

DET GODE SAMARBEJDE MELLEML FRIVILLIGE OG ANSATTE PÅ FLYGTNINGEOMRÅDET

Visioner og beskrivelser af det gode samarbejde i snitfladen mellem frivillig og ansat

Udgave af 02.07.2018. Dokumentet evalueres efter behov.

INDHOLDSFORTEGNELSE:

FORORD	1
ROLLER OG FORVENTNINGER I SAMARBEJDET	2
Den ansatte	2
Den frivillige	2
RAMMER FOR SAMARBEJDET	3
Bisidder.....	3
Konflikthåndtering	4
Møder og kurser	4
Vil du som frivillig i kontakt med de ansatte (ikke-akutte situationer).....	4
Bilag 1: Strategien for frivilligt socialt arbejde	5
Bilag 2: Om tavshedspligt	5
Bilag 3: Definition af personfølsomme oplysninger	5
Bilag 4: Netværksmøder mellem frivillige og ansatte i Skanderborg Kommune	6

FORORD

At byde flygtninge velkommen til Skanderborg Kommune og hjælpe dem med at finde sig til rette og blive en del af det danske samfund, er en fælles opgave mellem aktive borgere og ansatte.

Aktive borgere er mennesker, der tager ansvar og hjælper til i fællesskabet – uden at få løn for det. De fleste aktive borgere er aktive i foreninger eller grupper og/eller i kommunale sammenhænge. Det frivillige arbejde er et supplement til den offentlige indsats, som altid skal kunne stå alene.

Hensigten med ”Det gode samarbejde for frivillige og ansatte på flygtningeområdet” er blandt andet

- at der er tydelige rammer og kanaler for en god kommunikation
- at udfordringer i snitfladen giver anledning til konstruktive drøftelser
- at samarbejdet, som hviler på gensidig respekt mellem frivillige og ansatte, fortsætter

Med venlig hilsen

Karna Friis

Flygtningehjælpsgruppen
Skanderborg

Carl Balle Pedersen

Flygtninge-frivilligruppen i Ry

Jette Aaberg

Flygtninge-frivilligruppen i
Galten

Erik Håkonsson

Hørning hjælper flygtninge

Jørgen Erlandsen

Beskæftigelses- og
sundhedschef, Skanderborg
Kommune

ROLLER OG FORVENTNINGER I SAMARBEJDET

Samarbejdet skal fungere med respekt for den forskel, der er på ansatte og frivillige. Ansatte løser de myndighedsopgaver, der fremgår af lovgivningen. Frivillige kan udføre opgaver af vejledende, praktisk og omsorgsmæssig karakter.

Den ansatte

I Skanderborg Kommune er der fokus på, at borgerne skal sikres en helhedsorienteret og sammenhængende indsats. Dette sker via en koordinerende sagsbehandler, der skal sikre at de rette uddannelses-, beskæftigelses-, sundheds-, og socialfaglige indsatser igangsættes på tværs af de forskellige lovgivninger, borgeren over et livsforløb kan være omfattet af.

Konkret er arbejdsopgaverne blandt andet at:

- Identificere borgerens behov
- Involvere borgere og samarbejdspartnere
- Formulere en fælles overordnet målsætning
- Iværksætte indsatser
- Bistå borgeren med at gennemføre planen
- Følge op og dokumentere borgerens udvikling
- Løse myndighedsopgaver, der fremgår af lovgivningen.
- Sikre at borgernes rettigheder varetages
- Sikre borgerne de bedste muligheder for at varetage eget liv inden for rammerne af lovgivningen

Forventninger til den ansatte

Som frivillig og som borger kan man forvente, at den ansatte kvitterer for modtagelsen af en henvendelse.

Som frivillig og som borger kan man forvente, at den ansatte kan rumme den frivilliges følelsesmæssige udtryk – herunder frustrationer, manglende viden og undren.

Den ansatte tager henvendelser fra frivillige og borgere alvorligt og reagerer i henhold til borgerens lovmæssige rettigheder.

Skanderborg Kommunes tanker om samarbejdet mellem aktive borgere og ansatte er beskrevet i strategien for frivilligt socialt arbejde. Se bilag 1.

Den frivillige

Drivkraften for den frivillige er engagement, ansvarsfølelse og medmenneskelighed. De frivilliges indsats er et supplement til de ansattes indsats ift. at understøtte borgeren i at varetage eget liv.

Frivillige er både med- og modspillere til den offentlige sektor. Det skal anerkendes, at den frivillige har ret til en kritisk stemme, hvor han/hun finder det nødvendigt.

Den frivillige kommer tæt på den/de personer, som han/hun hjælper og har tid til at lytte til og sætte sig ind i de problemer, vedkommende beretter om. Derved kan den frivillige hjælpe med at synliggøre problemer og muligheder for de ansatte.

Den frivillige bør være loyal over for såvel den person som han/hun støtter – som over for den ansatte.

Frivillige arbejder både individuelt og i fællesskaber, og de er både autonome og organiserede. De sætter selv deres grænser i forhold til tidsforbrug og omfanget af opgaver og involvering.

Den frivillige accepterer de ansattes beslutninger og afgørelser, også selvom den frivillige besidder kompetencer og viden på området.

At kende til regler om tavshedspligt er centralt for de frivillige. Se evt. bilag 2 om tavshedspligt og bilag 3 om definition af personfølsomme oplysninger.

Forventninger til den frivillige

Den frivillige holder, hvad han/hun lover.

Den frivillige respekterer grænserne mellem professionelt arbejde og frivillige opgaver, samt respekterer de ansatte i et konstruktivt samarbejde til gavn for de personer, man hjælper.

Den frivillige skal kunne have tillid til, at den ansatte tager henvendelser alvorligt og reagerer i henhold til borgerens lovmæssige rettigheder.

Kontakt med sagsbehandlere

- Ring meget gerne til den enkelte sagsbehandler. Mailkorrespondance kan i nogle situationer føre til misforståelser. Hvis du ikke kan få fat i sagsbehandleren, så medsend evt. et nummer på den frivillige, som sagsbehandleren kan ringe til.
- Spørg meget gerne, hvis der er noget du undrer dig over eller er i tvivl om – men spørg gerne ”generelt” – ikke til en bestemt borger. Dette giver måske dig som frivillig mulighed for at forstå kompleksiteten og hvorfor noget er som det er
- Spørg borgeren om lov til at læse borgerens kommunikation med kommunen. Spørg meget gerne borgeren, om du må komme med til møder med kommunen.

Akutte situationer

Står man som frivillig i en situation, som man ikke selv kan løse, så kan man:

- Ringe til en anden frivillig (måske har andre stået i din situation før)
- Ringe til boligforeningen, hvis det handler om borgere i permanente boliger
- Ringe til vagttelefonen på 23700202, hvis det handler om borgere i midlertidige boliger
 - Åbningstider: mandag, tirsdag, onsdag og torsdag kl. 07.00 – 14.00, fredag kl. 07.00 – 11.00. Kun henvendelse om selve boligen.
- Ringe til vagtlægen (hvis det handler om sygdom)
- Ringe til politiet (hvis det er en alvorlig situation, som kræver handling nu)
- Ringe til afdelingsleder i Integrationsteamet, Signe Bloch-Krarup (hvis det handler om sagsbehandling og samarbejdet med kommunen)

RAMMER FOR SAMARBEJDET

Bisidder

Når borgeren skal have et møde med det offentlige, er det tilladt at tage en bisidder med. Bisidderens funktion er at fungere som en personlig støtte til sikring af, at borgeren får fremført, hvad der skal ske på mødet, samt at borgeren forstår, hvad der aftales på mødet. Ønsker borgeren at den frivillige skal være bisidder, skal borgeren aktivt give samtykke hertil.

At være bisidder for en borger indebærer at hjælpe denne med dennes forhold og relation til omverdenen f.eks. til offentlige myndigheder, til sundhedsvæsenet o.a.

En bisidder kan være professionel som f.eks. en advokat, en revisor og lignende, men en bisidder kan også være en medborger, familiemedlem eller god ven, der ønsker at hjælpe.

En bisidder er en person, der er med som en skulder at læne sig op ad. Hans eller hendes tilstedeværelse tjener til at borgeren kan føle sig rolig og tryk, og dermed giver borgeren mulighed for at tage vare på sine rettigheder og interesser.

Bisidderen kan evt. hjælpe borgeren med anvisninger til, hvor rådgivning kan søges eller forklare betydningen af et brev, som er svært at læse eller forstå.

Konflikthåndtering

Den ansatte har det primære ansvar for at løse konflikten, men den frivillige har altid et medansvar

1. trin: Ansat og frivillig forsøger selv at løse konflikten gennem dialog.
2. trin: Hvis den ansatte og den frivillige ikke får løst konflikten, inddrages den ansattes leder og/eller frivilligkoordinatoren. Samtidig orienteres den person, der i foreningen er udpeget som kontaktperson til kommunen, og inddrages eventuelt.
3. trin: Hvis det findes nødvendigt, kan der arrangeres et møde mellem den frivillige, dennes kontaktperson og lederen i den ansattes område. Den ansatte kan på lederens opfordring deltage.

Møder og kurser

- Kvartalsvise netværksmøder med deltagelse af repræsentanter fra Skanderborg Kommune og de fire frivillige grupper i Skanderborg, Ry, Galten og Hørning. Se bilag 4.
- Et årligt dialogmøde for alle frivillige indenfor flygtningeområdet, ansatte og ledere på integrationsområdet. Frivilligkoordinatoren arrangerer dialogmødet i samarbejde med lederen af Integrationsteamet. Invitation udsendes min. en måned før mødet.
- Kursus for nye frivillige på flygtningeområdet efter behov. Frivilligkoordinatoren arrangerer kurserne
- Kurser for samtlige frivillige, når relevante og generelle udfordringer bliver synlige

Vil du som frivillig i kontakt med de ansatte (ikke-akutte situationer)

Børn og Unge: Konsulent Mogens Sønderby Nielsen, tlf. 8794 7149/mail: mogens.sonderby.nielsen@skanderborg.dk

Henvendelser om ydelser: Pernille Mølbach, tlf. 8794 7797/mail: Pernille.Molbach@skanderborg.dk

Henvendelser om jobåbninger: Lars Schröder, tlf. 8794 7950/mail: Lars.Schroder@skanderborg.dk

Henvendelser omkring frivillig-problematikker: Frivilligkoordinator Jette Engelbrecht, tlf. 8794 7645/mail: jette.engelbrecht@skanderborg.dk

Øvrige henvendelser/henvendelse omkring borgere over 18 år: Leder af Integrationsteamet Signe Bloch-Krarup, tlf. 29131594/mail: Signe.Bloch-Krarup@skanderborg.dk

Ikke akutte henvendelser skal fortrinsvis foregå på mail. Husk at bruge e-boks, når du kommunikerer med kommunen omkring borgere, hvor der indgår personfølsomme oplysninger.

Ovenstående personer vil bestrebe sig på at svare hurtigst muligt.

Bilag 1: Strategien for frivilligt socialt arbejde

Skanderborg Kommunes tanker om samarbejdet mellem aktive borgere og ansatte er beskrevet i strategien for frivilligt socialt arbejde. Strategien indeholder 3 fokusområder, som kort er beskrevet nedenfor.

1. Gode rammer
 - Det skal være nemt at være frivillig
 - Der skal være mulighed for en rådgivende og koordinerende funktion
 - Der skal være en økonomisk ramme
2. Kommunalt samarbejde og partnerskab
 - Vi er som kommune åben og nysgerrig
 - Klare definerede kerneopgaver og kompetencer
 - Tæt dialog om indsatserne
3. Synliggørelse og anerkendelse
 - Udbredelse af de gode historier
 - Anerkendelse af frivilligt socialt arbejde

Bilag 2: Om tavshedspligt

Ansatte ved Skanderborg Kommune er omfattet af Forvaltningsloven, og er derfor underlagt tavshedspligt. Medarbejdere må ikke videregive fortrolige oplysninger om en borger vedrørende eksempelvis helbreds-/sygdomsforhold, sociale problemer, misbrugsproblemer, familiemæssige og økonomiske forhold. En frivillig, der kontakter kommunen på vegne af en borger/flygtning, kan derfor ikke umiddelbart få udleveret fortrolige oplysninger.

Som frivillig har man også tavshedspligt og må ikke videregive fortrolige oplysninger, som man får indblik i. Der er dog tilfælde, hvor man har pligt til at underrette de offentlige myndigheder. Det gælder, hvis man får kendskab til oplysninger, der kan forhindre alvorlige forbrydelser f.eks. terrorvirksomhed og mord.

Derudover har man underretningspligt i forhold til børn og unge. Underretningspligten går forud for tavshedspligten. Der skal ske underretning til kommunen i tilfælde af vanrøgt af børn, nedværdigende behandling og andre forhold, som kan være til fare for barnets udvikling og sundhed f.eks. vold, seksuelle overgreb, omskæring af piger mv.

Flygtninge kan give en bisidder fuldmagt, så den frivillige kan få oplysninger fra kommunen om hans/hendes situation. Blanketten ”fuldmagt til begrænsede rettigheder” kan bruges til dette.

Bilag 3: Definition af personfølsomme oplysninger

- Et "ualmindeligt" navn
- E-mailadresser (hvor et "ualmindeligt" navn er skrevet)
- Telefonnummer
- Adresse
- Fødselsdato/personnummer
- Racemæssig eller etnisk baggrund
- Helbredsoplysninger
- Fagforeningsforhold
- Politik, religiøs eller filosofiske overbevisninger
- Oplysninger om seksuelle forhold
- Strafbare forhold
- Væsentlige sociale problemer
- Andre rent private forhold, som fx personlighedstest

Kilde: Borger.dk

Bilag 4: Netværksmøder mellem frivillige og ansatte i Skanderborg Kommune

Formålet med møderne

Formålet med møderne er at fastholde det gode samarbejde samt en kontinuerlig kommunikation mellem frivillige og ansatte i kommunen. Det personlige møde ansigt til ansigt er vigtigt! Møderne er en platform, hvor misforståelser ryddes af vejen, og vi gør hinanden klogere på grænseflader og "hinandens" indsatser. "Det gode samarbejde mellem frivillige og ansatte på flygtningeområdet" er et værktøj i tilfælde af uklarhed over, hvem der gør hvad – hvad vi kan forvente af hinanden.

Vores forventninger til hinanden på møderne (og i tiden mellem møderne)

- at vi kan drøfte og blive enige om grænsefladerne mellem frivillige og ansatte
- at de frivillige bliver orienterede om relevant nyt indenfor integrationsteamets indsats og ansvarsområde, organisatorisk og lovmæssigt.
- at vi alle kan stille spørgsmål og blive klogere, samt videregive viden fra virkeligheden
- at vi alle kan gøre opmærksom på hændelser, der ikke er hensigtsmæssige (utilsigtede hændelser mhp. kvalitetssikring)
- at vi inspirerer hinanden og kommer med konstruktive forslag til løsning af fælles problemer
- at stemningen er positiv og konstruktiv

Form på møderne

- alle punkter på dagsorden skal nås
- mødetiden overholdes
- vigtige emner og spørgsmål/udfordringer prioriteres og får tid til at blive drøftet i bund.
 - Vigtige emner er f.eks:
 - Modtagelsen af nye flygtninge, hvordan forløber de - bliver aftalerne generelt overholdt?
 - Hvem gør hvad i forbindelse med familiesammenføringer.
 - Hvilke udfordringer er for tiden meget markante ude i virkeligheden, og hvordan kan de løses.
 - Hvilke slags sager er hastende og kræver, at der er en kontaktperson?

- Hvilke hændelser viser generelt, at frivillige mangler information om kommunens tiltag og forpligtelser?
- enkeltsager og personlige sager undgås, og bliver i stedet adresseret mellem de involverede og kontaktpersoner i ledelserne. Når ”sagen” er løst, kan den drøftes anonymt på møde, så det er med til at gøre os klogere.
- orientering fra frivilligrupperne og deres aktiviteter er sendt ud inden mødet og drøftes derfor kun, hvis andre frivillige gerne vil have uddybet noget

Hvad skal der ske inden møderne afholdes?

- alle kan bidrage til dagsordenen
- dagsordenen udsendes i god tid, så grupperne kan få tid til at konferere med baglandet (som nu)