av deras arbetssysslor. Flera frivilliga berättade i intervjuerna att de vid vissa tillfällen hade fått gå in och göra vissa av de sysslor som hemtjänsten ansvarade för, samtidigt var det i vissa fall otydligt var gränsdragningen mellan de frivilligas och hemtjänstens sysslor var någonstans. Det varnades för att de frivilliga skulle ta de enklare och roligare uppgifterna och på så vis göra arbetet tyngre för vårdbiträden och övrig personal.

Vidare kunde de i sin studie se att det var viktigt att de frivilliga i fortsättningen ska vara en fristående organisation och inte vävas in allt för mycket i verksamheten. Samtidigt såg de att det fanns ett stort behov av samordning, utbildning och information för alla parter för att en mer framgångsrik frivilligverksamhet skulle kunna nås.¹⁵

Lena Dahlberg gjorde en studie mellan åren 1999 – 2002 där hon undersökte om det fanns någon statistik korrelation mellan de frivilligas verksamheter och kommunens lagstadgade äldrevård. Hon utgick ifrån teorierna om att de frivilligas verksamhet antingen är ett komplement eller ett substitut till den kommunala omsorgen. Dahlberg genomförde sin studie

¹³ Frivilligcentraler i Sverige - en kartläggning, Socialstyrelsen. (2007) s.28ff

¹⁴ Socialstyrelsen och den sociala ideella sektorn, Socialstyrelsen. (2005) s.14

¹⁵ Karlsson och Gerhardsson (1996)

på 80 stycken olika kommuner och 358 stycken frivilligorganisationer. Hon kom fram till att det inte fanns något signifikant samband utifrån substitutionsteorin, hon menar att teorin mer ska ses som ett verktyg för kritik mot välfärdsstaten. Vidare menar hon att de frivilliga organisationerna och kommunernas verksamheter sällan erbjuder alternativa eller olika tjänster och det inte finns några möjligheter att välja tjänster mellan de olika organisationerna. Hon finner ett visst stöd i komplementsteorin men ser samtidigt att det finns vissa tjänster som både de frivilliga och kommunerna utför, för de tjänster där det inte alltid fanns fullständig specificering på de olika aktörernas uppgifter blev de frivilligas tjänster ett komplement till kommunens egen verksamhet.¹⁶

I boken *Medmänsklighet att hyra* tas en internationell studie upp där man undersökte människors syn på det frivilligas arbete, där stack Sverige ut som det land som minst ansåg att de frivilligas arbete skulle användas som ett substitut för den kommunala omsorgen.¹⁷

Kristian Bolin, Björn Lindgren och Petter Lundborg gjorde en studie som syftade till att analysera om informell vård utförd av barn och barnbarn var ett komplement eller substitut till den offentliga vården. De gjorde även en undersökning för att jämföra mellan olika länder i Europa. Det man kom fram till var att den informella vården i hemmet var ett substitut till den formella vården i hemmet. Samtidigt menade de att det finns stor osäkerhet då skillnaderna ofta är ganska små. De fann i sin data att det fanns ett samband mellan den informella vården och behov av sjukhusvård men inget samband när det gällde antal sjukhusnätter. De menar att den informella vården i detta fall bör ses som ett komplement till den formella vården. Författarna kunde även se att regioner i Sydeuropa med starka familjeband i högre grad ersätter den formella vården med informell vård, samtidigt menar de att variationen av formell vård mellan olika länder kan spela in i detta samband.¹⁸

Tommy Lundström som forskat kring det socialt frivilliga arbetet i Sverige och dess historia tyckte sig i början av 1990-talet se ett nytt kontrakt mellan staten och de frivilliga organisationerna. Att istället för att de frivilliga organisationerna får små ekonomiska bidrag för sin verksamhet såg han möjligheten att det skulle gå mot en vad Lundström kallar amerikanisering av frivilligorganisationerna där de istället fick betalt för att leverera en viss

¹⁶ Dahlberg (2005)

¹⁷ Amnå (red.) (1995)

¹⁸ Bohlin, Lindgren och Lundborg (2008)

tjänst. Detta menar han är att ta steget från de informella tjänsterna där de frivilliga agerar som stöd och ett komplement till den offentliga sektorn. Han tror dock att det kan bli svårt att få många frivilligorganisationer att acceptera den utvecklingen då mycket av viljan till engagemang ligger i det enkla, amatörmässiga och känslan av frivillighet. Lundström tycker sig se ett ökat tryck om att den frivilliga sektorn ska ta ett större ansvar för de sociala frågorna.¹⁹

Svein Olav Daatland och Katharine Herlofson beskriver att teorin om substitut kommer från synen på familjen som den primärt ansvarige för vården av familjen. Andra än familjen, såsom organiserad vård och hjälp från icke närstående, kommer först till hands när familjen inte klarar av att utföra vården längre. Utifrån detta så antas familjen och medborgare trängas ut och förlora sitt ansvar för familjen då välfärdsstaten expanderar och blir allt större. Det menas att skyldigheten att ge stöd inom familjen kommer förstöras om alternativa former av stöd utanför familjen tillgängliggörs.²⁰

När denna balans mellan familjen och välfärdsstaten uppstår menas att ju större den offentliga sektorn blir desto svagare blir familjebanden och staten får ta ett ännu större ansvar. När detta band är brutet och levnadsstandarden ökar stiger samtidigt förväntningarna på en ökning av kvalitet och en utbyggnad av tjänster som rör vården och omsorgen, en utbyggd välfärd här ses inte som ett övertag av den förlorade familjeomsorgen utan som en utveckling av välfärden. I och med detta menas det att familjens solidaritet minskar och ansvaret läggs istället på välfärdsstatens axlar att ta hand om den biten.²¹

2.3 Substitut och komplettering – två olika sätt att hantera frivilliga

Gränsen mellan vad som är ett substitut eller ett komplement kan vara svårt att skilja på då teorierna ofta appliceras på olika välfärdsområden och olika länders välfärdssystem. Grunderna för teorierna kommer från den frivilliga omvårdnaden i hemmet kontra offentlig omvårdnad.²² För att kunna applicera teorierna på svenska förhållanden inom det offentliga görs en skiljelinje mellan de frivilliga som arbetar inom den offentliga sektorn de familjemedlemmar eller andra som utför tjänster i hemmet, vilka inte tas i beaktande. Fokus på teorierna i denna uppsats hamnar på de stora skillnaderna mellan teorierna där

¹⁹ Lundström (1995) s.53f

²⁰ Lowenstein och Ogg (red.) (2003) s.281ff

²¹ Lowenstein och Ogg (red.) (2003) s.281ff

²² Van Houtven och Norton (2008)

substitutsteorin grundläggande säger att de frivilligas insatser kommer medföra en minskning av offentliga insatser. Medan komplementsteorin menar att de frivilligas insatser används som ett stöd till den ordinarie verksamheten och inte ersätter den offentliga välfärdsproduktionen inom äldreomsorgen.

Erik Blennberger förklarar substitutsteorin med att det handlar om ett nollsummespel mellan den offentliga sektorn och civilsamhället på en viss marknad. Teorin menar att en stark offentlig sektor kommer att tränga ut delar av civilsamhället som i och med det kommer ha en allt mindre roll. Det motsatta gäller att då den offentliga sektorn inte är lika stark så kommer civilsamhället ta en större andel på marknaden och fylla upp för en svag offentlig sektor. Vidare menar Blennberger i sin sammanställning av teorin att om den ena aktören ökar så kommer den andra att minska och på det hela taget så kommer den totala mängden utfört arbete sluta på plus minus noll.²³

Isabelle Sadelmann-Steffen menar att substitutsteorin handlar om att det frivilliga arbetet är en följd av otillfredsställd efterfrågan på kollektiva varor som inte staten har uppfyllt. Det finns alltså ett antal uppgifter som ska utföras, frågan är snarare vem som ska utföra dem. Om staten utför dessa uppgifter så kommer de frivilligas roll bli överflödigt och trängas ut, det omvända gäller när staten inte utför alla uppgifter så kommer de frivilliga kunna utföra uppdrag som staten inte utför. Sadelmann-Steffen menar att komplementsteorin handlar om att stor en offentlig sektor inte nödvändigtvis behöver tränga ut de frivilliga utan snarare ska de två parterna utföra olika uppgifter. Vidare menar hon att en stor välfärdsstat snarare ska ge människor ekonomiska resurser och fritid som gör det möjligt att engagera sig i frivilligt arbete. Hon menar även att man måste göra en tydlig uppdelning av det frivilliga arbetet som sker inom staten och det är bara det socialt frivilliga arbetet som konkurrerar med det offentliga arbetet som kommer att påverkas av utträngning.²⁴

Alan Strickland och Nick Ockenden skriver om jobbsubstitution mellan frivilliga och offentligt betald personal. De ställer upp två punkter för vad som indikerar att de frivilliga är ett substitut till den ordinarie personalen. Punkt ett innebär att den frivilliga helt byter ut den offentligt anställda och man skapar istället ett uppdrag med liknande ansvar för den frivilliga som den betalda personalen tidigare hade. Punkt två innebär att den frivillige inte direkt

²³ Blennberger (1993)

²⁴ Isabelle Sadelmann-Steffen (2011)

ersätter den betalda personalens roll men får ansvar för sådana uppgifter som normalt skulle åligga den betalade personalen. Detta menar de kan ha effekten att betald personal kan ha problem att överta de uppgifterna som den frivillige fått om denne slutar. Vidare presenterar Stickland och Ockenden tre situationer då jobbsubstitution oftast förekommer. De menar att om det inte funnits frivilliga inom organisationen tidigare eller i liten utsträckning så ökar risken för substitution vid intag av frivilliga i organisationen. En annan riskfaktor uppstår när organisationen utformar nya uppdrag för frivilliga som skiljer sig avsevärt från tidigare uppdrag. Den tredje situationen som de tar upp är om det är troligt att frivilliga kommer få ta över ansvar och uppgifter från nyligen avskedad personal. För att minska risken för ett substitut mellan frivilliga och betald personal betonar de tydliga gränsdragningar mellan parternas ansvarområden och en tydlig kommunikation mellan dem.²⁵

Kopplas teorin om substitut till syftet så bör det ses som att om kommunen drar ner på vissa av sina ansvarsområden för att istället ålägga detta på de frivilliga att ansvara för, så är detta att betrakta som ett substitut. I det fall de frivilliga används som ett substitut kommer kommunens produktion av en viss tjänst minska mot att de frivilliga övertar den produktionen.

Komplementsteorin beskrivs av Lena Dahlberg med att om frivilligarbetare ökar sina insatser inom den kommunala verksamheten så kommer kommunens aktiviteter vara oförändrade eller öka. Således blir de frivilligas arbete ett komplement till kommunens personal snarare än ett substitut. Summan av den totala arbetsinsatsen kommer att öka eller vara konstant enligt teorin. I teorin ingår att olika aktörer har olika roller, de kommunalt anställda utför i detta fall huvuduppgifterna genom sin kompetens samtidigt som de frivilliga aktörerna har en avlastande roll. De frivilliga kommer istället för att ersätta personalen fungera som ett stöd i olika lägen.²⁶

Olika forskare har olika sätt att se på komplementsteorin. Eugene Litwak tar upp specialisering mellan formell och informell som en viktig aspekt när det gäller komplementsteorin. The task specificity-modellen som Litwak tagit fram handlar om att de informella och formella nätverken har sina egna specialiseringar vilket gör att de ofta kan komma i konflikt med varandra. Den informella omsorgen lämpar sig bäst för oförutsägbara,

²⁵ Stickland och Ockenden (2011)

²⁶ Dahlberg (2005)

olikformiga och icke tekniska uppgifter medan den formella vården lämpar sig bäst när det handlar om specialiserade och förutsägbara uppgifter. Därför menas det att de informella och formella krafterna bör vara åtskilda och ha tydliga specificerade uppdrag var för sig. De informella och de formella vårdgivarna anses ha olika roller och egenskaper som inte kan ersätta varandra på ett helt enkelt sätt. Således är inte de offentliga tjänsterna något substitut till de informella vårdgivarna, utan det offentliga ska lägga sina tjänster där de informella inte är specialiserade, ett sådant område som de frivilliga anses vara specialiserade på är att tillgodose det känslomässiga behovet.²⁷

Thea Berge, Henning Øien och Niklas Jakobsson beskriver komplementsteorin och menar att när den formella omsorgen har huvudansvaret så kommer de frivilliga att specialisera sig på andra saker som det offentliga inte utför. Alltså tar de frivilliga krafterna vid där det offentliga inte utför något arbete. Det finns en tydlig uppdelning av vad de olika aktörerna ska göra och där den offentliga parten har huvudansvaret medan de frivilliga har sina specifika uppgifter att sköta.²⁸

Kopplas teorin om komplement till syftet så bör den ses som att de frivilliga och kommunens aktörer har olika roller, där de frivilliga som ett komplement finns som stöd till kommunens personal och inte som ersättare. Där hjälper de frivilliga till i arbetet utan att ta över det huvudsakliga arbetet som utförs av den kommunala personalen. Enligt teorin kommer inte de frivilliga överta ansvaret för produktionen av en viss tjänst utan de kommer bara att underlätta den befintliga personalens arbete och den totala produktionen kommer att öka eller vara konstant.

2.4 Analysmodell

Utifrån referensramen har jag definierat ett antal punkter som beskriver situationer då de frivilligas arbete antingen kan ses som ett substitut eller som ett komplement. Utifrån dessa två begrepp kan jag identifiera och beskriva om de frivilligas roll utgör ett komplement eller ett substitut till kommunens personal och därmed besvara mina frågeställningar.

²⁷ Litwik (1985)

²⁸ Berge, Øien, Jakobsson (2014)

Substitut

- Om kommunen minskar sin personalstyrka eller omorganiserar så att ansvar förskjuts till de frivilliga.
- Om de frivilliga utför arbete som åligger kommunens personal.
- Om inte de frivilliga utfört uppgifterna de gör, så hade kommunens personal utfört dem.

Komplement

- Om det finns en tydlig gränsdragning mellan de frivilligas och kommuns personals uppgifter.
- Om frivilliga och kommunens personal utför olika arbete.
- Om de frivilliga utför arbete som inte skulle gjorts utan deras insats.

3. Metod

I metodkapitlet ges en förklaring och motivering till mitt val av metod för att samla in, bearbeta och redovisa data.

3.1 Val av metod

För att genomföra min uppsats så har jag valt att använda mig av en kvalitativ fallstudie då den lämpar sig bäst för att beskriva hur det ser ut inom ett avgränsat område och för att kunna ge svar till mitt syfte och frågeställningar.²⁹ Ett alternativ skulle kunna vara en komparativ fallstudie mellan de två kommunerna, men då det inte finns några avgörande skillnader avseende synen på de frivilliga mellan de två kommunerna, så finner jag inte den metoden vara lika lämpad. Jag ser det som mer betydelsefullt att rikta fokus på hur det ser ut i kommunerna utifrån uppsatsen syfte.

Ett alternativ till det kvalitativa metodvalet skulle kunna vara att genomföra en kvantitativ enkätundersökning bland intervjuobjekten. Det finns nackdelar med det metodvalet som jag har tagit i beaktande vid val av metod. Vid enkätundersökningar är det svårt att mäta sådana värden som uppsatsen syftar till och den fördjupade aspekten kan gå förlorad. Med hjälp av kvalitativa intervjuer ges möjlighet till resonemangen och berättelserna som ger en större inblick i människors synsätt och ger mig som intervjuare större förståelse och inblick.³⁰

På grund av bristfällig sekundärdata gällande ämnet så har inga sådana insamlats för uppsatsen mer än kortfattad information från kommunernas hemsidor, sådana data skulle kunna vara ett bra komplement till de kvalitativa intervjuerna för att få ett bredare empiriskt material och som skulle kunna fånga upp andra aspekter på frågan.

3.2 Urval

Urvalet av kommuner har skett tillsammans med Skaraborgs kommunalförbund vilka valde ut två kommuner som de fann lämpliga som undersökningsobjekt för den här studien. Valet att be Skaraborgs kommunalförbund utföra urvalet gjordes för att få ett oberoende urval. En annan aspekt som var betydelsefull är att de har kunskap om kommuner som är belägna inom ett geografiskt avstånd som gjorde det möjligt att göra direktintervjuer, hålla ner kostnader

²⁹ Bryman (2012) s.73ff

³⁰ Bryman (2012) s.414ff

samt tidsåtgång. Antalet kommuner som uppsatsen behandlar valdes dels för att bredda det empiriska materialet och visa på fler kommuner än en, dels gjordes en begränsning till två kommuner för att studien skulle vara genomförbar inom uppsatsens tidsramar.

Jag har i det här arbetet genomfört totalt elva stycken intervjuer med totalt 16 personer, dessa var två politiker från ansvarig nämnd, två ansvariga förvaltningschefer, två frivilligsamordnare, fem medarbetare, en representant för fackförbundet Kommunal och fyra frivilligarbetare. Jag valde att intervjua personer på dessa olika nivåer inom kommunen och samhället för att de alla påverkar eller påverkas av de frivilliga och den roll de har inom äldreomsorgen. De intervjuade politikerna i de båda kommunerna är invalda på socialdemokratiska mandat, detta är inget som jag tar i beaktande i denna uppsats då det inte är en del av mitt syfte att belysa partipolitiska aspekter, dock finns medvetenheten om att detta kan påverka deras svar då frågan om frivilligverksamhet ses som en politisk fråga som skiljer sig mellan partier.

Kontakten med de frivilliga och medarbetarna förmedlades av frivilligsamordnarna i de båda kommunerna, de frivilliga som intervjuades utförde sina uppdrag på äldreboenden. Samtidigt som det ger en sammankoppling och ökad förståelse att intervjua medarbetare och frivilliga på samma äldreboende så kan resultatet ha sett annorlunda ut om intervjuerna hade skett med hemtjänstpersonal och frivilliga som gör hembesök. Således är det viktigt att beakta det när man värderar värdet av uppsatsens slutsatser.

3.3 Datainsamling

Intervjuerna med medarbetare och frivilligarbetare genomfördes i form av gruppintervjuer, detta gjordes för att få till en diskussion, minska risken för att få extremfall och spara tid.³¹ Gruppintervjuerna och de övriga intervjuerna var direktintervjuer som hölls på lugna platser för att få en god kvalitet på inspelningarna samt att respondenterna inte skulle behöva oroa sig för att andra personer hörde samtalet under intervjuerna. Mina intervjuer har varit av semistrukturerad karaktär för att lättare kunna anpassa intervjun och samtalet under dess gång. Semistrukturerade intervjuer ger möjlighet till flexibilitet så att fördjupande och uppföljande frågor kan göras.³² Från början var min avsikt att genomföra intervjuer med representanter från fackförbundet Kommunal på lokal nivå, detta var svårt att få till stånd

³¹ Bryman (2012) s.446ff

³² Bryman (2012) s.415

vilket gjorde att jag fick kontakt med deras utredare i ämnet på nationell nivå och genomförde en intervju med henne. Jag är medveten om att en viss del av den lokala förankringen försvinner i det här fallet, dock har fackförbundet Kommunal samma hållning i frågan i hela landet vilket gör att syftet med studien inte blir helt lidande på grund av det ändrade intervjuunderlaget. Samtliga intervjuer spelades in med intervjuobjektens godkännande, i övrigt så har jag före intervjuerna informerat om uppsatsens syfte och intervjuernas upplägg och erbjudit anonymitet för att ta hänsyn till forskningens etiska principer.³³ Det inspelade materialet har transkriberats för att kunna presenteras i empirikapitlet, transkriberingen har i största möjliga mån varit ordagrann men mindre syftningsfel och i vissa fall svårbegripligt talspråk har ändrats för att ge en så lätt och rättvisande bild som möjligt av respondentens svar.³⁴ Vidare har intervjufrågorna anpassats i den mån så att de ska bli begripliga för mottagarna utan att kopplingen till teorin går om miste. Relevanta bakgrundsfrågor har också ställts som kan ge en förklarande bild av respondenternas svar och deras erfarenhet på området.³⁵ Intervjufrågorna anpassades till de olika aktörerna då vissa frågor kan vara svåra att svara på för vissa aktörer men lämpar sig bättre till andra. Det är även viktigt att få en koppling till deras roll och hur de ser på ämnet utifrån deras uppdrag eller tjänst.

3.4 Validitet

Validitet som är att man med sina vetenskapliga verktyg verkligen mäter det man är ute efter att mäta. Detta är en viktig del i vetenskapligt arbete för att kunna besvara sina frågeställningar på ett tillfredställande sätt och att det finns en korrelation mellan det man mäter och det man vill mäta. För att stärka begreppsvaliditeten i arbetet har intervjufrågorna och frågeställningarna utformats utifrån den tidigare forskningen och de teorier som finns kring ämnet. Detta gör att det empiriska materialet får en återkoppling till referensramen och de frågeställningar som ska besvaras får en högre validitet.³⁶ Intervjuguiderna som är utformade utifrån tidigare forskning och teori har utformats på ett sätt som ska underlätta en diskussion kring ämnet med respondenterna.

³³ Bryman (2012) s.131f

³⁴ Bryman (2012) s.428ff

³⁵ Bryman (2012) s.419f

³⁶ Bryman (2012) s.50ff

3.5 Reliabilitet

Reliabiliteten som handlar om hur tillförlitligt mätresultatet är, har en viktig betydelse i uppföljande studier. För att uppnå en god reliabilitet så ska samma mätning kunna göras om igen och oberoende av vem som gör det så ska resultatet bli det samma. När det gäller uppsatsens metodval så kan det ha en inverkan på arbetets reliabilitet, då studien inte har samma intervjuobjekt, vare sig gällande personer, kommuner, eller samma intervjufrågor som tidigare studier i ämnet vilket gör att en jämförelse inte helt kan göras. Den här uppsatsen undersöker hur det ser ut i två utvalda kommuner och fokus ligger på att beskriva situationen där. Även om inte en tydlig reliabilitet finns mellan den tidigare forskningen och den här uppsatsen så finns det ändå intressanta attityder och relationer att jämföra.³⁷ För en uppföljande studie av den här uppsatsen finns möjligheter att nå god reliabilitet då min analysmodell och mina intervjuguider finns presenterade vilket gör att en ny mätning går att genomföra.

3.6 Källkritik

Kritik kan riktas mot att de utvalda kommunerna inte är representativa för hela riket och att respondenternas bild av frivilligverksamhet i kommunerna inte avspeglar en generell bild av hur olika aktörer i andra kommuner ser på de frivilliga. Den här uppsatsen har inte som syfte att visa hur det ser ut i hela landet utan är en fallstudie som har till syfte att undersöka hur det ser ut i de utvalda kommunerna och uppsatsen gör inte anspråk på att försöka förklara hur den generella bilden ser ut i Sverige.

³⁷ Bryman (2012) s.160ff

4. Empiri

I det här kapitlet presenteras kort kommunerna och deras organisation samt en sammanställning av den empiriska data som bygger på de genomförda intervjuerna.

4.1 Lidköpings kommun

Beskrivning av organisationen

Lidköpings kommun ligger i Västra Götalandsregionen och har ett invånarantal på 38 000 personer. I kommunen började arbetet med frivilligt socialt arbete på ett organiserat sätt år 2002 då de på prov inrättade en frivilligsamordnartjänst i kommunen. Idag har kommunen två frivilligsamordnartjänster på 75 procent respektive 80 procent. I Lidköpings kommun har man valt att kalla frivilligverksamheten för volontärverksamhet och det finns idag runt 130 personer som arbetar som volontärer.³⁸ På kommunens hemsida beskrivs volontärens roll på följande sätt *”Frivilliga insatser ska vara ett komplement till Vård & Omsorgs verksamheter. Du som volontär ska alltså inte ersätta hemvårdspersonalen. Din uppgift är istället att vara med och förgylla en annan människas tillvaro.”*³⁹ Frivilligverksamheten i kommunen riktar sig till enskilda individer, boenden och till mötesplatser. De frivilliga i kommunen får ingen kontant ersättning för sina utförda uppdrag, däremot får föreningarna, om de är anslutna till någon sådan, bidrag baserat på deras uppdrag.

Sven-Ove Andersson, Förvaltningschef för Vård & omsorg

Förvaltningschefen för vård och omsorg i Lidköpings kommun har haft sin nuvarande tjänst i fem år och innan det så var han socialchef i Götene kommun 9 år. Han beskriver frivilligverksamheten som otroligt betydelsefull för äldreomsorgen, invånarna och hela samhället. Förvaltningschefen målar upp en bild om betydelsen av att stärka kontakterna och banden mellan det offentliga och civilsamhället för att skapa förtroende och trygghet bland invånarna.

”Det som är allra bäst med frivillighet och föreningarna, är att de får se hur det är hos oss, då får vi ofta ryggdunkningar, och då väger det upp och påverkar attityden i samhället och då gynnar det att alla pratar gott om det här och man är inte så orolig över när jag blir gammal, man behöver inte ställa sig i kö ifall jag inte orkar nästa vinter utan jag får plats ändå. Att vi får med andra och att civilsamhället ser vad vi håller på med gör ju att vi får ju mer beröm och ger ökad trovärdighet och legitimitet.”

³⁸ Intervju med Ewa Gustavsson, frivilligsamordnare i Lidköping

³⁹ Internetlänk 2

Förvaltningschefen beskriver den frivillige som ett komplement till kommunens ordinarie verksamheter och att de och att ska vara icke avlönade och ska jobba med vänskap eller bistå någon som har haft det svårt.

"För mig är det en person som på helt frivillig basis tar, kommer in och kompletterar våra ordinarie uppdrag och verksamheter och ibland kan det till och med vara sådana delar och uppdrag som vi överhuvudtaget inte hade tänkt in. En volontär är en icke avlönad person som jobbar med vänskap men som också kan bistå en person som har svårt med någon förmåga eller har tappat en förmåga."

Förvaltningschefen ser inte de frivilliga som en ekonomisk resurs men menar att kommunen måste utöka samarbetet med civilsamhället för att kommunen ska kunna klara sitt uppdrag i framtiden. Samtidigt menar han att kommunen inte gjort några omorganiseringar eller besparingar till följd av frivilligverksamheten i kommunen.

"Vi ser det ju inte så men om vi ska klara vårt uppdrag framöver så måste man ju titta på civilsamhället, definitivt."

"Vi gör inga besparingar eller minskar verksamheten, vi har bestämt vart golvet ska vara så kan volontärer och andra frivilligkrafter vara med och bygga ett ännu rikare liv."

När det gäller gränsdragningarna mellan personalens och de frivilligas uppgifter så anser förvaltningschefen att de är tydliga i en formell mening, samtidigt så ser han inte kontrollen som det viktiga utan vikten av frihet för den frivillige att utforma sin roll. Vidare menar han att det är en gråzon men att det är så han vill ha det och det viktiga är att kommunen kan ge en bra omsorg.

"I en formell mening så är de så, sen så hoppas jag att den enskilde kanske inte upplever det ena utan får jag en armkrok av en volontär eller en av våra, det viktigaste är att man kommer från a till b men vi kommer aldrig att ersätta vår personal med frivilliga. Hur mycket får jag göra, den formella delen, den är ganska tydlig"

"...Ju längre ner du flyttar golvet ju närmare kommer du gråzonen. Det är ju definitivt en gråzon och egentligen så vill vi ju ha det"

”Det är bara ett komplement och jag står ut med att det är lite gråzoner. Det är bra att vara gammal i en gråzon.”

”Jag kan inte se kontrollen som viktig, uppfyller de här föreningarna våra statuter, det är där vi har vår kontrollfunktion. Sen själva mötet och innehållet i mötet där kanske vi, där litar vi på att individen kan göra sina val.”

Den största utvecklingen som förvaltningschefen kan se är att vården i allt högre grad sker i hemmet, detta har medfört att även de frivilliga i allt högre grad finns i hemmen och på mötesplatser istället för sjukhus och boenden.

”Förut jobbade vi mycket mer med institutioner som en lösning, idag använder vi hemmet som en lösning och då har vi bytt arena och då följer det också med i det här. För tio år sedan så hade inte seniorcentret varit aktuellt.”

Förvaltningschefen anser att kommunen kan hålla vården på en bra nivå utan att frivilliga tar på sig fler ansvarsområden. Vidare menar han att en sådan utveckling som skett i andra europeiska länder, där frivilliga tagit en större roll inte är önskvärd utan att vi ska klara av det själva inom den offentliga sektorn och att de frivilliga ska stå för guldkanten.

”Om vi ser till Europa så är ju frivilligheten en väldigt stark del av stödet och man går väldigt djupt, golvet i den del andra länder är oerhört lågt och man bygger verksamheten på kyrkan och frivilligheten, där nästan civilsamhället och det offentliga har gått ihop. Här har ju vi sagt att detta ska vi klara i offentligheten och sen är det bara guldkanten som det frivilliga ska stå för.”

Förvaltningschefen ser inte en sådan utveckling som trolig i Sverige inför framtiden, däremot ser han en förändring inom frivilligverksamheten och menar att det är viktigt att skapa goda relationer till civilsamhället för att tillsammans kunna utveckla frivilligverksamheten och bygga den som ett socialt samarbete istället för välgörenhet. Han tror även att de frivilliga kommer bli fler och han har en önskan om att yngre människor engagerar sig frivilligt inom äldreomsorgen.

”Jag tror inte vi i Sverige kommer hamna under det här grundläggande golvet, så jag tror inte att vi kommer närma oss övriga Europa däremot kommer vi vara annorlunda om 20 år där volontärverksamhet kommer vara något annat än vad det är idag, då hoppas jag att vi i det offentliga

har stimulerat civilsamhället och kunnat berätta för civilsamhället hur viktiga vi är, lyckas vi med det så kommer det bli riktigt bra.”

Lena Blomgren, Ordförande i Vård- och omsorgsnämnden

Lena har varit ordförande i nämnden i 16 år och sitter bland annat med i kommunfullmäktige för Socialdemokraterna. Hon anser att frivilligt socialt arbete inom äldreomsorgen är positivt men menar att det är viktigt att det organiseras på rätt sätt. Frivilliga ska inte ersätta personal utan ge en guldkant åt de äldre, det är viktigt att kommunen har en sammanhållande kraft i form av en samordnare så att det blir en kontinuitet i arbetet och att det blir strukturerat. Samtidigt ser hon vikten av att frivilligverksamheten organiseras av kommunen och inte föreningarna för att bibehålla kontrollen. Innan kommunen organiserade frivilligverksamheten tyckte hon att det fanns en större otydlighet om vad de frivilliga gjorde.

”Det beror på hur den organiseras, jag tror att den måste organiseras och då har jag ingenting emot det men det är ju inget som ska ersätta den ordinariepersonalens jobb utan det blir ju lite mer guldkant på tillvaron.”

”Jag ser helst att det organiseras genom kommunens samordnare för även om det är Röda Korset så är det kommunen som får ansvaret om det händer något --- Vi har ju varit rätt strikta med att vi vill ha det mesta under kommunen, vi vill ha koll på läget, inte på den enskilda individen men på det sammantagna för att kunna bygga upp en bra verksamhet. Jag tror att det är viktigt att kommunen har kontrollen.”

Hon menar att de frivilliga har en stor betydelse för äldreomsorgen och att de frivilliga ger en annan dimension till omsorgen än vad personalen ska och kan ge.

”Jag tror att det har stor betydelse, att det kommer människor utifrån som har sett världen på ett annat sätt än de som jobbar där, för de har ju sin yrkesroll och ska vara ganska så strikta i sin relation till de som de hjälper.”

Ordföranden menar att det inte finns någon politisk vilja att styra frivilligverksamheten inom äldreomsorgen och att så länge de inte hör talas om några ”konstigheter” så är det samordnaren som har hand om det. Hon menar att de frivilliga individernas intressen och vad de kan åstadkomma ute i verksamheten är det viktiga.

Hon menar att den frivilliges roll ska vara fri och att det är önskemålen från frivilliga och äldre samt de frivilligas intressen och kunskaper som ska utforma deras roll. Samtidigt så tycker hon inte att det är ett problem med gränsdragningarna mellan personalens roll och de frivilligas roll. Hon har inte sett några problem med att de frivilliga går in och gör personalens arbete, men har svårt att se vart gränsdragningen ska gå utan det bör ske tillsammans mellan brukare, personal och frivilliga.

”Jag tror inte vi har satt någon gräns helt enkelt, utan det är väl upp till var och en att önska och kan man uppfylla de önskingarna så är det ju bara bra. Verksamheten har ju inte alltid möjlighet att göra det.”

”Det gör de inte utan det blir någon enstaka grej då och då. Sen får de diskutera när de träffas och skulle det bli så att de går in och tar över då lär vi nog höra från personalen.”

Lena beskriver förändringen av frivilligverksamheten att det gått från att ha varit välgörenhet till att man hjälper på samma nivå och att det mer gått åt sociala relationer än givande.

”Det var lite grann välgörenhet tidigare och nu känns det mer som man ger hjälp på samma nivå. Tidigare var det nog lite mer sådär duktiga jag hjälper till, nu tycker jag nog de som jag har träffat ser det på ett annat sätt.”

Angående om Lena vill att de frivilliga ska ha möjligheten att ta på sig fler uppgifter än vad de gör idag så tycker hon inte det utan att det är personalens ansvar.

”Nej det vill jag inte, det är personalens sak att göra det, de ska vara de som går in och gör något extra som inte skulle utföras annars. --- Jag tror ändå de allra flesta är ganska nöjda med den utvecklingen som frivilligverksamheten har.”

I framtiden så vill ordföranden att antalet volontärer ska utökas så att kommunen inte blir alltför beroende av de som ställer upp. Samtidigt tror hon inte på en utveckling där frivilliga får en större roll likt internationella jämförelser.

”Jag hoppas väl att det blev mer så vi inte skulle bli så jätteberoende av de som ställer upp”

”Går det så långt så är det inte frågan om volontärer längre, då är det frågan om arbete, då man gör något som kanske kommunen har en skyldighet att göra. Vi har väl lagt i begreppet volontär just det där pratet med guldkanten. Där både den som tar emot och ger känner viss glädje, som volontär är det ju det som viktigaste, kan jag tänka mig, att det ger en känsla av att man mår gott eller att man kan hjälpa någon annan människa.”

Ewa Gustafsson, Frivilligsamordnare

Ewa har varit frivilligsamordnare sedan 2002 då den tjänsten inrättades i kommunen och man började arbeta på ett mer organiserat sätt med de frivilliga. När hon ska beskriva vad en frivillig är så beskriver hon dem som människor med ett stort socialt engagemang och medkännande där båda parter får ut något gott utav det.

”Det är en människa med ett stort socialt engagemang som känner att de mår bra av att kännas till för andra. Fylla sin egen ensamhet ibland kan det vara.”

Ewa menar att de frivilligas roll har förändrats en del, förut var det mycket mer personbesök i hemmen och på boendena men nu ser hon mer att de frivilliga söker sig till de nya mötesplatserna. Samtidigt ser hon att ensamheten bland äldre har blivit större och att de i större grad tar kontakt med henne för att komma i kontakt med någon frivillig.

”...men det börjar ändra sig, vi har ju det här med IT-caféer till exempel, vi har ju en volontär som hjälper till med IT, varje tisdag har vi senior-net och då är det ju en volontär som har bokade tider, 30 minuters tider som de enskilda får. Det förekom ju inte alls, det är ju bara sedan ett par år tillbaka, så det klart att rollen förändras.”

”De vill ha en volontär som kommer och förgyller tillvaron. Och då tycker jag nog, förut var det nästan bara hemvårdspersonalen eller släktingar som hörde av sig till oss och tyckte att det kanske vore bra om mamma eller pappa fick någon frivillig. Nu har det ringt äldre personer som känner sig väldigt ensamma och som inte ens har hemvård. Så det är något som börjar komma mer nu, faktiskt. Inte förmedlad alltså utan de har sett att den här verksamheten finns och säger jag skäms nästan men jag känner mig så ensam.”

En annan förändring som samordnaren kan se är att intresset för frivilligverksamhet bland ledningen har ökat, hon beskriver att de har upptäckt de frivilliga och att det har blivit ett annat fokus på att utveckla och arbeta med det.

”Det är ju betydligt större engagemang från ledningen idag än vad det var för bara några år sedan, de har upptäckt det här. Jag kan ju säga att vi får ju mer stöd idag än tidigare, vi har ju kämpat ganska mycket ensamma och inte fått så mycket utbildning som vi skulle velat ha.”

”De vill ha fler, de har fått upp ögonen för det här, just detta att vi är ute och informerar och gör reklam för oss, det kommer ju uppifrån.”

När de frivilliga ska introduceras så får de information om att de inte ska utföra något arbete, inte göra något som är ålagt kommunen enligt lag, att de är försäkrade när de utför sitt volontärsjobb, Lex Sarah, tystnads löfte och de informeras om att de själva bestämmer när och hur ofta de ska hjälpa till. Dock har man ingen utbildning vid introduktionen, däremot har man bjudit in de frivilliga vid tillfällen då kommunen har haft utbildningar för personalen. De informerar också om att de inte ska ta hand om personlig hygien, tvätta eller stora inhandlingar. Hon anser att det finns en tydlig gränsdragning mellan personalens uppgifter och de frivilliga.

”Vi säger så här inom vård och omsorg så är det ju personlig hygien, inte tvätta, inte städa, inte göra stora inhandlingar och sådant här. Det är sådana här basala saker som vård och omsorg står för. De ska ju inte lägga om sår eller sådana grejer och det är vi ganska noga med att berätta. När vi får någon som vill ha volontär så tar vi ju samma sak hos dem och säger detta.”

När det gäller vilka arbetsuppgifter de frivilliga gör så menar hon att det alltid finns en risk att de gör mer än vad de ska och samtidigt finns risken att besökspersonerna har önskemål som inte passar in i den frivilliges roll. Hon menar att det är svårt för henne som samordnare att veta vad de frivilliga gör på sina uppdrag alla gånger.

”Det finns alltid en risk tror jag. Vi har haft ett sådant exempel här uppe där vi tyckte att de blev för mycket nära jobb och personen ville sluta och då tog vi upp detta, så här får det inte gå till, det är inte det de är här för att göra. Vi har ju inte alltid ögonen på allt som händer även om vi sitter på plats och vi är ju ute och rör på oss också. Risker finns men vi försöker vara uppmärksamma på det.”

”Vi var hos en dam som sa ”åh vad bra då kan hon hjälpa mig städa lådorna” och då fick vi förklara att det är inte det här den här personen ska göra hos dig. Sen så vet man aldrig vad de gör när de är

hemma hos någon. Jag kan ju inte ha någon kontroll men blir det några klagomål då får vi ju ta det i så fall.”

Samtidigt menar samordnaren att det finns de frivilliga som man måste hålla koll på, så att de inte gör för mycket och i vissa fall undviker hon att ringa vissa frivilliga, som hon vet har arbetat mycket. Hon beskriver även ett fall där en kvinna kände att hon var instängd och bara jobbade i sin roll som frivillig.

”... så där tycker jag att han jobbar om jag ska vara ärlig, för han säger ”ska jag hjälpa till här så diskar jag och inget annat, annars kommer jag inte” det är väl sådär då tycker jag... Så han har ju olika roller den här mannen, men ibland får vi ju köra hem honom när vi tycker att han har gjort tillräckligt, så honom får vi passa lite på”

”Det är ju något som vi måste vakta på att man inte tar på sig för mycket, en del säger ja och ibland när man vet att de står på inringning så undviker jag att ringa dem när jag vet att de har varit inne mycket, för att de säger ja till allt och så ser man att ”nu får du ta paus lite”.”

”Hon kände sig instängd, att hon stod i disken, personalen tänkte nog inte så mycket på det, men hon kände sig instängd där i disken och kände att det blir för mycket för henne och har avslutat den biten, dock har hon inte slutat som volontär.”

I början fick samordnare ofta höra bland personalen att de frivilliga skulle ta deras jobb och bara göra det roliga, idag kan hon inte se att det de frivilliga i kommunen konkurrerar med personalen men ser samtidigt en risk att de skulle kunna göra det om man inte är vaksam. Hon menar även att det är viktigt att man ständigt arbetar med information på arbetsplatserna för att öka förståelsen och skapa bra kontakter.

”Idag kanske jag inte ser att de tar andras jobb för det fick vi väldigt mycket i början ” ja nu ska de göra det roliga” och ”vårt jobb” bland medarbetare. Det var mycket sådana diskussioner i början.. men visst jag ser risker med det.”

”Jag tror att de är mer insatta idag vad det innebär, i alla fall mer än vad de var i början men samtidigt så byts det ju personal så det är ju något som man måste arbeta med informationen hela tiden.”

Ewa tror att det kommer bli fler frivilliga i framtiden, samtidigt tror hon att det kan gå åt att bli mer likt andra länder där frivilliga har en större roll inom äldreomsorgen även om hon inte kan se några sådana tendenser idag. Dock ser hon inte att de frivilliga vill göra mer arbete än vad de gör idag eller att de vill ta på sig en större roll inom äldreomsorgen.

”Nej det har jag inte hört att det är någon som önskar överhuvudtaget, nej det upplever jag inte att de säger att de vill göra. Jag vet inte om vi förmedlar det bra, att det är guldkanten och det ska vara lite roligt.”

Ewa menar att det finns många uppgifter som inte skulle bli utförda om de frivilliga inte hade utfört dessa, många aktiviteter på mötesplatserna leds av frivilliga såsom yoga och individuell it-hjälp bland annat. Även på äldreboendena tror hon att vissa delar av de uppdragen som de frivilliga utför skulle minska i omfattning om de frivilliga inte utförde de, såsom läsning och promenader.

”Jag tror inte att det hade blivit så mycket sådant, jag tänker på, jag har växelvården där ute, där vet jag att de gärna skulle ha någon som skulle kunna sitta och läsa och så, de hinner inte...”

Frivilliga

En av de två frivilliga som intervjuades i Lidköping har en bakgrund som distriktsköterska och den andre som kontorist. Båda två började som frivilliga för fyra år sedan då äldreboendet Skogsgläntan i Lidköping tog in frivilliga. De beskriver en frivillig som en medmänniska och att det inte handlar om ett jobb att vara frivillig. Den ene av de frivilliga uppskattar att hon gör uppdrag som frivillig fyra timmar i månaden och den andre något mer. De båda frivilliga beskriver aktiviteter de varit med på, torgmarknad, inköp av kläder, utflykt till Läckö slott, promenader med mera men de menar att det främst handlar om uppgifter på det sociala planet. De anser att många av de uppgifterna som de utför inte skulle hinnas med om det inte fanns frivilliga i kommun.

”Ja det är ju klart, det vore ju också svårt för att de kan ju inte tömma på personal, de måste ju ha några anhöriga eller vi frivilliga, det måste ju finnas någon annan och många är ju rullstolsburna, det funkar inte då.”

”Jag har svårt för att tänka mig var den resursen skulle tas ifrån, nu är ju vi en rik kommun i och för sig men det finns många äldreboenden här överallt och många behöver hjälp, det fattas alltid människor. För att sätta, som de kallar det, den extra guldkanten på tillvaron. Och det är ju de här grejerna som är utöver det vanliga och personalen har ju fullt upp med sina sysslor.”

De båda frivilliga har inte mött några problem i kontakten med personalen utan känner att de har fått ett gott bemötande och att de har en god kontakt. Samtidigt så menar en av de frivilliga att det skulle vara bra med mer information om de boendes hälsotillstånd. Den information som de fick vid introduktionen gällde vad de skulle göra, och det är de uppgifterna som de har gjort sedan dess. De fick även information om tystnadslöfte vid mötet där de även fick presentera sin bakgrund för enhetschefen. Samtidigt så beskriver de båda att de inte fått någon information om gränsdragningarna mellan deras roll och personalens roll men menar att det inte är något problem och att de känner av det själva. De upplever inte att de finns någon gråzon mellan deras roll och kommunens personal mer än i undantagsfall.

”Ibland kanske det skulle vara bra att veta lite om deras sjukdomsbakgrund, ibland kanske man får fråga någon annan. Det kanske vore bra om det kommer någon ny att man fick veta att den och den har de här problemen.”

”Man ska ju inte göra sjukvårdande grejer. Det är likadant när jag varit på Piperska, det är inget sjukvårdande där heller, men ibland får man vara lite konsult för det är ju undersköterskor där, och då är det klart att frågar de något så svarar jag ju.”

Ingen av de två frivilliga har någon gång utfört sysslor som personalen ansvarar för och har inte heller känt någon påtryckning från personalen att göra det heller.

”Man vet den där gränsdragningen, om det är något som man står inför som går utöver det som man själv kan tänka sig, då vet man det här, det är inte mitt jobb, det får någon som kan det här bättre göra.”

Ingen av de frivilliga skulle vilja att det fanns möjlighet till att ta på sig fler arbetsuppgifter eller att de frivilligas roll utvidgades. De båda vill istället att det ska börja fler volontärer och ser ett behov av det, främst i hemmen. Dock tror de att det kommer att bli svårt att rekrytera ännu fler frivilliga då de menar att pensionärer idag är allt mer aktiva med annat idag.

”Ju mer hemsjukvården utvecklas ju mer volontärer bör det ju finnas för de som bor hemma. Där tror jag det är lite dåligt.”

”Jag har ju sett flera grannar runt omkring mig som har haft den här hjälpen, de kommer in och när man tittar i fönstret så tänker man, kommer de redan ut igen, då vet jag att det är väldigt många timmar som den människan är ensam.”

Medarbetare

Medarbetarna på äldreboendet Skogsglantan uppskattar de frivilligas närvaro till omkring sex timmar per månad och person. En av medarbetarna som är undersköterska har en kluven inställning till de frivilliga, hon ser det som positivt att de kommer och hjälper till men menar samtidigt att det är synd att det ska behövas frivilliga krafter och att vården inte får kosta.

”Lite klivet kan jag känna ibland, jag tycker det är trevligt när det kommer folk hit, men jag tycker det är synd att vården inte ska få kosta pengar utan att man ska behöva bygga den på frivilliga eller att det ska behöva vara så mycket frivillig verksamhet.”

De intervjuade medarbetarna kan inte se någon större förändring i de frivilligas roll under den tiden de har kommit i kontakt med dem i arbetet. När det gäller gränsdragningar mellan personalen och de frivilligas ansvarsområde så anser enhetschefen att de frivilliga inte har något ansvarsområde utan att deras roll handlar om att ta hand om den sociala biten och att de ska stå för guldkanten. En av medarbetarna menar att de frivilligas roll skapas på plats mellan personal och de frivilliga.

”De har ju inget ansvarsområde tycker jag egentligen, de kommer hit som medmänniskor. De gör ju ingen nära omvårdnad eller nått på delegation, de har inget ansvar på det sättet.”

”Jag tror det skapas lite på plats vad de ska göra, till exempel ”vad gör vi idag” och så bestäms det utifrån det.”

De tre medarbetarna menar att de aldrig bett någon frivillig att utföra någon syssla som de har ansvar för, men att det är bra när de kommer då de kan passa på att göra andra sysslor under tiden de är där.

”Det brukar vi inte be dem om heller, på ett sätt är det bra när de är här för då vet man att de som bor här får tid så kanske vi kan gå och byta en tvättmaskin under tiden.”

”Det klart att det är en avlastning när de är här, även om de inte tar över arbetsuppgifter så blir det ju så.”

Enhetschefen beskriver de frivilligas roll som att de fyller ett basbehov för de boende och att det inte är en guldkant utan något grundligt som alla människor behöver för att må bra. Vidare menar han att de frivilliga har en fri roll där de kan komma med egna initiativ och idéer om sysslor och aktiviteter.

”Jag kan tycka att få sitta och prata med någon, det är nästan ett basbehov, det är ingen guldkant, att sitta och samtala med någon är vanligt och normalt och det är viktigt.”

”Det är ju fördelen med att det är lite fritt, då kan de komma med förslag, att det inte är för uppstyrt. Å andra sidan blir det som det blir också, det är ju baksidan, man kan inte ställa för mycket krav utan det blir vad det blir.”

En av undersköterskorna vill inte att de ska ta på sig fler arbetsuppgifter men önskar att de frivilliga kunde komma oftare och på bestämda dagar. Samtidigt så ställer de sig inte helt emot om de frivilliga själva skulle vilja ta på sig en större roll.

”Jag skulle inte lägga mig i det men jag skulle inte kräva att de skulle komma hit och göra det, men jag vet inte vad de har för befogenheter.”

”Kommer det någon hit och jobbar så får ju vi försäkra oss om att de har kunskaper så att det blir säkert.”

Alla medarbetare är eniga om att frivilligverksamheten på boendet är på en lagom nivå när det gäller antalet frivilliga, dock önskar man mer regelbundenhet och kontinuitet.

”Jag tycker nog att det räcker som det är här med två stycken, det blir för mycket annars, det kan bli rörigt. Då är det bättre att man har två personer som kommer regelbundet.”

”Jag skulle nog vilja att de kom lite oftare då i så fall, och sådana här enkla vardags grejer som är bra tycker jag, baka och sådana saker, då kanske man hinner ge någon annan lite guldkant när de kommer och hjälper.”

En av undersköterskorna varken tror eller hoppas på att de frivilliga kommer ta en större roll inom äldreomsorgen, hon värnar om sitt yrkes status och vill inte att de frivilliga ska ta jobbet ifrån de som arbetar inom äldreomsorgen. Samtidigt tror hon att frivilligverksamheten kommer öka med fler frivilliga och mer regelbundet. Enhetschefen tror inte heller på en sådan utveckling och menar att det måste till en stor samhällsförändring för att det ska ske.

”Nej det tror jag inte, inte i de grövre bitarna med nära kroppsarbete, det tror jag aldrig att det kommer. Det hoppas jag nästan att det inte blir så för jag tycker att det är vårt jobb, det ska vara avlönat, vi måste ju behålla vår status och vårt yrke också.”

4.2 Falköpings kommun

Beskrivning av organisationen

Falköpings kommun ligger i Västra Götalandsregionen och har ett invånarantal på cirka 32 000 personer. Kommunen började arbeta med frivilligverksamheten på ett organiserat sätt 2006 då man tillsatte en samordnartjänst, samordnartjänsten är på åtta timmar i veckan. Idag har kommunen ca 130 personer som utför frivilligt socialt arbete kopplat till äldreomsorgen i kommunen. De frivilliga i kommunen får ingen kontant ersättning för sina utförda uppdrag, däremot får föreningarna, om de frivilliga är anslutna till någon sådan, bidrag baserat på deras uppdrag. På kommunens hemsida beskrivs frivilligverksamheten och de frivilligas roll på följande vis:

”Att hjälpa sin nästa är en viktig del som tar fram det bästa i varje människa. Det handlar inte bara om glädjen att ge utan även om att själv få ta emot och vara en del av en gemenskap. Frivilligverksamheten är ett komplement till den verksamhet som kommunen är skyldig att ge...”⁴⁰

”Att vara frivillig medhjälpare innebär att din vardag får struktur och mening. Att finnas till, och betyda något, för en annan människa kan berika ditt liv och öka din livskvalitet.”⁴¹

⁴⁰ Internetlänk 3

⁴¹ Internetlänk 3

Lars-Åke Gustavsson, Socialchef

Socialchefen har innehaft sin nuvarande tjänst sedan 1997 och har tidigare varit socialchef i andra kommuner. Han menar att de frivilliga är nödvändiga för att få till en bra verksamhet även om kommunen skulle klara av sitt uppdrag ändå. De frivilliga fyller två funktioner, dels menar socialchefen att de ger en annan dimension till äldreomsorgen som personalen inte kan ge. Den andra delen som han menar att de frivilliga bidrar med, är att de kan koncentrera sig på en person i timmar som inte en personal kan göra vilket gör de frivilliga till något annat och som bidrar med något mer. Han menar att de frivilliga inte går att ersätta med personal eller vice versa utan att det är olika roller vilka tillsammans ger en bra omsorg.

”Ja visst, för just de grejerna som jag beskrev och den annorlunda kvaliteten med fokus på en enskild människa som man kan ha som frivillig kan man ju inte ha som personal, de kan ju inte göra det hur många de än blir. För mig är det inte ett sätt att ersätta personalresurser.”

Lars-Åke säger att det aldrig har varit aktuellt i kommunen att omstrukturera verksamheten eller anpassa den på grund av de frivilliga och att de frivilliga inte ska ersätta personal. Vidare menar han att det finns tydliga gränsdragningar mellan de frivilligas och personalens uppgifter och att de frivilliga inte ska påverka kommunens grundläggande omsorg. Han menar även att det skulle vara problematiskt om frivilliga utökar sin roll och tar på sig fler ansvarsområden inom äldreomsorgen. Socialchefen säger att han tror och hoppas att kommunen inte skulle behöva ta in extra personal om de frivilliga inte fanns i kommunen.

”...När man har sådana sparkampanjer så hör man ibland folk som säger, ”vi kanske får jobba med frivilligarbete lite mer” jag tycker det är väldigt korkat. Jag har gjort 32 budgetar och jag har aldrig gett som förslag att ersätta personal med frivilliga.”

”Ja det tycker jag, om det finns en gråzon så måste vi ju se till att göra den så transparent och osynlig som möjligt, det ska inte vara någon gråzon helt enkelt. Det ska vara tydligt avgränsat, det här gör de frivilliga och det här gör vi. Det är ju inte så att man ska få en sämre basvård, det ska ju inte bli sämre om de frivilliga inte kan komma.”

På dagcentraler i kommunen finns på vissa platser caféer som drivs av frivilliga, dessa menar han inte ska ses som ersättning av kommunalpersonal, dels då detta inte är en lagstadgad

verksamhet för kommunerna, dels för att dessa startade av frivilliga krafter och således inte har skötts i kommunens regi tidigare.

”Det finns ju inget lagkrav på det så då är det väl ok, och jag tror väl att de fungerar alldeles utmärkt både på det sättet att det kommer människor dit, men det ger också innehåll och mening att man kan vara där och jobba.”

De stora förändringarna som socialchefen kan se är synen på frivilligverksamhet genom åren, han menar att det gått från att ses som välgörenhet till att vara en del av medborgarskapet till att åter igen rör sig mot välgörenhet.

”Det kanske är så att man har fått en glidning från välgörenhet till att vara en del i medborgarskapet och frågan är om vi inte är på väg tillbaka mot välgörenheten. Det är ju naturligtvis en spegling av samhällsutvecklingen.”

Socialchefen har inga idéer om hur han vill utveckla frivilligverksamheten i kommunen mer än att rekrytera fler frivilliga och det är något som han tror kommer att lyckas och ser en trend i ökat frivilligt socialt arbete. Vidare tror han inte att frivilligverksamheten kommer utvecklas till att de frivilliga tar en större roll eller tar på sig fler arbetsuppgifter inom äldreården utan tror mer på att skapa en mer positiv syn på den frivilligverksamheten som finns idag.

”Frivillig socialt arbete är ju inne, kanske inte än i Falköping men definitivt i de största städerna. Det som jag kan tänka mig är att även yngre och piggare pensionärer kommer även de drabbas av kälskott i livet och bli tvungna att ta det lugnt, jag kan tänka mig då att de kommer vara mer intresserade av frivilligt socialt arbete än vad de är nu.”

Susanne Larsson, Ordförande Socialnämnden

Susanne har varit ordförande i socialnämnden i Falköpings kommun sedan 2008. Hon beskriver de frivilliga som en stor tillgång för verksamheten men menar att verksamheten inte ska vara beroende av de utan de frivilliga ska stå för guldkanten och inte vara en del av verksamheten.

”De är en tillgång för verksamheten, men det är oerhört viktigt att de inte går in och gör den ordinarie verksamheten, de ska stå för guldkanten eller det lilla extra. Det måste vara utifrån vad vi

har för behov och hur vår verksamhet ser ut, men det måste också vara utifrån vad de själva vill göra och vad de är intresserade av.”

Hon menar att det inte finns någon politisk vilja att styra frivilligverksamheten utan bara att underlätta för den och tycker de frivilliga ska ha en fri roll där deras engagemang och vilja att göra något är det viktiga. Susanne anser att det finns en tydlig gränsdragning mellan personalens uppgifter och de frivilligas men menar att det alltid finns en gråzon som till exempel att gå ut och gå som är något som ingår i kommuns uppdrag.

”Ja det tycker jag att det finns, men det är ju samma på alla områden, det ser man ju även på politiskt och tjänstemannanivå, det finns ju alltid en gråzon i mitten. Att gå ut och gå kan ju vara en sådan gråzon.”

Susanne ser de frivilliga som ett viktigt komplement till kommunens hemtjänstpersonal där de frivilliga kan gå in och bistå med den sociala biten då hemtjänsten inte kan ge all socialomsorg som brukarna önskar. Hon anser även att frivilliga kan utföra vissa av hemtjänstens sysslor så länge kommunen erbjuder ett alternativ. Susanne menar att det inte har varit något problem i kommunen med att frivilliga skulle göra för mycket och att det finns en bra kontakt mellan olika personer i verksamheten som har en viss koll på de frivilliga.

”Kommunen kommer aldrig kunna stå för ett fullgott sällskap, när vi gör insatser så får du biståndsbedömt 30 min för bäddning och städning eller vad det nu är. Och då kan de frivilliga vara ett komplement men det handlar ju mer om att vi idag har ett samhälle där vi inte på samma sätt naturligt tar hand om varandra...Men man måste alltid säga vad är kommunens ansvar och vad måste vi komplettera med andra saker, inte att de ska ta över det som är kommunens ansvar.”

Ordföranden tycker inte att de frivilliga ska ges möjlighet till att ta på sig fler arbetsuppgifter än idag utan de ska stå för guldkanten och den sociala biten. Hon menar att det skulle kunna leda till att engagemanget försvinner om man lägger på dem fler arbetsuppgifter.

”Nej det tycker jag inte, det ska vara guldkanten, de ska vara sällskapet eller stå för det som vi inte kommer klara. Skattemässigt kommer vi aldrig klara att göra allting. Om det naturliga nätverket är försvagat, barn flyttar här ifrån, äldre blir ensamma, då kan man komplettera upp det med frivilliga... Jag tror att man dödar engagemang genom att lägga arbetsuppgifter på det sättet.”

Hon vill att fler ska hjälpa till som frivilliga i framtiden så att kommunen inte är alltför beroende av ett fåtal som ställer upp, Susanne menar även att kommunen haft för stort fokus på att rekrytera pensionärer som frivilliga och önskar en större bredd i åldrar. Hon tycker även att frivilligverksamheten fungerar bra idag och skulle vilja ta in andra delar i det frivilliga uppdraget såsom stöd till ensamkommande flyktingbarn och hjälp i skolan. Hon tror också att vissa kommuner kommer se möjligheten att spara pengar genom de frivilliga dock är det ingen utveckling hon önskar.

”Det är ju ett fåtal som är väldigt intresserade och engagerade, det ser vi ju i det vi har också, till exempel i caféerna, det är ju några som är där jämt, det är ju deras liv. Men skulle fler ta en liten del så skulle det, dels skulle det ju vara många fler som faktiskt kunde hjälpa till och det skulle vara mycket roligare om man inte känner det som en börda för det blir det för en del av våra frivilliga...”

Ulrika Kallin, Frivilligsamordnare

Ulrika har varit frivilligsamordnare i kommunen sedan 2006 då kommunen började arbeta med frivilligverksamheten på ett organiserat sätt och hennes samordnartjänst är på 8 timmar i veckan. Hon beskriver frivilliga som människor som har en uppgift som är meningsfull och främjar dem själva och andra. De frivilligas uppdrag i kommunen säger hon är besök på boenden, hjälpa till med fritidsverksamheten, caféverksamhet, individuella besök med mera. Hennes erfarenhet är att de frivilligas roll har förändrats under åren på så sätt att de vill ha en friare roll och inte binda upp sig till vissa dagar och liknande.

”Alltså förändring har det ju skett för man märker ju på de frivilliga som kommer nu att de kanske har en lite annan, de vill ofta ha det lite mer fritt så där, att inte binda upp sig, det märks ganska tydligt.”

Vidare menar hon att de frivilligas uppdrag kommer förändras i viss mån i och med att nya generationer av frivilliga och mottagare. Samtidigt har hon börjat försöka få de frivilliga som har ett uppdrag att ställa upp på och göra andra uppdrag under till exempel ett arrangemang, något som hon tänker arbeta mer med i framtiden.

Den information de frivilliga får när de börjar är information om tystnadslöfte, vikten av att hålla sig till sitt uppdrag, att man inte får utföra personalens arbete samt att det på boendena finns en broschyr där en uppdragsbeskrivning utformas. Ulrika menar att gränsdragningarna är tydliga men menar att det kan vara problematiskt med de som arbetat inom vården tidigare

att se gränsdragningarna, även om det inte skett så ofta. Vidare talar hon om att det kan vara svårt för de frivilliga i situationer där mottagarna kommer med förslag på tjänster som de vill ha utförda. Samtidigt menar hon att det är viktigt med frihet för de frivilliga, att kunna komma med idéer och att deras önskemål om uppgifter kan tillgodoses.

”Har man tidigare haft ett arbete som sjuksköterska eller jobbat i hemtjänst så kanske man, det är lätt att man kanske går in och serverar maten eller så, det kan vara lite så.”

”Jag vet ju inte vad folk gör bakom dörrarna, det kan ju inte jag säga men jag vet ju att det har förekommit att frivilliga har fått frågan av mottagare som vill att de ska handla åt dem och att de ska göra det och det, sy upp gardiner. Som enskild kan du ju alltid utnyttja.”

”...min ambition är att det inte ska vara ”nu gör du det och det” utan vad kan vi hitta på här för att berika de här människornas liv.”

Ulrika anser att frivilliga som förmedlas genom kommunen som hjälper till med sysslor som städning eller diskning går över gränsen för vad det frivilliga uppdraget handlar om. Samtidigt anser hon inte att det är något problem med de frivilliga som driver caféverksamhet i kommunens dagcentraler då det inte drivits av kommunens personal tidigare.

Idag har inte frivilligsamordnaren någon uppföljning eller kontrollfunktion över de frivilliga utan det ansvaret ligger på de olika enheterna som ska se till så att de frivilligas uppdrag utförs som det ska och så att de frivilliga har det bra.

”Nej vi har ingen rutin för det eller återkopplar. När jag har lämnat över en frivillig till en enhet så är det ju deras ansvar att ha den, men jag brukar alltid säga att är det så att man känner bekymmer eller anledning till det så får man ju höra av sig”

Samordnaren menar att relationen mellan de frivilliga och personalen är bra men att det ibland har förekommit problem i kommunikationen och att frivilliga ibland känt att de inte känner att de behövs.

”När man har diskuterat det så har man ibland förstått att frivilliga ibland har haft den åsikten att när de kommer så har de känt att osedda, alltså personalen är inte förberedda på att de ska komma, sådana saker.”

Ulrika säger att många av de uppdrag som de frivilliga utför inte skulle bli utförda eller minska i omfattning om de frivilliga inte fanns i kommunen. Samtidigt har det hänt att hon inom fritidsverksamheten ringt frivilliga om det har saknats personal.

”Ja det tror jag, hade vi inte haft frivilliga så skulle vi inte kunna ha stora fester eller, då skulle man få tänka om lite i vissa verksamheter. De här dagcentralerna kanske inte skulle kunna ha så stor verksamhet, till exempel underhållning. På något sätt så behövs vi båda två, de frivilliga och kommunen tillsammans så blir det ju bättre.”

”Där är det ju lite så där tvetydigt då för om vi säger att vi behöver göra något annat i vår verksamhet där vi är två som jobbar med fritiden. Då kan vi ju ta kontakt med en frivillig som också kommer och är med och då kan den personalen åka på en kurs eller vad det är. Så där är det ju lite sådär. Hade vi inte haft någon frivillig då, vi hade ju säkert klarat det ändå men det blir mycket trevligare när vi är två”

”...men när man kallar in den bara för att jag ska åka på utbildning då blir det väl ett substitut. Det har hänt men vi sätter det ju inte i system. Vi ha till exempel frågat en tant som älskar att läsa, och så är inte min kollega där en dag, då ringer vi till henne, för då blir inte gruppen inställd”

Hon vill inte att de frivilliga ska ta en större roll i äldreomsorgen med fler arbetsuppgifter utan ska vara guldkanten samtidigt vill hon att äldreboendena ska skapa fler uppdrag och bli bättre på att förmedla behovet från mottagarna. Ulrika vill även att människor i yngre åldrar ska ta uppdrag som frivilliga och att det blir fler män som ställer upp. Hon önskar även att man i kommunen kunde starta en arbetsgrupp med personer från politiskt och ledningshåll för att kunna diskutera och utveckla frivilligverksamheten.

”Jag skulle vilja att man efterfrågade mer ifrån äldreboenden, jag skulle vilja ha mer den kontakten att de hör av sig till mig och säger så här, jag har en man här som älskar fotboll, har du någon frivillig som kan följa med honom på fotbollsmatch”

Samordnaren är orolig för att det kommer vara färre som är beredda att ställa upp som frivilliga i framtiden på grund av att de inte vill binda upp sig, men hon tror samtidigt att det kommer ändra sig. Hon tror inte att de frivilliga kommer ta på sig ett större ansvar men ser samtidigt riskerna om kommuner minskar sin service.

”Med tanke på den tendensen som jag har sett med att man inte vill binda upp sig så kanske det tyvärr kommer minska...Jag tror att det kommer bli lite annorlunda, att man kanske inte binder upp sig på samma sätt, jag tror heller inte att man kan bygga upp någon verksamhet på frivilliga, man kan inte utgå ifrån att de kommer”

”Det kan ju vara så att en kommun beslutar att nu ingår inte den här servicen, till exempel att handla, har man en anhörig så får den göra det, har man inte det så kanske det blir en frivillig om det inte finns någon granne. Så kan det bli men jag hoppas inte det.”

Frivilliga

Båda de frivilliga har arbetat inom äldreomsorgen tidigare och båda har tidvis arbetat på äldreboendet Trätorget där de nu är frivilliga. En av de två har varit frivillig i sju år och den andre har varit frivillig i fyra år. De beskriver att deras uppdrag utförs oregelbundet då de främst hjälper till vid evenemang och vid olika aktivitetstillfällen men uppskattar det till runt tre timmar i månaden. Ingen av dem har haft några problem i kontakten med personalen och beskriver det som att de alltid känner sig välkomna.

När det gäller den informationen som de frivilliga fick när de började så var det inte mer än muntligt från den ansvarige personalen som tog emot dem, en av de frivilliga menar att det kan ha berott på att hon började som frivillig strax efter pensionen och de kände varandra sedan tidigare.

”Ingen, mer än muntligt från Marianne som talade om att nu gör vi det och då, kan du komma då. Och berättade hur det är upplagt och hur de lägger upp det, sen vet jag inte om vi fått någon mer information. Sen i och med att jag började direkt efter min pension, jag hade kännedom om pensionärerna och de var ingen förändring direkt”

När det gäller gränsdragningen mellan personalens uppgifter och deras som frivilliga så menar de att den gränsen finns och att personalen aldrig skulle be dem som frivilliga att göra något som åligger personalen.

”Det skulle inte falla en personal in att säga, kan du hjälpa den till toaletten, om det är en boende som vi har där ute vid korvgrillningen. Det ber de oss aldrig göra, så jag har aldrig den känslan...”

De båda frivilliga menar att personalen inte skulle acceptera om de utförde personalens arbetsuppgifter och de aldrig själva har utfört något som åligger personalen. De menar att de uppgifterna som de utför troligen inte skulle bli utförda annars.

”Det är jag inte säker på, det är ju så här, som i somras och de ringde och sa att det var många som ville komma ut i det fina vädret och ta med en kaffekorg, men vi har ju inte personal som kan hjälpa till att dra ut alla, kan du komma och ta med en i rullstol, det är ju sådana saker som inte skulle kunna bli av.”

När det gäller om de frivilliga skulle få möjlighet att ta på sig en större roll, så tycker de båda att det räcker som det är nu för deras egen del. Samtidigt menar en utav dem att om personalen skulle ha mycket att göra någon gång och de bad henne att ställa upp göra någonting så skulle hon inte vara främmande för det. Vidare menar de att de inte är helt främmande för att de frivilligas roll skulle kunna utvecklas och vidgas i framtiden.

”Nej det skulle jag inte vara främmande för men då får personalen säga till för jag kan inte komma in och ta över. Men skulle personalen säga tror du att du kan hjälpa mig med det, då är det inga bekymmer.”

”Det behöver vara skillnad mellan personal och de frivilliga, att vi vet vad vi får göra, sen kan de säga till, tror ni att ni kan utöka med det och det, det är ett alternativ tycker jag, det beror nog från ställe till ställe vilken kondition de äldre är i.”

”De flesta som är frivilliga här har ju jobbat här, vi vet ju vilka arbetsuppgifterna är, förut har vi ju gjort dem. Nu är det ju bara det lilla extra, men jag är inte främmande för om det skulle vara något som behövdes göra.”

En av de frivilliga tycker att det ibland kan vara så att de ersätter personalen i vissa lägen.

”Det klart de kan inte ha en personal som duschar en brukare här samtidigt som de är på marknaden, då känner man ju kanske att man gör lite av det jobbet som det kanske borde finnas personal för, men det gör det ju inte.”

En av de frivilliga tror att det kommer bli fler frivilliga i framtiden och att de frivilligas roll kommer förändras. Vidare tror hon att de frivilligas roll kommer utvidgas och att de tar på sig fler arbetsuppgifter.

”Det behöver ju alltid finnas någon som ställer upp, alla anhöriga som i regel jobbar, så de har inte möjlighet att ta med sina äldre ut på någonting. Det borde nog, men det är ju min önskan bara. Jag tror att det behövs mera, fler personer och att det blir mer allmänt.”

”Ja det kan det nog göra, det kan nog tänka sig att vi kommer få det så. Sådana som sitter själva i sina stugor, de behöver nog någon som kommer och lyfter deras vardag lite de också, ja jag tror att det kommer bli så, det behövs nog i framtiden.”

Medarbetare

De båda medarbetarna har jobbat länge inom äldreomsorgen och båda arbetar på äldreboendet Trätorget i Falköping. De beskriver de frivilliga och deras uppgifter med att de hjälper till vid olika arrangemang med att servera kaffe, hjälpa till vid korvgrillning, hjälper till med försäljning vid basarer, ledsagning vid marknader med mera.

”Sen har vi ju våffeldag, semmeldag och kräftsiva. Då har vi ju frivilliga med där och det måste vi ha för att det ska funka.”

Medarbetarna tycker att det är väldigt bra när de frivilliga kommer och de tycker att det är väldigt värdefullt för dem. De känner att det finns en bra relation mellan frivilliga och personal om tror att det kan bero på att de frivilliga tidigare har arbetat där, samtidigt är en av de lite rädd för att ta in nya som inte arbetat där tidigare då de kanske inte passar in.

”Det är verkligen positivt och speciellt när de arbetat här förut, att man känner de sedan tidigare.”

”Är det så att jag vill ha någon ny frivillig så kontaktar jag samordnaren och pratar med henne, jag är lite rädd ibland att det ska komma någon som inte passar in.”

De båda menar att det finns en tydlig gränsdragning mellan personalens och de frivilligas ansvarsområde, de menar att de frivilliga bara ska stå för det lilla extra och inte vara en del av vårdarbetet. En av dem menar att gränsen är något så som de frivilliga känner på sig och att

de inte ger dem några sådana sysslor. Vidare menar de att de hade haft det svårt att klara av många arrangemang och tillställningar om de inte frivilliga hade varit med.

”Ja jag brukar styra lite, jag sätter ju inte dem på att lägga någon och det tror jag inte att de vill heller.”

”Vid större tillställningar när det är mycket att göra, det hade vi aldrig klarat utan de frivilliga.”

Medarbetarna säger att de inte bitt någon av de frivilliga att göra deras sysslor någon gång men att de frivilliga hjälper till med saker som disk ibland som egentligen ligger på personalen att ansvara för

”Det här med disken, sådant gör de ju när de är här, det är ju våra grejer i vanliga fall, om det är någon grej så fixar ju de sådana saker men de tar ju inte några sådana saker som med vården. Det kan ju vara någon som sitter och matar någon, det gör de ju.”

Båda medarbetarna är överens om att de frivilliga inte ska gå in och ta på sig fler arbetsuppgifter eller en utökad roll som frivilliga men önskar att det var fler som ville ställa upp och ta individuella uppdrag.

”Jag känner att de har gjort sitt, att de ska vara med på det här roliga. Att man vet att man kommer och hjälper till med det som vi inte hinner med, det här roliga.”

”Nej så känner inte jag, de har gjort sitt, de har slitit och jobbat tillräckligt.”

En av medarbetarna kan inte se någon förändring på de frivilligas roll under de 16 åren som hon har arbetat där. De båda anser att frivilligverksamheten ligger på en bra nivå nu vad gäller de frivilligas roll och närvaro. De båda är eniga om att de frivilliga inte ska ta på sig en större roll utan vara det lilla extra.

”Jag tycker det är lagom som vi har det nu, jag kan inte tänka mig att ha för många heller. Vi har ju frivilliga som inte bor inne i Falköping, de kan ju inte åka in för ofta heller, vem ska betala deras resor? Det går ju inte, det tycker jag är fel.”

Yeshiwork Wondmeneh, Utredare på fackförbundet Kommunal

Yeshiwork arbetar inom fackförbundet Kommunal som sakkunnige och utredare rörande äldreomsorgsfrågor och har god kännedom om de frivilliga inom den kommunala äldreomsorgen. Hon menar att det är positivt och bra att de frivilliga ställer upp och vill hjälpa till samtidigt ser hon att det kommer sig av att personalens sociala roll i arbetet har minskat väldigt mycket vilket har lett till att de frivilliga behövs.

”Det sociala stödet som personalen spelar tidigare, det har ju naggats av ordentligt, de hinner ju inte göra det utan eftersom den här iveren om att effektivisera har gjort att man har rationaliserat bort vissa väldigt viktiga inslag i omsorgsarbetet...Just det där så ser ju medborgarna ett behov vilket leder till att engagemanget och viljan att påverka, att göra nytta och förändra kommer från det hållet, från volontärer och det är ju inget negativt utan det är ju väldigt bra att det finns engagemang i samhället.”

Vidare beskriver hon att hennes erfarenhet är att det inte finns tydliga gränsdragningar mellan personalen och de frivilliga och att rollerna är otydliga. Hon lyfter upp exempel som hon är kritisk mot där kommunerna helt har bestämt om hur de frivilliga ska komma in på arbetsplatserna utan dialog med facket och personalen. Vidare menar hon att de frivilliga som ska ta hand om det sociala arbetet kan bli en belastning för personalen.

”...Oj där var det konflikter, spänningar och det belastar ju medlemmarna på olika sätt, dels så måste de ju ta hand om dem och sedan de här mjuka viktiga rollerna går till de frivilliga medan de får en begränsad roll till de mer tunga omsorgsinsatserna.”

Yeshiwork menar att i och med att de frivilliga ofta tar de sociala uppgifterna kan detta leda till att personalen mister en viktig kontakt med brukarna och att den sociala tilliten kan försvinna.

”Dels tror jag inte rollerna är tydliga, gränserna och sen så vet jag inte om alla dessa gränsdragningar, det här med att fronta med de anställda, kvalitetsskapande, kontakterna, läsandet, för tillit bygger ju på kontakt och bemötande men om det inte finns och de bara stressar på morgonen och tvättar och duschar så tror jag inte att det kan gynna känslan av tillit, jag tror att tillit och kontakt och relation är viktig för de äldres livskvalitet.”

Hon har tidigare upplevt att kommunals medarbetare har känt en viss oro över en utträngning från de frivilliga, idag menar hon att den stora frågan snarare gäller arbetsmiljöfrågor och hur de frivilliga påverkar personalens arbetsmiljö. Samtidigt efterlyser hon en debatt om hur frivilligverksamheten ska se ut i Sverige och att dessa frågor lyfts och diskuteras.

”Tidigare erfarenheter så har det ju varierat, när det var hög arbetslöshet, bland kommunals medlemmar i mitten av nittioalet då var det många som upplevde konkurrens eller de frågade varför de säger upp kunnig personal och tar in frivilliga, och det är ju den aspekten som vi nu tar upp, kommer det leda till en undanträngning av betalda resurser.”

”Men däremot är ju risken när det gäller de här arbetsmiljömässiga frågorna och relationsmässiga, att de frivilliga undantränger personalen från de här fina kvalitetsdelarna, vad innebär det för äldreomsorgen, vad innebär det för arbetsmiljön.”

”Frågan, hur går det om man släpper volontärverksamhet, vart går gränserna? Det alla bör fråga som kommunal har frågat är det hur långt kommer det att gå? Kommunals medlemmar vill ju att de äldre ska må bra men samtidigt, ja hur långt går det och vad händer på längre sikt, innebär det att det offentliga kommer att frånta sig sitt ansvar att ge en solidariskt finansierad äldreomsorg att tala om. När man tittar ut i världen så har det ju blivit så på många håll. ”

Hon menar att det de frivilliga skulle kunna ta en större roll i framtiden om en demografisk kris skulle inträffa men då ska det ske på ett sådant sätt att personalen har inflytande i utformningen och att det inte leder till undanträngningar på arbetsmarknaden.

”Om den här demografiska krisen inträffar och om det inte kommer finnas tillräckligt med arbetskraft att rekrytera så behövs ju alla och det är ju inte något negativt utan det är ju något positivt att det finns medborgerligt engagemang, men det måste göras på rätt sätt och personalen måste ha inflytande i sitt arbete.”

Den stora förändringen som Yeshiwork kan se är att frivilligorganisationerna har fått en ökad medvetenhet om att de kan utnyttjas för att undantränga personal inom det offentliga. Samtidigt menar hon att hon ser fler personer idag, som vill släppa in mer frivilliga inom äldreomsorgen.

”... det kan finnas risk för att de används för att undantränga det solidariskt finansierade, där finns det idag en medvetenhet... Å andra sidan har retoriken om att släppa in volontärer inom äldreomsorgen också ökat.”

Vidare tycker hon sig kunna se tendenser till att frivilligverksamheten och tankesättet kring det går mot välgörenhet och tanken om en solidariskt finansierad omsorg minskar. Yeshiwork tror att det är folkhemstanken och att individtanken inte har varit så stark i Sverige tidigare som har gjort att vi inte fått en så långtgående frivilligverksamhet som i andra delar av världen.

”Det är den tendensen som oroar mig, förra regeringen sänkte gåvoskatten och uppmuntrade till välgörenhet, då är vi tillbaka och lämnar frihetssfären och går in i välgörenhetssfären, jag är inte så förtjust i den modellen måste jag säga, det skapar en annan maktställning.”

Hon tror inte att frivilligsektorn i Sverige kommer gå mot ett internationellt perspektiv men menar samtidigt att den saken måste diskuteras mer idag annars finns det risk att frivilligsektorn går åt det hållet.

”...där de fattiga ska få sin omsorg genom välgörenhet och de som har pengar, högutbildade som kan försäkra sig. Risker är överhängande att vi kan komma dit om vi inte diskuterar och debatterar detta.”

5. Analys

I uppsatsens analyskapitel görs en analys av den insamlade datan tillsammans med referensramen, samt förs ett resonemang kring tolkning av data och teori.

5.1 Definition av begreppet frivilliga

Ibsen och Habermanns definition av frivilligt socialt arbete går att applicera på de två kommunerna och hur de hanterar de frivilliga. Samordnarna i båda kommunerna beskriver hur deras relation är med de frivilliga och att de frivilliga inte ska känna sitt uppdrag som ett tvång utan att de ska känna sig välkomna och kunna sluta när de så önskar. Det stämmer överens med författarnas kriterium att arbetet ska ske utan juridiskt eller ekonomiskt tvång. Vidare så är det ingen av kommunerna som betalar ut någon lön och inte heller ersättning direkt till de frivilliga, även om föreningarna som vissa av de frivilliga är anslutna till får föreningsbidrag. Slutligen stämmer de övriga punkterna bra in på frivilligverksamheterna i de båda kommunerna, det vill säga att man som frivillig ska hjälpa andra än släktingar, vara organiserad och aktiv. Utifrån detta uppfylls de punkterna som Ibsen och Habermann ställt upp för att definiera frivilligt socialt arbete.⁴²

5.2 Olika aktörers syn på de frivilliga

I det empiriska materialet framgår det att det finns en bred samsyn på de flesta frågorna kring frivilligverksamheten och de frivilligas roll inom äldreomsorgen. Alla parter har gett uttryck för tacksamhet och en positiv inställning till de frivilliga och framhäver de frivilligas betydelse för kommunens verksamheter. Samtidigt var alla intervjuade eniga om att de frivilliga skulle ha en roll som ett komplement till kommunens verksamheter, detta är något som också har visat sig i tidigare studier som till exempel i boken *Medmänsklighet att hyra* där en internationell studie visade att Sverige är det land av alla undersökta länder där människor minst vill att de frivilliga ska ha en roll som ett substitut inom det offentliga.⁴³

När det gäller frivilligverksamhetens utveckling och förändring i Sverige så menade Tommy Lundström att han såg en trend om att frivilligorganisationerna gick mot en ”amerikanisering” där frivilligorganisationerna får betalt för att leverera vissa tjänster till den offentliga sektorn. Detta menade han var ett steg mot att de frivilliga organisationerna inte längre är ett

⁴² Internetlänk 1

⁴³ Amnå (red.) (1995)

komplement till den offentliga sektorn.⁴⁴ Samtidigt så finns uttalanden från personer inom frivilligsektorn om att de vill ta en större roll och inte längre bara ska ses som ett komplement till det offentliga, några av dessa går att läsa om i Linderyds bok *Frihet utan beroende – Civila samhället och relationen till staten och kommun.*⁴⁵

Under intervjuerna har flera personer på olika nivåer i båda kommunerna målat upp en bild av en ny frivilligverksamhet, där kommunerna, frivilligorganisationerna och de frivilliga har ett annat samarbete idag och att kontakterna är starkare. Socialchefen i Lidköping beskriver det som en otroligt viktig uppgift att få in civilsamhället i det offentliga för att kunna ge en god omsorg och för att skapa en bra sammanhållning och trygghet i samhället. Han säger att det gått från att vara vi och dem mellan det offentliga och civilsamhälle, till att kommunen nu arbetar för att stärka samarbetet och utveckla relationerna för framtiden. Socialchefen i Falköping delar synen om att det är viktigt att skapa ett bra samarbete mellan det offentliga och civilsamhället för att kunna bibehålla en god omsorg. Alla intervjuade är dock överens om att kommunerna själva ska kunna erbjuda den lagstadgade omsorgen, men att de frivilliga ska ge en extra dimension till det hela. Flera personer har beskrivit att de anser att frivilligverksamheten har gått från att vara av välgörenhetskaraktär till att vara mer av en socialgemenskap där de frivilliga hjälper till på lika villkor.

Det ovan nämnda tyder på en trend som går emot Lundströms tankar om framtiden för frivilligverksamheten och något som inte går i linje med de uttalanden som Linderyd presenterar. Det är snarare så att frivilligverksamheten i de två kommunerna har stärkt sin roll som ett komplement till det offentliga genom en utveckling och förnyade relationer. Vidare menar flera forskare att de frivilligas roll har förändrats genom att bli friare och andra uppdrag har tillkommit, detta är även något som flera av de intervjuade ser som nödvändigt för att kunna utveckla och behålla frivilligverksamheten i framtiden. I den forskning som Karlsson och Gerhardsson har genomfört finns liknande tankar om vikten av frivilligorganisationernas oberoende för att nå ett gott resultat av de insatser som de utför.

Utifrån de genomförda intervjuerna finns det inget som tyder på att det kommer att ske några grundläggande förändringar inom frivilligverksamheten. De intervjuade på samtliga nivåer är i grunden överens om hur långt de vill att de frivilligas roll ska sträcka sig, utformningen och

⁴⁴ Lundström (1995) s.53f

⁴⁵ Linderyd (2008) s.38ff

att frivilliga bara ska vara en social kraft som kompletterar den ordinarie verksamheten. Dock kan sådana förändringar gå snabbt beroende på politiska beslut och vilja på lokal och nationell nivå, samt attitydförändringar bland medborgare.

5.3 Substitut och komplettering – två olika sätt att hantera frivilliga

De punkterna som är uppställda i analysmodellen för huruvida de frivilliga kan ses som ett substitut eller som ett komplement är ibland svåra att tolka utifrån det empiriska materialet då det ofta föreligger gråzoner och ibland otydligheter.

När det gäller om kommunen har minskat sin personalstyrka eller omorganiserat så att ansvaret förskjuts till de frivilliga så menar båda socialcheferna i kommunerna att så inte har varit fallet. Ingen av medarbetarna eller samordnarna kan heller se att det skulle skett någon förändring för att anpassa verksamheten efter de frivilliga. Dock har båda kommunerna utformat delar av sina mötesplatser och dagcentraler för att de frivilliga ska få en plattform för att utföra vissa uppdrag, däremot så menar politikerna och socialcheferna i båda kommunerna att dessa uppdrag inte skulle utföras av kommunens personal om de frivilliga inte fanns. Således bör det inte betraktas som att kommunerna använder sig av frivilliga för att ersätta sin ordinarie personal.

Gällande den andra punkten om att de frivilliga utför arbete som åligger kommunens personal, så finns det inget systematiskt arbete där frivilliga utför arbete som kommunen ansvarar för. De frivilliga som intervjuades säger sig inte ha utfört något som direkt åligger kommunens personal vilket inte medarbetarna heller har någon erfarenhet av. De båda samordnarna beskriver enstaka tillfällen där de hört om att de frivilliga gått in och gjort vissa sysslor som egentligen åligger personalen men att det varit undantagsfall och det i dessa lägen har skett en tillrättavisning. Samtidigt så utför vissa av de frivilliga uppgifter som faller under personalens arbetsuppgifter, som till exempel att gå ut och gå med de äldre vilket är en gråzon. Dessa sysslor utförs dock inte systematiskt, utan endast då de frivilliga känner för att göra det. Flera intervjuade menar ändå att dessa sysslor skulle minska i omfattning om de frivilliga inte skulle utföra dem. Utifrån det resonemanget så bör det inte anses att de frivilliga utför arbete som åligger personalen mer än i liten skala och relativt osystematiskt.

Den tredje punkten som tas upp och handlar om att uppgifterna som utförs av de frivilliga skulle tvingas utföras av personalen om de frivilliga inte utförde dem är kopplad till föregående punkt. Det mesta som beskrivs i de frivilligas uppdrag så som promenader, läsning, hjälp vid arrangemang, aktiviteter av olika slag och individuella besök är saker som inte ingår i kommunens lagstadgade krav på den service de ska ge mottagarna. Alla intervjuade i kommunerna tror att de aktiviteter som utförs av de frivilliga skulle minska eller inte bli utförda om de frivilliga inte gjorde dem. Det beskrivs ofta som att de frivilliga står för den sociala biten och guldkanten som kan vara svår att mäta i mängd och aktivitet. Som i punkten ovan så är fallet med promenader en sådan sak som utförs av både frivilliga och personal. Personalen har att ansvara för att brukarna har möjlighet till utevistelse, frågan om hur stor minskningen av detta skulle vara utan de frivilliga är svår att svara på. De flesta utav de frivilligas uppdrag skulle inte utföras av personalen utan de frivilliga, vilket gör att det bör betraktas som att de frivilliga i stor utsträckning utför arbete som inte skulle blivit utförda utan dem.

Jämförs detta med den teori som Blennberger förklarar om ett nollsummespel där substitut föreligger om en part minskar sitt arbete så kommer den andra parten öka sitt arbete. Så är inte fallet när det gäller frivilligverksamheterna i Lidköping eller i Falköping, vilket gör att det inte finns något stöd för tanken om att de frivilliga skulle vara ett substitut.⁴⁶ I båda kommunerna har de satt en lägstanivå för vad kommunen ska utföra och tillhandahålla oberoende av hur många frivilliga som ställer upp med sina insatser. De insatser som de frivilliga erbjuder läggs ovan på det kommunen erbjuder. Huruvida frivilligorganisationerna skulle öka sina insatser om kommunen minskade sin verksamhet kan inte svaras på utifrån det empiriska materialet. Dock ges inte en bild från varken de frivilliga eller andra aktörerna att de vill eller tror att de frivilliga ska täcka upp för en bristfällig offentlig omsorg, utan det finns en samsyn i att det grundutbudet av äldreomsorg ska kommunerna klara av.

Dahlberg som presenterar teorin om komplement menar att kommunens aktiviteter antingen ökar eller är oförändrad när frivilligas insatser ökar. I båda kommunerna finns många exempel på att den totala mängden aktiviteter har ökat på grund av de frivilliga utan att kommunerna har förändrat sin aktivitet kopplat till de frivilliga. Ser vi på Lidköping så finns aktiviteter som yoga, IT-hjälp och andra aktiviteter som inte skulle ha utförts utan de frivilliga. I

⁴⁶ Blennberger (1993)

Falköping finns samma koppling, där hjälp vid olika tillställningar beskrivs som avgörande för att personalen ska klara av vissa aktiviteter och att caféer på dagcentraler inte skulle drivas utan de frivilliga. Till detta menar politiker och förvaltningschefer att kommunen inte minskat sina insatser på grund av de frivilliga. Utifrån detta så finns det en stark koppling mellan de frivilligverksamheterna i kommunerna och Dahlbergs teori om när komplement föreligger.⁴⁷

Stickland och Ockenden menar att det är viktigt att ha en tydlig kommunikation mellan parterna och sätta upp tydliga gränsdragningar för att undvika att de frivilliga används som ett substitut till personalen.⁴⁸ När det gäller frågan om de frivilliga är ett komplement utifrån analysmodellen så ska det finnas en tydlig gränsdragning mellan de frivilligas och kommunens personals uppgifter. Det ter sig något olika mellan kommunerna och inom kommunerna. I båda kommunerna säger frivilligsamordnarna att informationen till de nya frivilliga bland annat innehåller att de inte får utföra arbete och att de ska utgöra det sociala inom äldreomsorgen. Detta är något som de frivilliga säger att de inte fått någon direkt information om, men att det är sådant som man känner av. Vidare menar de frivilliga i Falköping att detta kan bero på att de tidigare arbetat på äldreboendet.

Även om de intervjuade frivilliga i dessa två kommuner inte har några problem att se gränsdragningen mellan personalens uppgifter och de frivilligas, så finns flera beskrivningar från intervjuerna på personer som inte vet riktigt vilken roll den frivillige ska ha, både bland mottagare och frivilliga. Detta understryker vikten av information, kommunikation och tydlighet mot alla parter när kommunerna arbetar med frivilliga för att undvika utnyttjning eller substitution. Intervjuade förvaltningschefer och politiker i kommunerna tycker att det finns en tydlig gränsdragning och ser inte frågan som ett stort problem, de anser att de frivilligas roll ska vara fri, för att viljan att hjälpa till inte ska försvinna. Frivilligsamordnaren i Falköping beskriver även att det har funnit bristande kommunikation ute i verksamheten för att de frivilliga ska få en roll som är anpassade för dem.

Kommunals utredare har erfarenheten att det ofta finns otydliga gränsdragningar ute i kommunerna, och lyfter fram vikten av att personalen är delaktiga i utformningen av de frivilligas roll på arbetsplatsen för att ge förståelse och tydlighet. I kommunerna så anser de flesta respondenterna att det finns tydliga gränsdragningar mellan de frivilligas uppgifter och

⁴⁷ Dahlberg (2005)

⁴⁸ Stickland och Ockenden (2011)

personalen. För att undvika att de frivilligas roll blir ett substitut till medarbetarna, så måste detta kommuniceras till de frivilliga, medarbetarna och mottagarna på ett sätt så att alla är medvetna om var gränserna går.⁴⁹

Den andra punkten i analysmodellen om komplement berör om personalen och de frivilliga utför olika arbete. Som jag har konstaterat ovan så ligger de flesta sysslorna som de frivilliga utför utanför personalens ordinarie arbete. Det finns vissa sysslor som både de frivilliga och personalen utför såsom promenader eller hjälp vid fika. De frivilliga utför dock inga sysslor inom vården av de äldre. De sysslorna där det kan finnas en gråzon är i de flesta fall kopplat till sociala aktiviteter. Det bör därför anses som att de i huvudsak utför olika arbete.

Den tredje punkten om att de frivilliga utför arbete som inte skulle bli utfört utan deras insats har också behandlats ovan. Det kan konstateras att merparten av de sysslor som de frivilliga utför inte skulle ha blivit utförda utan de frivilligas insats eller åtminstone minska i omfattning. Sammantaget kan man utifrån detta säga att det finns stöd för att de frivilliga har en komplementär roll inom äldreomsorgen i de två undersökta kommunerna.

Vidare kan man se en koppling mellan det empiriska materialet och Berge, Øien och Jakobssons beskrivning av komplementsteorin. De beskriver att det offentliga står för huvudansvaret av omsorgen men att de informella krafterna specialiserar sig på andra saker som inte det offentliga ansvarar för.⁵⁰ I de båda kommunerna handlar ofta de frivilliga uppdragen om den sociala biten där man kan säga att en specialisering har skett. Aktiviteter som yoga, sagostunder, IT-hjälp och caféverksamhet är sådana exempel som finns i kommunerna. Detta är en relation mellan de frivilliga och det offentliga som Litwik menar är viktig för att undvika konflikter mellan parterna. Där en uppdelning och specialisering är nödvändig, då de olika parterna har olika kompetens, förutsättningar och erfarenheter.⁵¹ Utifrån dessa båda synsätt så arbetar man med de frivilliga i båda kommunerna på ett komplementär sätt och det är även den synen de olika aktörerna har på hur de vill att den frivilliga verksamheten ska fungera och verka.

⁴⁹ Stickland och Ockenden (2011)

⁵⁰ Berge, Øien, Jakobsson (2014)

⁵¹ Litwik (1985)

6. Slutsatser

I detta kapitel besvaras uppsatsen frågeställningarna samt ges förslag till vidare studier.

6.1 Besvarande av frågeställningar

Den här uppsatsens syfte är att undersöka om det skett en förändring av de frivilligas roll inom äldreården sedan 1990-talet och hur denna förändring ser ut. Vidare syftar uppsatsen till att förklara olika aktörers syn på de frivilligas roll inom den offentliga äldreomsorgen idag. Samt beskriva hur olika aktörers syn påverkar deras hantering av de frivilliga i relation till kommunens egen personal. För att besvara syftet och uppsatsens frågeställningar har empiriska materialet samlats in och tillsammans uppsatsens referensram analyserats i föregående kapitel.

Frågeställningen om hur politiker, tjänstemän, frivilligsamordnare, medarbetare, facket i kommunerna ser på de frivilligas insatser – om de ser det som ett komplement eller som ett substitut till den kommunala verksamheten – ska i detta kapitel besvaras. Med hjälp av den insamlade datan och uppsatsens analysmodell finns inget stöd för att de frivilliga inom äldreomsorgen i de undersökta kommunerna används eller ses som ett substitut till den egna verksamheten. Däremot finns stöd för teorin om komplement både när det gäller de olika aktörernas syn på de frivilligas roll och deras faktiska arbete. Samtidigt finns det som i de flesta fall gråzoner som kan vara svåra att kontrollera för kommunerna. Arbetet med frivilligverksamheterna har inte som syfte att ersätta den befintliga personalen, utan bara vara ett komplement. I uppsatsen framgår det tydligt att alla aktörer ser de frivilliga som en viktig kraft för att få en bra och fungerande äldreomsorg och att de tillför ett annat värde till omsorgen, som hade varit svårt att åstadkomma i kommunal regi.

Något som inte avspeglas i den ovan beskrivna tidigare forskning är den vision och de framtidstankar som flera respondenter ger uttryck för under intervjuerna. Intervjuerna visar på viljan att frivilligverksamheten ska vara något annat än välgörenhet och istället var en viktig samhällsbärande byggsten där de frivilliga utgör en brobyggare mellan civilsamhället och det offentliga. Således kan det vara nödvändigt att tillföra nya begrepp och teorier för att beskriva

hur de framtida relationerna mellan frivilligsektorn och det offentliga kommer se ut och utvecklas. Viljan som flera intervjuade i båda kommunerna visade, om att få in fler yngre människor i frivilligarbetet, vittnar om en strävan att förnya och skapa en mer allmänt erkänd roll för de frivilliga där det ska vara naturligt för alla i samhället att bidra med sina förmågor. Det är något som går i linje med den idé som finns på flera håll i kommunerna om att stärka relationerna mellan det offentliga och det civila samhället.

Gällande frågeställningen hur kommunerna anpassar sina tjänster efter de frivilligas insatser så finns det ingen omorganisering, personalminskning eller liknande ute i verksamheten för att de frivilliga ska kunna användas som ett substitut till personalen. I båda kommunerna har man däremot skapat nya förutsättningar för de frivilliga att utöva sina tjänster och gett möjlighet till förnyelse och utveckling. I Lidköping har kommunen satsat på mötesplatser där de frivilliga utgör en stor del av den sociala och aktiverande biten, vilket har gjort att nya former för utövandet av frivilligverksamheten har kunnat ske. På liknande sätt har Falköpings kommun gett frivilligorganisationerna förutsättningar att skapa nya frivilligtjänster på exempelvis dagcentralerna i kommunen.

Förändringarna i synen på de frivilligas roll bland de olika aktörerna ter sig vara marginella i det stora hela. Liknande argument och företeelser som setts i tidigare studier går att återfinna i mitt insamlade material. Vikten av den fria rollen och frivilligorganisationernas självständighet är något som är genomgående i intervjumaterialet, där de frivilligas lust att hjälpa till och göra det som intresserar dem lyfts fram som viktigt för att behålla de frivilliga och få till en bra relation. Det finns många likheter i boken *Att göra någon glad: Frivilligt arbete för äldre* och med det materialet som bearbetas här, så någon större förändring i de frivilligas roll och hur olika aktörer ser på dem är svårt att slå fast.⁵²

Frågan om vilken nivå den offentligt finansierade omsorgen ska ha bör också diskuteras mer och huruvida den påverkar de frivilligas roll. Som beskrevs i inledningen så har prioriteringar gjorts i hela riket där fokus ligger på de mest sjuka, vilka har fått ökad hjälp i hemmen, medan enklare sysslor inte ses som berättigande av hemtjänst på samma sätt som tidigare. Kommer kommunerna att fortsätta att minska utbudet av hjälp med saker som är viktiga för många äldre och som är viktiga för deras sociala välbefinnande, så kanske de frivilliga kommer få ta

⁵² Karlsson och Gerhardsson (1996)

en större roll i samhället. Jag anser inte att det behöver vara negativt om man har en väl utbyggd organisation för att möta dessa förändringar, utan att de äldre får en minskad social trygghet. Dock krävs det att kommuner tillsammans med frivilligorganisationerna bygger upp ett nätverk och goda kontakter för att kunna organisera sådana förändringar.

Inför framtiden finns inga tendenser i det framtagna materialet om att de frivilliga krafterna i de undersökta kommunerna skulle gå mot en mer substituerande roll likt frivilligverksamheter i många andra länder i världen. Vissa av de intervjuade tror förvisso att det finns en viss risk för att det kan gå åt det hållet, men de vill och strävar mot att de frivilliga bara ska utgöra ”guldkanten” inom äldreomsorgen. Viktiga faktorer att ta med sig i det fortsatta arbetet med att utveckla och förnya relationen mellan civilsamhället och det offentliga tror jag är att skapa rutiner för kommunikation mellan berörda parter. I detta ligger att tydliggöra vilken roll man vill att det frivilliga uppdraget ska vara utan att hämma lusten och viljan till engagemang bland medborgarna. Att skapa ett kontaktnät inom kommunerna så att brister kan diskuteras och behandlas. Vidare tror jag att det är av vikt att fortsätta arbetet med att informera i både organisationerna och i hela samhället om de frivilliga för att få en förståelse om vilken roll de har, så att de inte utnyttjas på grund av okunskap eller att deras roll blir något annat än ett komplement till den ordinarie verksamheten.

6.2 Förslag till fortsatta studier

Ett uppslag för vidare forskning som flera ute i de studerade kommunerna visat intresse för är de ekonomiska konsekvenserna för kommunerna gällande frivilligverksamheten. Detta är ett område som inte haft så stor uppmärksamhet i den tidigare forskningen och där det finns många olika teoretiska vinklar att använda sig av för att belysa denna fråga.

Ett annat möjligt uppslag för vidare forskning kan vara att utvärdera hur kvalitén på omsorgen påverkas av de frivilliga. Många vittnar om att det ger en ytterligare dimension till omsorgen och att den sociala biten av omsorgen skulle minska utan de frivilliga. Samtidigt menar Kommunals utredare att frivilliga kan påverka arbetsmiljön för personalen både positivt och negativt. Således vore en brukarundersökning med fokus på kvalitén ett viktigt tillskott till diskursen.

Referenser

Litteratur

Amnå, Erik. (red.). 1995. *Medmänsklighet att hyra?: åtta forskare om ideell verksamhet*. Örebro: Libris.

Bryman, Alan. 2012. *Samhällsvetenskapliga metoder*. Uppl 2. Malmö: Liber AB

Karlsson, Lars Erik. Gerhardsson, Pia. 1996. *Att göra någon glad – Om frivilligt arbete för äldre*. Stockholm: Kommentus Förlag.

Linderyd, Andreas. 2008. *Frihet utan oberoende – Civila samhället och relationen till stat och kommun*. Stockholm: Sektor3.

Litwak, Eugene. 1985. *Helping the Elderly*. New York: The Guildford Press.

Lowenstein, Ariel. och Ogg, Jim. (red.). 2003. *Old Age and Autonomy: The Role of Service Systems and Intergenerational Family Solidarity*. Haifa: Center for Research and Study of Aging.

Lundström, Tommy. 1995. *Frivilligt socialt arbete under omprövning*. Sköndal: Sköndalsinstitutet

Stickland, Alan. Ockenden, Nick. 2011. *Job substitution or volunteer substitution*. London: Volunteering England.

Wijkström, Filip. Lundström, Tommy. 2002. *Den ideella sektorn – Organisationerna i det civila samhället*. Stockholm: Sober Förlag.

Artiklar

Bohlin, Kristian. Lindgren, Björn. Lundborg, Petter. 2008. *Informal and formal care among single-living elderly in Europe*. Health Economics. Vol 17, Issue 3. pp. 393-409.

Dahlberg, Lena. 2005. *Interaction between Voluntary and Statutory Social Service Provision in Sweden: A Matter of Welfare Pluralism, Substitution or Complementarity*. Social Policy & Administration. Vol. 35, No 7. pp.740-763.

Jegermalm, Magnus. 2002. *Direct and Indirect Support for Carers: Patterns of Support for Informal Caregivers to Elderly People in Sweden*. Journal of Gerontological Social Work. Vol 38, Issue 4. pp.67-84.

Sadelmann-Steffen, Isabelle. 2011. *Social Volunteering in Welfare States: Where Crowding Out Should Occur*. Political Studies. Vol 59, Issue 1. pp. 135-155.

Van Houtven, Courtney Harold. Norton, C Edward. 2008. *Informal care Medicare expenditures: testing for heterogeneous treatment effects*. Journal of Health Economics. Vol27, Issue 1, pp. 134-156.

Rapporter

Berge, Thea. Øien, Henning. Jakobsson, Niklas. *Formell og uformell omsorg – Samspillet mellom familien og veldersstaten*. Nova Notat 3/2014. Velferdsforskningsinstituttet Nova. Oslo.

Blennberger Erik (1993) *Begrepp och modeller* i SOU 1993:82, Frivilligt socialt arbete: Kartläggning och kunskapsöversikt. 1993. Socialdepartementet. Stockholm.

Frivilligcentraler i Sverige – en kartläggning. 2007. Socialstyrelsen. Stockholm.

Kommunalt stöd till sociala ideella organisationer. 2005. Socialstyrelsen. Stockholm.

Konkurrensutsättning inom äldreomsorgen. 2004. Socialstyrelsen. Stockholm.

Runesson, Ingrid. Eliasson-Lappalainen, Rosmari. *Att sörja för äldre – Hur ta tillvara på kompetens i äldreomsorgen?*. 2000. Svenska kommunförbundet. Stockholm.

Socialstyrelsen och den sociala ideella sektorn. 2005. Socialstyrelsen. Stockholm.

SOU 2002:31. Vinst för vården. Betänkande från Vårdens ägarformer. Socialdepartementet. Stockholm.

Sveriges framtida befolkning 2009-2060. Demografiska rapporter 2009:1. Statistiska centralbyrån. Stockholm.

Internetkällor

Internetlänk 1. *Avläst* 2014-10-20

<http://www.frivillighed.dk/Webnodes/Definition+af+frivilligt+%28socialt%29+arbejde/812>

Interlänk 2. *Avläst* 2014-11-20

<https://lidkoping.se/stod-och-omsorg/aldreomsorg/volontarverksamhet/>

Internetlänk 3. *Avläst* 2014-11-20

<http://www.falkoping.se/omsorghjalp/frivilligamedhjalpare.4.7865cfaf121d36819ec800034956.html>

Intervjuer

1.

Namn: Lena Blomgren

Titel: Nämndordförande

Organisation: Vård- och omsorgsnämnden, Lidköpings kommun

Intervjugenomförd: 2014-11-18

2.

Namn: Sven-Ove Andersson

Titel: Förvaltningschef

Organisation: Vård och omsorg, Lidköpings kommun

Intervjugenomförd: 2014-11-27

3.

Namn: Ewa Gustavsson

Titel: Volontärsamordnare

Organisation: Lidköpings kommun

Intervjugenomförd: 2014-11-17

4.

Namn: Anonymiserade

Titel: Frivilliga

Organisation: Lidköpings kommun

Intervjugenomförd: 2014-11-17

5.

Namn: Anonymiserade

Titel: Medarbetare

Organisation: **Namn:** Anonymiserade

Intervjugenomförd: 2014-11-17

6.

Namn: Susanne Larsson

Titel: Nämndordförande

Organisation: Socialnämnden, Falköpings kommun

Intervjugenomförd: 2014-11-20

7.

Namn: Lars-Åke Gustavsson

Titel: Socialchef

Organisation: Falköpings kommun

Intervjugenomförd: 2014-11-21

8.

Namn: Ulrika Kallin

Titel: Frivilligsamordnare

Organisation: Falköpings kommun

Intervjugenomförd: 2014-11-20

9.

Namn: Anonymiserade
Titel: Frivilliga
Organisation: Falköpings kommun
Intervjugenomförd: 2014-11-20

10.

Namn: Anonymiserade
Titel: Medarbetare
Organisation: Falköpings kommun
Intervjugenomförd: 2014-11-20

11.

Namn: Yeshiwork Wondmeneh
Titel: Utredare
Organisation: Fackförbundet Kommunal
Intervjugenomförd: 2014-11-26

Bilaga 1: Intervjuguide – Förvaltningschef

1	Hur länge har du haft din nuvarande tjänst inom kommunen och har du haft någon annan tjänst eller uppdrag inom kommunen tidigare?
2	Vilken inställning har du till frivilligt arbete inom äldreomsorgen i kommunen?
3	Vilken betydelse anser du att frivilligverksamheten har för äldreomsorgen i kommunen?
4	Har det förekommit omstruktureringar eller anpassning av verksamheten på grund av de frivilliga?
5	Anser du att det finns en tydlig gränsdragning mellan kommunens personals och de frivilligas arbetsuppgifter?
6	Skulle du ändra på dessa gränsdragningar mellan de frivilligas arbetsuppgifter och kommunens personals arbetsuppgifter?
7	Skulle du vilja att de frivilliga inom äldreomsorgen ges fler arbetsuppgifter än de gör idag?
8	Skulle kommunen behöva anställa mer personal ifall ni inte hade någon frivilligverksamhet?
9	Hur ser du på relationen mellan de frivilliga och kommunens personal som kommer i kontakt med de frivilliga?
10	Hur skulle du vilja att frivilligverksamheten utvecklas?
11	Vilken roll tror du att frivilligverksamheten inom äldreomsorgen kommer att ha i framtiden?

Bilaga 2: Intervjuguide – Förtroendevald

1	Hur länge har du haft ditt nuvarande förtroendeuppdrag och har du eller har haft andra förtroende uppdrag inom kommunen?
2	Vilken inställning har du till frivilligt arbete inom äldreomsorgen i kommunen?
3	Finns det någon politisk vilja att styra frivilligverksamheten?
4	Vilken betydelse anser du att frivilligverksamheten inom äldreomsorgen har?
5	Vilken gränsdragningen mellan de frivilligas arbetsuppgifter och kommunens personal anser du ska göras?
6	Skulle du vilja att de frivilliga inom äldreomsorgen ges fler arbetsuppgifter än de gör idag?
7	Hur skulle du vilja att frivilligverksamheten utvecklas?
8	Kan du se att de frivilligas roll inom äldreomsorgen har förändrats?
9	Vilken roll tror du frivilligverksamheten inom äldreomsorgen kommer att ha i framtiden?

Bilaga 3: Intervjuguide – Samordnare

1	Hur länge har du haft din nuvarande tjänst?
2	Hur ser frivilligverksamheten inom äldreomsorgen i kommunen ut idag?
3	Hur länge har ni haft frivilliga inom äldreomsorgen på ett organiserat sätt?
4	Hur har frivilligverksamheten förändrats under den tiden du arbetat med det?
5	Vilka uppdrag har de frivilliga inom kommunen och i vilken omfattning?
6	Vilken information får de frivilliga när de börjar hos er?
7	På vilket sätt informeras de frivilliga om vad de får göra och inte får göra?
8	Finns det tydlig gränsdragning mellan de frivilligas ansvarsområde och kommunens personals ansvarsområde?
9	Hur ser du på förhållandet mellan de frivilliga och kommunens personal?
10	Finns det aktiviteter eller andra saker som inte skulle bli utförda om ni inte hade någon frivilligverksamhet?
11	Skulle du vilja att de frivilliga inom äldreomsorgen ges fler arbetsuppgifter än de gör idag?
12	Hur skulle du vilja att frivilligverksamheten utvecklas?
13	Hur tror du att frivilligverksamheten kommer se ut i framtiden?

Bilaga 4: Intervjuguide – Representant från Kommunal

1	Vilken är din nuvarande tjänst?
2	Vad har du för utbildning?
3	Vilka förtroendeuppdrag har du inom Kommunal?
4	Vilken inställning har du till frivilligt arbete inom äldreomsorgen i kommunen?
5	Vilken är din syn på relationen mellan frivilligarbetare och kommunens personal inom äldreomsorgen?
6	Anser du att det finns en tydliggränsdragning mellan de frivilligas ansvarsområde och kommunens personals ansvarsområde?
7	Har du upplevt en oro bland era medlemmar att de frivilliga konkurrerar om deras arbeten?
8	Skulle du vilja att de frivilliga inom äldreomsorgen ges fler arbetsuppgifter än de gör idag?
9	Tror du att kommunen använder frivilliga som ersättare av personal?
10	Hur skulle du vilja att frivilligverksamheten utvecklas?
11	Hur tror du frivilligverksamhet inom äldreomsorg kommer att se ut i framtiden?

Bilaga 5: Intervjuguide – Frivilliga

1	Hur skulle ni beskriva vad en frivillig är?
2	Tidigare/nuvarande huvudsakligt arbete?
3	Hur länge har ni arbetat som frivilliga inom äldreomsorgen?
4	Hur många timmar per månaden arbetar ni som frivilliga inom äldreomsorgen?
5	Hur ser er kontakt ut med kommunens personal?
6	Vilken information eller utbildning har ni fått när ni börjat?
7	Vilken information har ni fått om vilken gränsdragningen i arbetsuppgifter som finns mellan de frivilliga och kommunens personal?
8	Anser ni att det finns en tydlig gränsdragning mellan vad kommunens personals och de frivilligas arbetsuppgifter?
9	Har ni någon gång utfört arbete som kommunens personal ansvarar för?
10	Om frivilligverksamheten inte fanns, skulle era arbetsuppgifter bli utförda då?
11	Skulle du vilja att de frivilliga inom äldreomsorgen ges fler arbetsuppgifter än de gör idag?
12	Hur skulle ni vilja att frivilligverksamheten utvecklas?
13	Hur tror ni att frivilligverksamheten kommer att se ut i framtiden?

Bilaga 6: Intervjuguide – Medarbetare

1	Hur länge har ni arbetat inom äldreomsorgen i kommunen och vilken anställning har ni?
2	Vilken inställning har ni till frivilligt arbete inom äldreomsorgen i kommunen?
3	Hur ser er kontakt ut med de frivilliga?
4	Hur påverkar de frivilligas arbete ert arbete?
5	Anser ni att det finns en tydliggränsdragning mellan de frivilligas ansvarsområde och kommunens personals ansvarsområde?
6	Har ni någon gång bett någon frivillig att utföra en syssla som ni ansvarar för?
7	Skulle du vilja att de frivilliga inom äldreomsorgen ges fler arbetsuppgifter än de gör idag?
8	Hur skulle ni vilja att frivilligverksamheten utvecklas?
9	Hur tror ni att frivilligverksamheten kommer att se ut i framtiden?