

2017:00903 - Åpen

Rapport

FRISKUS - koordineringsplattform for helseforebygging og helsefremming

Erfaringer fra Førde, Voss og Naustdal kommune

Forfattere

Mette Røhne, SINTEF Digital

Sigrid Nedkvitne, Lene Sælen, Friskus AS



Rapport

FRISKUS - koordineringsplattform for helseforebygging og helsefremming

Erfaringer fra Førde, Voss og Naustdal kommune

EMNEORD:
Frivillighet,
Koordinering,
DigitaliseringVERSJON
1.0DATO
2018-01-16

FORFATTER(E)

Mette Røhne, SINTEF Digital
Sigrid Nedkvitne, Lene Sælen, Friskus AS

OPPDRAGSGIVER(E)

RFF Vest / Førde kommune

OPPDRAGSGIVERS REF.

271182

PROSJEKTNR

102015168

ANTALL SIDER OG VEDLEGG:

35 + 3 vedlegg

SAMMENDRAG

Norge står foran en stor endring av befolkningens aldersprofil og antall eldre vil doble seg de neste 20 årene, noe som potensielt betyr en betydelig vekst i behovet for helsetjenester. Det er behov for å tilby helsehjelp på nye, mer effektive og bærekraftige måter. Frivillige er pekt på som en ressurs som kan bidra til å møte disse utfordringene, og gjennom prosjektet er det etablert kunnskap om hvilke behov i kommunene som potensielt kan dekkes av frivillighet. Det er også etablert kunnskap om hvordan frivillighet brukes og organiseres i dag. I tillegg har Førde, Voss og Naustdal kommune testet ut en digital koordineringsløsning for frivillighet, FRISKUS. Voss kommune har prøvd det ut på et sykehjem, Førde kommune på Firvilligsentralen og Naustdal kommune i koordinering av oppgaver knyttet til flyktningarbeid.

Kommunene kan lære mye gjennom å samarbeide med frivillige organisasjoner om organisering av frivillighet og utvikling av nye løsninger. Digitale verktøy er viktig for å forenkle koordinering, men samtidig krever det endring av arbeidsoppgaver og at alle jobber digitalt. Innovasjonsprosesser er samtidig krevende og det er behov for dedikerte ressurser og "ildsjeler" for å lykkes. Det å involvere pårørende og frivillige er utfordrende og et digitalt verktøy må oppleves verdifullt når det tas i bruk og samtidig ivareta personvern. Kommunene vil fortsette arbeidet med frivillighet og utprøving av FRISKUS.

UTARBEIDET AV
Mette Røhne

SIGNATUR

KONTROLLERT AV
Dag Ausen

SIGNATUR

GODKJENT AV
Mats Carlin

SIGNATUR

RAPPORTNR
2017:00903ISBN
978-82-14-06604-3GRADERING
ÅpenGRADERING DENNE SIDE
Åpen

Historikk

VERSJON	DATO	VERSJONSBESKRIVELSE
1.0	2018-01-16	Rapport fra forprosjektet oversendt oppdragsgiver

Innholdsfortegnelse

1	Bakgrunn	5
2	Innledning	6
3	Prosjektgjennomføring og metode	7
4	Frivillighet – muligheter og utfordringer	9
4.1	Hvordan involvere frivillige?	9
4.2	Digital koordinering av frivillige ressurser	9
4.3	Utfordringer som må løses for å involvere frivillige	10
5	Frivillighet i kommunene	11
5.1	Behov knyttet til frivillighet i kommunene	11
5.2	Frivillighet på sykehjem.....	12
5.2.1	Behov på sykehjemmet.....	14
5.2.2	Brukere av FRISKUS på sykehjem	15
5.2.3	FRISKUS-løsning på sykehjem	16
5.3	Frivillighet på Frivilligsentralen	20
5.3.1	Behov på frivilligsentralen	20
5.3.2	Brukere av FRISKUS-løsning	21
5.3.3	FRISKUS-løsning	21
5.4	Frivillighet innenfor flyktningekoordinering.....	21
5.4.1	Behov innenfor flyktningekoordinering	21
5.4.2	Hvem bruker FRISKUS	22
5.4.3	FRISKUS-løsning	22
6	Valg av verktøy for koordinering av frivillige	23
7	Utprøving av FRISKUS	24
7.1	Erfaringer på Voss	25
7.2	Erfaringer i Førde	26
7.3	Brukerundersøkelse	28
8	Oppsummering av erfaringer, diskusjon og læringspunkter	33
9	Veien videre	35
10	Referanser	35

BILAG/VEDLEGG

Vedlegg 1 Brukerundersøkelse	36
Vedlegg 2 Brukerundersøkelse november 2017	37
Vedlegg 3 Intervjuguide for ansatte. Vurdering av digitalt verktøy for frivillighet generelt - og av FRISKUS spesifikt	44

1 Bakgrunn

Norge står foran en stor endring av befolkningens aldersprofil og antall eldre vil doble seg de neste 20 årene. Dette gir en betydelig vekst i behovet for helsetjenester – en utfordring som *må* løses ved å tilby helsehjelp på nye, mere effektive og bærekraftige måter. Kommunene utfører mange oppgaver, men de opplever at det er viktig å gi innbyggerne støtte og tilbud på områder hvor kommunen selv ikke har anledning til å yte tjenester. Dette gjelder også der kommunen er lovpålagt å tilby tjenester og ser at behov er stort og økende som innenfor helse, velferd, omsorg og integrering. Kommunene erfarer at behovet er økende og det er allerede større enn ressursene de har til disposisjon og frivillig innsats anses som en viktig faktor for å løse kommunens utfordringer i fremtiden. Andel eldre øker samtidig som det er økning i behov for tjenester knyttet til arbeidsledighet, psykiske lidelser, rusproblematikk, "dropout" fra skolegang og ensomhet. Dette er grupper som sammen med friske eldre kan bli en verdifull ressurs i samfunnet. I Stortingsmelding 19 "Folkehelsen - Mestring og muligheter"¹ pekes det på samarbeid med frivillig sektor for å mobilisere til en felles innsats for å forebygge og utvikle folkehelsearbeidet. Stortingsmelding 26 "Fremtidens primærhelsetjeneste – nærhet og helhet"² presenterer utfordringsbildet i de kommunale helse- og omsorgstjenesten og påpeker at *"For å skape bærekraft er det ikke bare nødvendig å bruke personellressursene annerledes, men også å samarbeide på nye måter med frivillige, ideelle organisasjoner og pårørende."*

Frivillige er en viktig ressurs i kommunene og frivillige organisasjoner har mulighet til å nå mange som ikke nås gjennom offentlige tilbud og tjenester. Frivillige kan bidra som besøksvenn, snømåker, turvenn, sjåfør, vaskehjelp, hundepasser eller PC-hjelper og kan dekke behov som kommunene ellers ikke vil hatt ressurser til å møte. Forskning indikerer at det å være frivillig gir positiv innvirkning på både fysisk og mentale helse (Kim, E. S. and S. H. Konrath, 2016), (Tabassum, F., et al. 2016) ved at sosiale nettverk bygges og vedlikeholdes, gir motivasjon til å opprettholde fysisk aktivitet og gir hverdagen meningsfylt innhold. Dette kan bidra til å styrke helse- og velferdstilbudet i kommunen og bidra til et bedre fellesskap hvor alle opplever å være verdifulle.

Det å koble tilbydere og mottakere karakteriseres i litteraturen som "prosumption" hvor både produksjon (production) og konsumering (consumption) er involvert. Brukere produserer tjenester samtidig som de bruker tjenesten. Dette fenomenet har blitt forsterket gjennom internett og utviklingen av sosiale medier. Brukere av Facebook, YouTube og Twitter produserer og konsumerer innhold. Teknologien muliggjør nye forretningsmodeller og delingsøkonomien er utviklet på denne måten. Det er blitt lettere for tilbydere og mottakere å finne hverandre og enklere å opprette samhandling samtidig som barrierer og transaksjonskostnader reduseres, eksempler er Uber og Airbnb. Gjennom sosiale medier og delingsøkonomi blir en rekke ressurser utnyttet bedre, og forprosjektet har ønsket å undersøke om og hvordan dette konseptet kan utnyttes for å koble frivillighet og behov innenfor helse, velferd, omsorg og integrering. Kommunene ønsker å utvikle en koordineringsløsning for å rekruttere frivillighet for å bedre den generelle folkehelsen og samtidig redusere behovet for lovpålagte tjenester fra kommunen.

¹ Meld. St. 19 (2014–2015) Melding til Stortinget: Folkehelsemeldingen - Mestring og muligheter

² Meld. St. 26 (2014–2015) Melding til Stortinget: Fremtidens primærhelsetjeneste - nærhet og helhet

2 Innledning

Prosjektet har gjennom innsiktsarbeid og utprøving etablert kunnskap om hvordan et digitalt koordineringsverktøy kan bidra til å engasjere frivillige og løse utfordringer i helse- og omsorgssektoren.

Myndighetene peker på digitalisering og frivillighet som nye måter å løse helsehjelp på og som sentrale drivere for å løse utfordringene i helse- og omsorgssektoren. I regjeringens perspektivmelding for 2017 poengteres nødvendigheten av og muligheten med digitalisering innen helse og omsorg. I Nasjonal e-helsestrategi 2017-2022 fra direktoratet for e-helse er «Helsehjelp på nye måter» løftet fram som et strategisk satsningsområde som skal «legge til rette for raskere spredning og innovasjon av digital velferdsteknologi i helse- og omsorgstjenesten»³. Stortingsmelding "Fremtidens primærhelsetjeneste – nærhet og helhet"⁴ påpeker at «For å skape bærekraft er det ikke bare nødvendig å bruke personalressursene annerledes, men også å samarbeide på nye måter med frivillige, ideelle organisasjoner og pårørende.» Omsorgstjenester er svært arbeidsintensive, og det er derfor særlig viktig at det utvikles og tas i bruk ny teknologi og løsninger som avlaster helsetjenesten. Som tjenesteområde har helse- og omsorg kommet kort med digitalisering

Det er store utfordringer innenfor helse, omsorg og integrering i kommunene på Vestlandet og samtidig et ønske om å involvere pårørende og frivillige i arbeidet. Førde kommune har gjennom "Helse- og omsorgsplan 2015-2026"⁵ pekt på utfordringene med færre innbyggere i yrkesaktiv alder, både utfordring i å rekruttere til helse- og omsorgssektoren og å omstille kommunen organisatorisk for å møte den nye hverdagen. Planen gir retning for utvikling av tjenestene for å møte utfordringene og her jobbes det ut fra en modell med 4 F-er for:

Folkehelse, Fritid, Frivillege og Friskliv.

"Den enkelte har ansvar for eiga helse, men samfunnet må bidra til at bakken ikkje blir for bratt!"

Planen tar konsekvensen av at kommunen alene ikke kan løse de fremtidige helse- og omsorgsutfordringene og legger opp til at det vil være nødvendig å supplere den offentlige tjenesteytelsen gjennom dialog med pårørende og frivillig sektor. Innovasjon må til for å forløse potensialet av forebyggende, helsefremmende og frivillig arbeid og innovasjonen skal støtte opp under denne grunntanken:

"Helse, livskvalitet og gode levekår er samfunnet sitt felles prosjekt. Kommunen må tilrettelegge og lage gode strukturar, samtidig som vi må ha kompetanse og kapasitet til å gje naudsynte tenester til dei som har behov for det. Kvar einskild må på eige initiativ og i fellesskap med andre, ta ansvar for eiga helse, og så langt som mogeleg nytte dei mogelegheitane ein har for å påverke eigen livssituasjon. Samstundes skal innbyggjarane føle seg trygge på at dei som treng det, får rett hjelp til rett tid, i rett omfang."

Strategidokumentet for helse og omsorg i Voss kommune, "Morgondagens omsorg i mine og dine hender, 2015-2025"⁶ søker å løse de samme utfordringen ved å fokusere på forebygging, brukerdeltagelse, samarbeid for å bedre kvalitet og tilgjengelighet og raskt ta i bruk digitale tjenester. Ambisjonen er å legge til rette for god livskvalitet og trygge levekår gjennom samspill mellom kommune, næringsliv, frivillige organisasjoner og den enkelte innbygger. Innovasjonen vil gi kommunene en digital koordineringsløsning

³ Direktoratet for e-helse (2017). Nasjonal strategi for e-helse 2017-2022

⁴ Meld. St. 26 (2014–2015) Melding til Stortinget: Fremtidens primærhelsetjeneste - nærhet og helhet

⁵ <https://www.forde.kommune.no/Handlers/fh.ashx?MId1=895&FillId=12456>

⁶ <http://www.voss.kommune.no/Handlers/fh.ashx?MId1=11312&FillId=16130>

som kostnadseffektivt kan involvere frivillige i helsefremming og forebyggende helsearbeid. I sitt strategidokument⁷ trekker RFF VEST fram at:

"Vestlandet står overfor store utfordringer knyttet til å omstille og fornye næringsliv og offentlig sektor og peker på at det er viktig å se på kunnskap og innovasjon i andre næringer og bransjer og utnytte dette sammen med muligheter som digitalisering og delingsøkonomien kan gi".

Kapittel 3 i denne rapporten beskriver gjennomføringen av forprosjektet. Kapittel 4 omhandler muligheter og utfordringer ved frivillighet generelt, kapittel 5 presenterer behov i Voss, Naustdal og Førde kommunen knyttet til sykehjem, frivillighetsentral og flyktningekoordinering. Vurdering av løsninger og utvikling av FRISKUS er beskrevet i kapittel 6 og kapittel 7 beskriver de tre pilotene og tilhørende resultater. En oppsummering av erfaringer og diskusjoner er gitt i kapittel 8 og anbefaling videre i kapittel 9.

3 Prosjektgjennomføring og metode

Prosjektgruppen består av kommunene Voss, Naustdal og Førde og Nasjonalforeningen for demens på Voss, SINTEF har vært forskningspartner i forprosjektet og har bidratt med metodikk fra følgeforskning for å etablere innsikt og kunnskap om behov først og fremst, men har også vurdert hvordan teknologiløsningen. Leverandør av FRISKUS har vært tett på prosjektet og det er løsningen deres som er testet ut av kommunene. Dette har også bidratt til å etablere innsikt i hva frivillighet, hvordan det jobbes med i dag og hvilke behov det er viktig å prioritere.



Prosjektgruppe:

Voss kommune

- Helene Berge Flatekvål, Voss Sjukeheim og leder Område Vest (helse og omsorg)
- Marianne Lidsheim, Voss Sjukeheim
- Martin Ensink, aktivitetskoordinator Voss kommune

Nasjonalforeningen

- Helga Øvstedal, Voss Sjukeheim og Voss Demensforening
- Liv Kolskår, Voss Sjukeheim og Voss Demensforening

Naustdal kommune

- Torill Hukseth, Naustdal Frivilligsentral
- Line Anita Hjorthaug, Naustdal Alders- og sjukeheim
- Hilde Gartland, Flyktningekonsulent Naustdal

Førde kommune

- Kari Valle, Fritt Fram Førde
- Camilla Søvik, Frisklivssentralen Førde
- Ellen Hugøy, Førde Frivilligsentral
- Magne Kjetil Bergn, NAV Førde

Koordinator kommune / Friskus AS

- Sigrid Nedkvitne
- Lene Sælen

SINTEF

- Mette Røhne
- Dag Ausen

⁷ RFF Vestlandet Handlingsplan 2017 – 2018

Prosjektet FRISKUS har undersøkt

- 1) hvordan frivillighet kan bidra til å løse noen av utfordringene kommunene har og
- 2) hva kan bidra til at frivillige engasjerer og involverer seg i helse- og omsorgssektoren og verdien av dette.

Forprosjektet skulle hovedsakelig etablere innsikt i behov for frivillighet i kommunene og basert på det etablere konsept for utprøving i et hovedprosjekt, se Figur 1. Det var ønske i kommunene om å etablere innsikten gjennom utprøving. Prosjektet har testet ut en tidlig versjon av FRISKUS på Voss og Naustdal sykehjem, Voss, Førde og Naustdal Frivilligsentral og Førde Frisklivsentral. Det er etablert kunnskap gjennom praktisk erfaring. Utprøving av verktøy er krevende og har ført til at prosjektet har jobbet mye med hvordan frivillighet skal organiseres i kommunene og mindre med å etablere innsikt blant frivillige og innbyggere generelt. Det er også etablert innsikt i hva som kreves av et verktøy og for å ta verktøyet i bruk.



Figur 1 Arbeidspakker i forprosjektet

Prosjektet startet opp med innsiktsarbeid for å identifisere behov for frivillighet i kommunene og for å vurdere hvor og hvordan en digital løsning kunne støtte koordinering av aktiviteter og arbeidet med frivillighet. Det ble arrangert en workshop med Voss, Førde og Naustdal kommune samt SINTEF og Høgskolen på Vestlandet for å forankre prosjektet og starte kartleggingsarbeidet for å skaffe innsikt. Det var imidlertid et ønske fra kommunene å teste noe ut i praksis for å kunne få erfaring gjennom det. Forprosjektet ble dermed etablert mer som et innovasjonsprosjekt, se Figur 2.



Figur 2 Innsikt etableres og verktøyet utvikles i faser med utforming, utprøving og evaluering

Etter oppstart ble det derfor brukt ressurser på å finne et passende verktøy som utgangspunkt for å utvikle en koordineringsplattform i felleskap med kommunene. Det er etablert mye innsikt i både funksjonelle og tekniske behov gjennom dette arbeidet. Løsningen som ble valgt utvikles videre av FRISKUS som leverandør i samarbeid med kommunene basert på erfaringer og evaluering som gjøres underveis. Det er samlet inn erfaringer gjennom workshop, møter, brukerundersøkelser og intervju.

4 Frivillighet – muligheter og utfordringer

Involvering av pårørende og frivillige og digitalisering er to viktige bidrag til å møte utfordringene i helse og omsorg. I FRISKUS-prosjektet er det frivillighet som står sentralt, men for å kunne engasjere frivillige er det behov for gode og effektive verktøy for koordinering. Prosjektet har derfor vel så mye jobbet med den digitale løsningen og tilretteleggingen av den for frivillighet.

4.1 Hvordan involvere frivillige?

I tråd med forskning på bruk av teknologi i norske kommuner⁸, viser forskning at det er stor vilje til frivillig arbeid. Organisering og koordinering er en utfordring og kommunene er i dag langt ifra å kunne utnytte potensialet i frivilligheten. En europeisk studie viser at mens helsepersonell har ansvar for medisinsk krevende og regelmessig omsorg, er pårørende og frivillige ofte involvert i mindre krevende helsehjelp (Brandt, Haberkern & Szydlak, 2009). Pårørende og frivillige er viktige omsorgspersoner også i Norge (Ramm, 2013) og representerer et betydelig potensial. Brukere som har pårørende involvert opplever at det er lettere å be om hjelp når pårørende følger opp i stedet for å "plage" helsepersonell (Røhne, Boysen & Ausen, 2017). Pårørende og frivillige ytrer ønske om å bidra i helsetjenestene, men har samtidig behov for fleksibilitet. Noen ønsker bare informasjon for å være trygg på at bruker blir godt ivaretatt. Det er i dag krevende for hjemmetjenesten å gi pårørende en rolle da koordineringen må skje per telefon. Det finnes lite forskning på hvordan brukere, pårørende og frivillige kan involveres i helsetjenestene. En ny studie i Norge viser at en betydelig andel av utløste trygghetsalarmer ikke krever oppfølging av helsefaglig personell. Trygghetsalarmene ble blant annet utløst av brukere som hadde behov for praktisk hjelp (32%) og brukere som var engstelige (10%) (Boysen, Svagård & Ausen, 2016). Pårørende og frivillige kan utføre oppgaver som i dag gjøres av helsepersonell.

Nyere forskning indikerer at det å være frivillig gir positiv innvirkning på både fysisk og mentale helse (Kim & Konrath, 2016, Tabassum et al. 2016) hos de frivillige ved å bygge og vedlikeholde sosiale nettverk, gi motivasjon til å opprettholde fysisk aktivitet og gi hverdagen meningsfylt innhold. Dette er viktig forskning i et samfunn hvor stadig flere "faller utenfor" av ulike årsaker som arbeidsledighet, psykiske lidelser, dropper ut av skolen og tidlig pensjonsalder. Stadig flere kommuner har egne frisklivssentraler som jobber med forebygging hos utsatte grupper for å sikre god fysisk og psykisk helse. Mestring, fysisk aktivitet og sosialt nettverk er viktige faktorer for å lykkes med livsstilsendring. Denne gruppen representerer en ressurs for frivillig innsats hvor den positive effekten kan være vel så høy hos de frivillige selv. Flere velferdsteknologi-prosjekter viser at pårørende og frivillige ønsker å bidra (eks Røhne et.al, 2016). Forskning og framskrivninger viser også at behovet for helse og omsorgstjenester vil øke betydelig frem til 2035⁹ og det er nødvendig å bruke ressursene mer effektivt dersom det skal være mulig å møte behovet. Ved å mobilisere frivillige kan omsorgsbehovet reduseres i gruppen av frivillige samtidig som det dekker behov i andre grupper av befolkningen.

4.2 Digital koordinering av frivillige ressurser

Det er krevende å involvere flere aktører i tjenester og oppfølging av brukere og digitale løsninger for samhandling er nødvendig for at det skal bli effektivt. En teknisk løsning for frivillighet kan sees på som en velferdsteknologi og forskning viser at mange av velferdsteknologiene har et betydelig gevinstpotensial og samtidig åpner teknologiløsningene nye muligheter for å involvere pårørende. Forskningsprosjekter viser at velferdsteknologier gir brukere og pårørende nye muligheter til å mestre hverdagen og følge opp helsetilstand samtidig som effektiviteten i helsevesenet forbedres (Ausen et al., 2013; Boysen & Støle,

⁸ Følgforskning Nasjonalt velferdsteknologi, SINTEF-rapporter fra Bergen, Larvik, Lister, Skien og Stavanger.

⁹ Meld. St.29 (2012-2013) Melding til Stortinget: Morgendagens omsorg

2016; Gottschal et al., 2015; Røhne et al., 2015). Medisinerings teknologi bidrar til uavhengighet og gir bedre medisiner i betydning riktig medisin til riktig tid (Svagård & Boysen, 2016) noe som støtter tidligere studier som rapporterer betydelig helsepåvirkning (Vervloet et al., 2012). Innføring av teknologi kan gjøre det enklere å involvere pårørende og frivillige som en ressurs ved å forenkle kommunikasjonen og samhandling mellom helsepersonell og pårørende/frivillige.

Samtidig er det ikke mange velferdsteknologier som er implementert i stor skala og årsakene til det er mange og diversifisert; de er ikke tilpasset brukerbehov, er umodne, ikke tilstrekkelig brukervennlige, fokuserer på enkeltteknologier og ikke på helhetlige system og er ikke integrert i andre verktøy/system som ansatte i kommunen bruker. Dette er barrierer og det er viktig at disse erfaringene brukes for å utvikle en teknologisk løsning for involvering av frivillige som kommunene vil implementere og bruke i sitt arbeid.

Involvering av frivillige handler mye om å matche frivillige ressurser til oppgaver (aktiviteter i kommunen, eks. engasjere frivillige som turvenn til eldre hjemmeboende. Nye digitale løsninger basert på delingsøkonomi har dukket opp de siste årene nettopp for å matche ressurser med behov. Eksempler på dette er Uber for drosjetjenester, Airbnb for utleie/leie av private hus, leiligheter og hytter og booking.com for hotellovernatting. Felles for alle er at terskelen for å tilby ressurser blir redusert, samtidig som ressurser i samfunnet blir aktivisert gjennom disse tjenestene. Tjenestene sørger også for effektiv kobling av ressurser og behov og tar hånd om det juridiske og økonomiske i transaksjonene.

4.3 Utfordringer som må løses for å involvere frivillige

For å kunne engasjere og nyttiggjøre seg frivillige innen helse- og omsorgssektoren er det **behov for å etablere kunnskap om frivillighet**. Det er identifisert fire hovedutfordringer som står i veien for å lykkes med å utnytte potensialet som ligger i frivillighet i helse- og omsorgssektoren:

1. **Rekruttere frivillige:** Terskelen for å melde seg som frivillig er høy for mange av ulike årsaker: det krever initiativ, personlig oppmøte og gir en relasjon til en frivillighetsentral eller frivillig organisasjon. Administrasjonen knyttet til frivillig arbeid kan være høy, og frivillige kan oppleve at de må stille ressurser til disposisjon oftere enn de har ønske om eller mulighet til. Å påta seg samfunnsoppgaver innebærer en forpliktelse og et ansvar, og frivillige kan føle et press til å påta seg for mange oppgaver. Løsningene bør være fleksible slik at frivillige ikke må binde seg til faste oppdrag/tidspunkt, noe som kan medføre at frivillige vegrer seg for å registrere seg. For å lykkes med rekruttering kreves også at det etableres god informasjon ut til innbyggerne og at frivillige får en positiv opplevelse. Blant unge (< 30 år) oppgir over 50% at en barriere for frivillig innsats er at "*ingen har spurt meg*" og over 40% oppgir at de "*ikke vet hvor de skal starte*" (Kraglund & Bernard, 2017).
2. **Engasjere og motivere frivillige:** Når frivillige er rekruttert er neste utfordring å tilrettelegge for å engasjere frivillige oppgaver, gi informasjon, men ikke for mye informasjon. Frivillige blir i særlig grad motivert til innsats av å lære noe, samt av å handle i tråd med sine verdier. Dermed blir det viktig å legge til rette for at de frivillige kan få bruke og øke sin kompetanse og samtidig synliggjøre samfunnsverdien og -betydningen for den enkelte.
3. **Matche behov og tilgjengelige ressurser:** I dagens organisering av frivillig innsats brukes det mange ressurser på å koble frivillige til oppgavene som skal utføres. Det er krevende å registrere frivillige, deres interesser, kompetanse og kapasitet og etablere en god oversikt over tilgjengelige ressurser. På den andre siden er det krevende å ha god oversikt og beskrivelse av behov som oppstår. Denne matchingen gjøres av frivillighetsentralene og av frivillige organisasjoner i dag og er oftest manuell og krevende. Når en god match er etablert kreves det gode kommunikasjonsløsninger med den

som skal yte tjenesten og den som skal motta tjenesten. Det er behov for strategier og verktøy for å støtte oppgaven med å matche tilgjengelige ressurser og behov. Et viktig element i dette er at det er behov for å digitalisere oppfølgingen og kontakten med befolkningen relatert til helseutfordringer og forbyggende arbeid, (eksempelvis frisklivsresept). Mye oppfølging skjer gjennom fysiske møter og avtaler pr. telefon, der bruker/pasient selv i lange perioder må holde fokus og motivasjon oppe. Epidemiologiske utfordringer i samfunnet i dag er i stor grad knyttet til livsstil og levestil (eks hjerte/karr, overvekt, diabetes, kols, lettere psykiske lidelser). Gjennom ulike metoder og ikt-løsning til bruk både for koordinator/ veileder og bruker, vil man kunne følge tett og effektivt opp i forhold til mål, gjennomføring om mestring, der bruker selv har styringen og kontroll, dvs. en elektronisk hjelp-til-selvhjelp løsning. Oppfølgingsløsningen vil også enkelt muliggjøre deltagelse i frivillig arbeid, og er en ikt-løsning som ikke finnes på markedet i dag.

4. **Teknologi- og tjenesteutforming:** Hvordan skal en koordineringsplattform utformes for ulike behov og ulike ressurser? Tjenesten må være enkel, brukervennlig og logisk utformet. Hvordan skal frivillige matches behov? Hvordan kommunisere med brukere? Det er behov for bedre innsikt i hva frivillige og brukere opplever som viktig for løsningen som for eksempel hvor detaljert oppdragene skal beskrives, hvilke typer oppdrag (helserelatert eller generell hjelp), når på døgnet de vil være til disposisjon, om de skal kontaktes via mobil eller en applikasjon, hvor tidlig/sent en avtale kan kanselleres eller bekreftes etc. Det vil utvikles tjenstedesign for utvalgte konsept. Det vil bli vurdere hva som kreves for at tjenesteutformingen og koordineringsløsningen skal være i overensstemmelse med lovverket: Lov om behandling av personopplysninger¹⁰, Forskrift om informasjonssikkerhet¹¹ og Veileder i personvern og informasjonssikkerhet ved bruk av velferdsteknologi¹².

5 Frivillighet i kommunene

5.1 Behov knyttet til frivillighet i kommunene

Prosjektet gjennomførte tidlig en workshop hvor kommunene Førde, Voss og Naustdal deltok med flere ressurspersoner. Her kom det frem mange ønsker og behov både knyttet til bruk av frivillighet, hvilke oppgaver hvor det var særlig aktuelt og også en del forventninger til hva en koordineringsløsning skulle bidra med.

Det ble også kartlagt hvor mange oppgaver ulike deler av kommunen er ansvarlig for å koordinere.

Behov for koordinering av frivillighet:

- Følge opp ungdom som faller utenfor
- Oppfølging av brukere fra NAV. Mulighet for å bruke det for å støtte nytt initiativ JOBBLYST hvor alle ungdommer forplikter seg til å møte opp hver dag mellom kl. 8.30-10.30 for å kunne motta støtte.
- Frivilligsentralen for å koordinere oppgaver til de frivillige



Figur 3 Workshop knyttet til frivillighetsarbeid i kommunene

¹⁰ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2000-04-14-31>

¹¹ <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2001-07-01-744>

¹² <https://ehelse.no/personvern-og-informasjonssikkerhet/norm-for-informasjonssikkerhet/normen/veileder-i-informasjonssikkerhet-ved-bruk-av-velferdsteknologi>

- Tilrettelegge for at flyktninger kan både følges opp og bli en viktig ressurs
- Koordinere flere aktører som Røde kors, Frivillighetssentralen, Ungdomsrådet, kommunen etc.
- For flyktninger er språk viktig – uten flere av de "store" språkene vil en løsning være lite verdt for flyktningene selv
- Bruke innbyggere i permisjon (eks barselpermisjon) til nyttige oppgaver
- Involvere de organisasjonene som har jobbet langt og kommet lengst med å systematisere og strukturere frivillig arbeid. Det er Røde Kors, Nasjonalforeningen or demens,
- Engasjere innbyggere ellers som frivillige

Hva brukes av verktøy i dag:

- Hver enkelt holder orden på aktiviteter og oftest på papir og på fysiske tavler
- Koordinering av aktiviteter gjøres for det meste via telefon og SMS, men det sendes også noe epost mellom ansatte i ulike etater for å avklare og stille spørsmål

Hva skal verktøyet støtte:

- Må definere **hva frivillighet er**, fordi det fort kan være ulike oppfatninger på tvers av aktører også i en kommune. Det som er frivillig for en aktør kan også være arbeidskraft for en annen.
- Viktig å komme i gang og bruke et verktøy for å få erfaring for å forstå hva verktøyet skal støtte, det er behov for å få mer innsikt i hvilke oppgaver verktøyet skal støtte – og ikke støtte

Det ble på WS valgt ut tre områder hvor prosjektet skulle jobbe videre med frivillighet og det var

1. Sykehjem for å involvere pårørende og lokale lag som frivillige,
2. Frivilligsentral for å koordinere frivillige ressurser på tvers i kommunen og nærmiljøet og
3. Oppfølging av flyktninger hvor frivillige, lag og organisasjoner er viktige.

5.2 Frivillighet på sykehjem

I Voss kommune har FRISKUS startet på Voss sykehjem og i første omgang er pårørende hovedrepresentanten for gruppen "frivillige". Pårørende opplever at de får lite informasjon om hva som pågår og er ikke tett på og involvert i aktiviteter på sykehjemmet. Voss sykehjem har mange tiltak for beboerne og mange aktiviteter, og har hatt to ønsker med FRISKUS:

1. Synliggjøre aktivitet på sykehjemmet til pårørende og omverdenen ellers.

Aktiviteter som trening, turer arrangerer av avdelingsleder, men dette gjøres med "penn og papir". Det informeres om arrangement på oppslagstavler, men det distribueres ellers ikke. Lett tilgjengelig informasjon vil være bra for brukerne selv og for pårørende. Pårørende kan planlegge besøk – og enten komme når det er et arrangement som kan være fint å delta på eller motsatt – ikke komme når bruker sannsynligvis er opptatt. FRISKUS på sykehjem skal synliggjøre aktiviteter både for beboere og pårørende. Sykehjemmet har i dag ingen god måte å kommunisere med pårørende og besøkende på. De har ønske om å dele mer informasjon om hva som skjer generelt på sykehjemmet – hvilke tilbud som er tilgjengelig – og spesifikt dele mer informasjon som er relevant for pårørende på ulike avdelinger.

Sykehjemmet ønsker også å gi informasjon til pårørende og personer som er nært, som venner, naboer, barnebarn eller andre familiemedlemmer som er en del av beboernes nettverk. De ønsker også å nå bredere ut med informasjon til naboer av sykehjemmet og innbyggere generelt i kommunen og tror at



Figur 4 FRISKUS på sykehjem

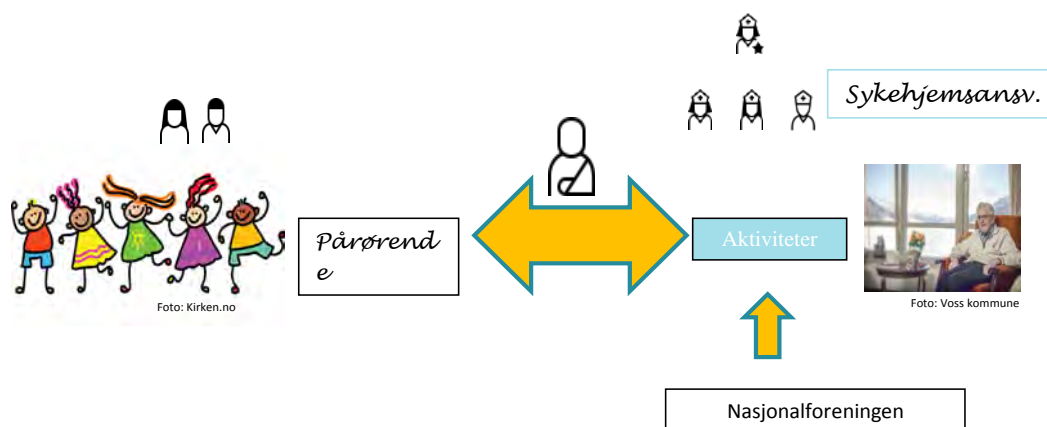
(Foto: voss.kommune.no)

dette kan bidra til å avmystifisere og ufarliggjøre institusjonen "sykehjem" og bidra til at sykehjemmet kan være et sted flere besøker og ser at de kan bidra uten å nødvendigvis være tilknyttet som pårørende.

2. Engasjere pårørende i aktiviteter – og etter hvert som en ressurs.

Neste målsetning er å engasjere pårørende, nærpersoner og innbyggere i aktiviteter – for å skape bedre samarbeid og miljø – og for å avlaste ansatte og få flere aktiviteter uten at det nødvendigvis må brukes flere ressurser. FRISKUS skal bidra til at det er enklere å engasjere pårørende i aktivitetene – som frivillige ressurser. Det er stor glede i å delta i aktiviteter sammen og det kan være en kjærkommen avveksling til vanlige besøk. Det trenger ikke å oppleves som dugnad eller frivillig innsats men som et tilbud fra sykehjemmet hvor man kan delta i aktiviteter sammen med sine nære.

På Voss sykehjem er det sykehjemsansvarlige og avdelingsleder som arrangerer aktiviteter for beboerne i dag. I tillegg har Nasjonalforeningen aktiviteter for beboerne som avtales med ledelsen på sykehjemmet.



Figur 5 FRISKUS på sykehjem

Tabell 1: Aktører som det er aktuelt å involvere på sykehjem

Aktør	Rolle for frivillighet
Sykehjemmet selv	Sykehjemmet må ha en ansvarlig person for frivillighet
Røde kors	Sykehjemmet bruker i dag Røde Kors som en aktiv organisasjon i rekruttering av frivillige til arrangement og til oppgaver for beboere. Dette må videreføres i verktøyet
Barnehager og skoler	Sykehjemmet har kontakt med barnehager og skoler for felles utveksling og erfaring. Dette samarbeidet kan fungere bedre med bedre verktøy for samhandling. Her er det mulighet for faste besøk fra barnehagen og likeledes fra skole og i tillegg mulighet for å bruke skolen som et sted for å rekruttere frivillige innbyggere til aktiviteter på sykehjemmet.
Pårørende (ildsjeler er viktig)	Pårørende er en viktig ressurs – den viktigste for sykehjemmet. Det er viktig å finne ildsjelene blant disse for å skape et miljø for å bidra og legge til rette for at pårørende kan bidra i aktiviteter.
Demensforeningen	På sykehjemmet er det utbredt samarbeid med Demensforeningen siden flere av beboerne har demens eller begynnende demens.
Ansatte (ildsjeler er viktig)	Ansatte på sykehjemmet er kanskje den viktigste ressursen for å lykkes med frivillighet – og med et koordineringsverktøy - på sykehjemmet. Det er viktig å finne ansatte som virkelig er ildsjeler og som både har tro på at en koordineringsløsning kan fungere bra og som er motivert for å jobbe med det. Det er viktig at dette også blir et ansvarsområde for den ansatte.
Andre	Andre som arrangerer aktiviteter på sykehjemmet som prester, aktivitetsvakter og lag/foreninger som kor etc. De er allerede aktører og viktige å inkludere.
Nye ressurser	Det er mange potensielt nye ressurser som det er aktuelt å inkludere som f.eks. arbeidsledige, studenter. Arbeidsledige er en ubrukt ressurs som det kan være viktig å få inn som frivillige, fordi det samtidig vil gi arbeidsledige et tilbud fra kommunene.

5.2.1 Behov på sykehjemmet

Sykehjemmet har mange aktiviteter, men det er aktiviteter hvor det er aktuelt for pårørende å være en ressurs som prioriteres i en koordineringsløsning.

Aktiviteter som sykehjemmet kan informere om og koordinere via FRISKUS:

- Fellesaktiviteter - Informasjon om fellesaktiviteter for alle på sykehjemmet. Her kan det være en indikasjon på hvem de ulike aktivitetene er arrangert for – kun for beboere, for pårørende etc.
- Avdelingsaktiviteter – aktiviteter som kun er for enkeltavdelinger
- Turvenn som en brukerspesifikk aktivitet
 - Koordineres av Nasjonalforeningen
 - Frivillige er turvenn for Nasjonalforeningen for demens og koordineres mellom kommunen og Demensforeningen (det vil si mellom demenskoordinator og



Figur 6 Kartlegging av aktiviteter på sykehjem

Nasjonalforeningen)

- En-til-en aktivitet, faste turvenner som har signert taushetsløfte
- Turvennkurs holdes også av Demensforeningen
- Turvenn for beboere på sykehjem koordineres med pårørende direkte, men ansatte på sykehjem får informasjon om turvenn.

Det er også andre aktiviteter som kan være relevante for FRISKUS og hensikten med verktøyet skal nettopp være å forenkle arbeidet med å etablere og koordinere aktiviteter. Det kan være aktiviteter som matkurs, trening, sykkeltur og kafe. FRISKUS kan brukes til å synliggjøre aktiviteten og at pårørende (og potensielt brukere) kan melde seg på arrangementet.

5.2.2 Brukere av FRISKUS på sykehjem

Målgruppen for FRISKUS er først og fremst pårørende og turvenner på Voss sykehjem og en løsning hvor Voss sykehjem kan ha personlig oppfølging av disse. En koordineringsløsning vil typisk ha flere ulike målgrupper som har ulike behov. Behovene til noen av brukerne er kartlagt og vist i Tabell 2.

Tabell 2 Brukerbehov

Målgruppe	Behov
Beboere	<ul style="list-style-type: none"> • Se informasjon om aktiviteter • ikke inkludere kommunikasjon knyttet til beboer
Pårørende og pårørende som frivillig ressurs	<ul style="list-style-type: none"> • Knyttes til en beboer (eller flere?) • Få informasjon om de aktiviteter • Følge hele sykehjemmet og sin avdeling – blogg/chat • Få informasjon om aktiviteter beboer skal på • Ikke kommunikasjon knyttet til beboers helse • Push-melding om aktivitet på avdelingen der beboer er. • Kan melde seg på aktiviteter • Kan registrere aktiviteter på avdelingen • Profil: <ul style="list-style-type: none"> • Navn • Fødselsdato • mobilnummer • Språk • Interesser
Frivillige via andre organisasjoner	Frivillige har mange av de samme behov som pårørende. Behov for en egen gruppe for den aktuelle organisasjonen de tilhører eks. Røde kors, Demensforeningen
Frivillige	Personer som melder seg som frivillige til eks. å være turvenn. Se kalender til beboere med avtaler (kan se når det er avtaler, men ikke hva alle avtaler gjelder) Etablere kommunikasjon for alle aktive turvenner. Ønsker å gi tilbakemelding om aktiviteten. Dette kan gjøres i verktøyet og det kan sendes varsel til f.eks. avdelingsleder via SMS eller epost
Ansvarlige	Aktivitetskoordinator registrerer alle aktiviteter. Ansatte på avdelingen bruker løsningen for å informere om aktiviteter på avdelingen. Frivillige organisasjoner kan bli bruker av løsningen, for eksempel kan Røde kors gå inn å se hvilke aktiviteter de er ansvarlig for.

Løsningen bør utformes for å møte behovene, men det er viktig å vurdere hvilken informasjon og hvilke data som skal deles og med hvem. I første omgang vil løsningen kun brukes til å dele informasjon som er relevant for at frivillige skal kunne utføre oppgaver og det skal ikke deles informasjon som er personsensitiv og helserelatert. Det er viktig å jobbe videre for å finne gode løsninger for informasjonsdeling – identifisere hvilken informasjon som er viktig for å gjennomføre oppgaver og hva som kreves av tekniske løsninger for å ivareta sikkerheten.

5.2.3 FRISKUS-løsning på sykehjem¹³

På Voss sykehjem vil koordineringsløsningen være viktig for ansatte og for pårørende (frivillige) og vil gjøre det enklere å engasjere pårørende og gi mer synlighet av aktiviteter. Samtidig kan digitale skjermer som viser ulike aktiviteter også være aktuelt. Løsningen vil på sikt inneholde langt mer funksjonalitet, men under er de mest sentrale funksjoner fremhevet.

Plattform for å registrere frivillige og koordinere

- Ressursbank (pårørende og frivillige) og aktiviteter
- Data lagres av leverandør i henhold til databehandleravtalen som er etablert mellom leverandør og kommunen for å ivareta krav til personvern.
- Utvalgt statistikk og historikk er tilgjengelig i løsningen for å ha god oversikt og kunne drive effektiv rapportering.
- Ressurser kobles til behov på ulike måter ved at brukeren selv kan velge innstillinger og søk som passer til vedkommendes interesser og kompetanser. Friskusløsningen vil videreutvikles til også å kunne foreslå både frivillige (til aktivitet) og aktiviteter (til den frivillige) basert på innstillinger og historikk.



Mobil applikasjon til brukere

- Profil: navn, alder, kjønn,
- Kalender
- Interesser (aktivitet, kultur, mat, etc.)
- Formell kvalifikasjoner (taushetserklæring, politiattest, etc.)
- Godkjent kompetanse (førstehjelpkurs, turvenn, etc.)
- Kvaliteter (lytter, kreativ, morsom, etc.)
- Interesser
- Meldinger og samtaler (1-1 og gruppe)
- Gjennomførte kurs og opplæring
- Gjennomførte oppgaver
- Samfunnsbetydning
- Skussmål (positive tilbakemeldinger fra oppdrag)



Administrasjonsapplikasjon for sykehjemledelsen (og ansatte)

- Informasjon til medlemmer
- Postmottak (motta meldinger fra medlemmer)
- Sende melding til medlemmer (1-1 og utvalgte grupper)



¹³ Friskus AS eier i sin helhet rettighetene til den utviklede løsningen, FRISKUS. Tegninger utarbeidet av Friskus AS, og illustrasjoner satt sammen av SINTEF.

- Opprette engangsaktiviteter og gjentakende aktiviteter
- Oversikt over påmeldte, gi informasjon om endringer etc.
- Oversikt over medlemsregister og medlemsaktivitet
- Aktivitetslogg og statistikk over aktive medlemmer, antall aktiviteter, etc.

Aktivitetstavle

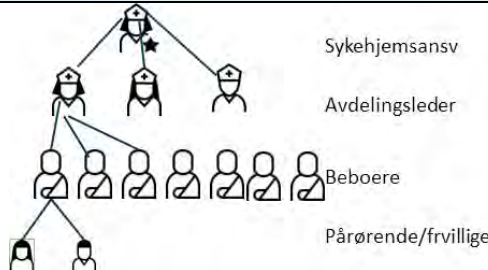

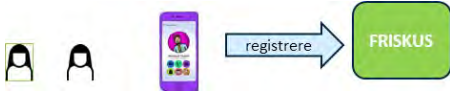
- Informasjonstavle på vaktrom og i fellesrom
- Kalender med:
 1. Fellesaktiviteter
 2. Avdelingsaktiviteter
- Integrasjon av egne websider



Eksport til sosiale medier (Facebook)

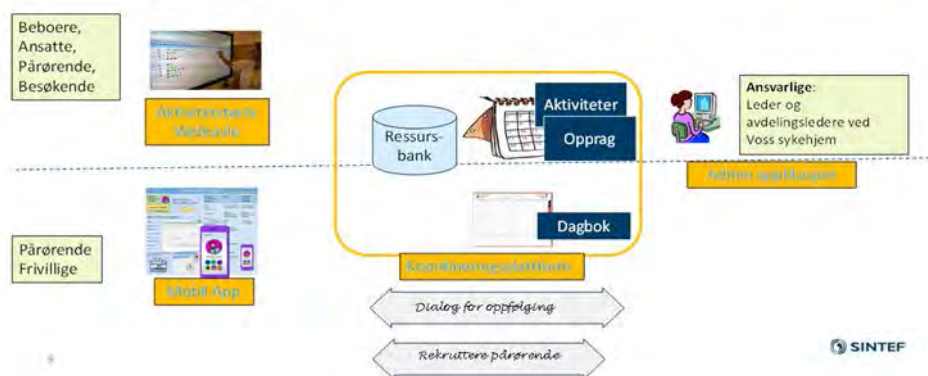
Det er identifisert et behov for ulike funksjoner som registrering, dialog med frivillige og kommunikasjon i grupper.

Tabell 3 Funksjonsbeskrivelse for FRISKUS

Funksjoner	Beskrivelse	Løsning i FRISKUS
Registrere sykehjem, avdelinger og beboere	<ul style="list-style-type: none"> • Sykehjemsansvarlig, avdelingsleder og beboere registreres i systemet (beboere hører til en avdeling) 	
Registrere nye aktiviteter i kalender	<ul style="list-style-type: none"> • Ansvarlige på sykehjem og i nasjonalforeningen kan etablere aktiviteter (turvenn, kurs for turvenner) • Legge ut informasjon og e-læring 	
Registrere profiler i ressursbank - Friskusprofil	<ul style="list-style-type: none"> • Pårørende og frivillige registrerer seg og fyller ut dokumentasjon • Godkjenning av kompetanse av enhet og/eller frivillig organisasjon (for eksempel Nasjonalforeningen, Røde Kors, Sykehjem, etc.) 	

<p>Dialog med pårørende og frivillige</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sende varsler om nye aktiviteter og satsinger – kalender og generell info • Melde seg på aktiviteter – som bidragsyter eller deltager • Automatisk påminnelse om aktiviteter • Vurdering i etterkant av tur/aktivitet • Legge informasjon på tavla, e-læring til de som deltar på aktivitet (eks. matvenn) • Kommunisere med turvenn og grupper med turvenner • Velge hvilke kanaler som skal brukes for kommunikasjon. Kan være i verktøyet eller per telefon og SMS 	
<p>Kommunikasjon i grupper av frivillige på en aktivitet eks. Turvenn</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Egen gruppe-chat for deltagere på en aktivitet 	

Det er skissert en koordineringsplattform for sykehjemmet basert på behovene og funksjonene, se Figur 7. Sykehjemmet vil i hovedsak involvere frivillige i aktiviteter på sykehjemmet, men det kan også være aktuelt at andre oppgaver og oppdrag knyttet til brukere blir inkludert slik at pårørende har mulighet til å bli involvert i dette – og i alle fall være informert. Det er dermed behov for oversikt over aktiviteter som gjelder alle (felles kalender) og samtidig oppgaver knyttet til den enkelte (dagbok).



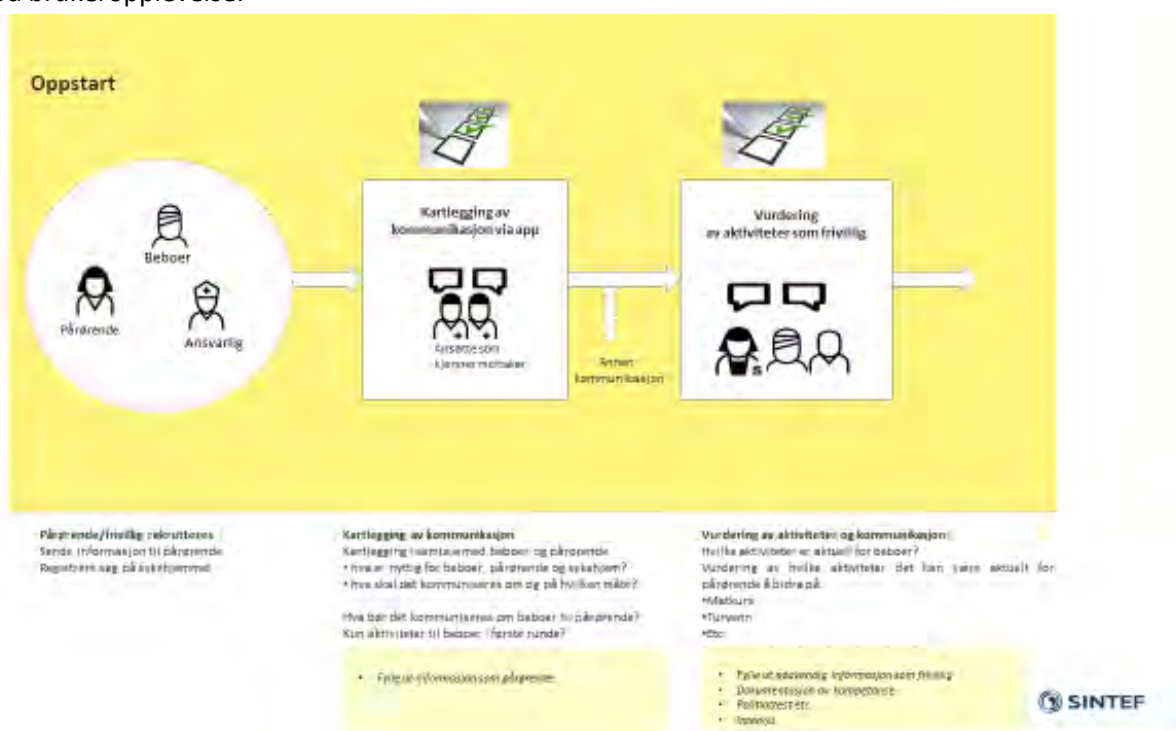
Figur 7 Koordineringsplattform for aktiviteter på sykehjem (illustrasjon av applikasjon fra Friskus)

Voss sykehjem har identifisert behov for følgende informasjon om pårørende som frivillige:

- Navn
- Fødselsdato

- c. Mobilnummer
- d. Språk
- e. Interesser
- f. Beboer (som de er pårørende til)
- g. Avdeling til beboer

Tjenester for pårørende og frivillige bør være enkle og intuitive for å redusere barrieren for å registrere seg. Det er viktig å jobbe med å lage tjenestereiser eller brukerreiser (ref. kundereiser) til gode opplevelser, se Figur 8. Dette er et område hvor utprøving også er viktig for å etablere kunnskap om hva som oppleves å være en god brukeropplevelse.



Figur 8 Etablert tjenestereise for bruk av verktøyet inkludert oppstart for nye brukere



Figur 9 Tjenestereise for Anne som pårørende når hun registrerer seg som frivillig

5.3 Frivillighet på Frivilligsentralen

I Førde kommune har Frivilligsentralen¹⁴ vært med i FRISKUS. Frivilligsentralen har ansvar for oppfølging av frivillige for kommunen og oversikt over aktiviteter som det skal skaffes frivillige til (eks Førdefestivalen, aktiviteter på sykehjem etc.). Her er det også etablert en Frisklivsentral som er et tilbud til innbyggere som har utfordringer med å mestre hverdagen av ulike årsaker.

Tilbudet gir deg ein frisklivsresept innan helsefremjande og førebyggjande helseteneste. Målgruppa er dei som har auka risiko for, eller som allereie har utvikla sjukdom og som treng oppfølging av helsepersonell til å endre levevanar og mestre sin sjukdom.

5.3.1 Behov på frivilligsentralen

Frivilligsentralen formidler frivillige til mange ulike oppgaver som:

- Turvenn
- Å gå på kino/teater eller lignende
- Besøksvenn
- Praktiske oppgaver som f. eks lett hagestell eller handlehjelp.
- Underholdning på institusjoner eller lignende
- Følgehjelp til sykehus, lege, frisør, bank eller lignende.
- Hjelp til data/lære data
- Andre oppgaver



Figur 10 Kartlegging av aktiviteter på sykehjem
(<http://forde.frivilligsentral.no/>)

Frivillige kontakter i dag Frivilligsentralene per telefon eller e-mail. I dag bruker Frivilligsentralen et skjema som viser avtalen mellom frivillige og ulike brukere i kommunene. Det inngås en avtale om hvor ofte frivillige skal innom en spesifikk bruker og hva som skal gjøres der. Det blir avtalt faste tidspunkt og den frivillige ringer dersom det er behov for å gjøre endringer og de kontakter vakttelefonen i hjemmetjenesten eller avdelingen på sykehjemmet som får ansvar for å gi informasjon og koordinere videre med bruker. De frivillige er koordinert av foreningene og faglige spørsmål fra frivillige rutes til Nasjonalforeningen og Røde Kors. Frivillige har også en avtale med Røde Kors om å ta kontakt dersom det skulle være behov for endringer.

Det er svært utfordrende og tidkrevende å følge opp frivillige, og Røde Kors og Nasjonalforeningen forsøker derfor å få til faste avtaler hvor frivillige og bruker har faste avtaler som går over lang tid og medfører lite koordinering. En frivillig er gjerne turvenn for en eldre gjennom måneder og år. For beboere/pasienter på sykehjem må pårørende kontakte besøksvenn via Frivilligsentralen direkte. Aktivitetsvenn er et helsefremmende og forebyggende aktivitetstilbud for personer med demens.

Frisklivsentralen har i overkant av 100 registrerte brukere av sine tjenester. Dette er en brukergruppe som har ulike utfordringer med å mestre hverdagen og som kommunen ønsker å gi et tilbud til for å øke både sosial og fysiske aktivitetsnivå. Samtidig er det en gruppe det er utfordrende å nå ut til. Det er mange som har utfordringer knyttet til rus og psykiatri og som derfor kan ha problemer knyttet til å være sosial.

¹⁴ <http://forde.frivilligsentral.no/>

5.3.2 Brukere av FRISKUS-løsning

Aktuelle brukere av FRISKUS vil være de frivillige:

1. Enkeltstående frivillige
2. Røde kors
3. Nasjonalforeningen (demens, hjerte og kar)
4. Brukere av Frisklivsentralen

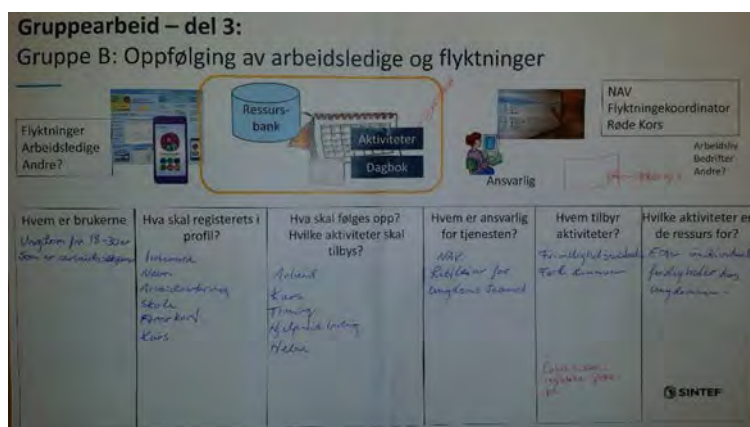
Ansatte ved Frivilligsentralen og i lag/foreninger vil også være involvert og bidra i koordinering av aktiviteter og oppgaver. Ved utprøving i Førde kommune har FRISKUS blitt brukt på Frivilligsentralen for å koordinere dialogen med frivillige. Frisklivsentralen har prøvd ut FRISKUS for å koordinere aktiviteter til sine brukere som av ulike årsaker har behov for tilbud og tilrettelegging av aktiviteter.

5.3.3 FRISKUS-løsning¹³

Frivilligsentralen og Frisklivsentralen har ikke jobbet med å utforme ønsker og krav til en FRISKUS-løsning. Frivilligsentralen har mange fellestrekk med anvendelsen på Voss sykehjem og samme FRISKUS-løsning er benyttet for å få erfaring med det digitale verktøyet. På Frisklivsentralen er det ikke koordinering med frivillige som er utfordringen, men å koordinere og følge opp brukere som har særskilte behov. Det er behov for å gjøre en kartlegging av hvilke behov denne brukergruppen har. Det kan være behov for å bruke skjulte profiler og ikke synliggjøre hvem som har meldt seg til ulike type aktiviteter. Det kan også være behov for å utforme applikasjonen og kommunikasjonen på en annen måte for denne brukergruppen.

5.4 Frivillighet innenfor flyktningekoordinerings

I Naustdal kommune er det koordinering av flyktningarbeidet som prøves ut i FRISKUS. Dette er ikke en avgrenset oppgave, men tvert imot oppgaver som involverer mange instanser både i kommunen, i lag/foreninger, skole/barnehage og blant innbyggere generelt. Oppfølging av flyktninger handler om å hjelpe flyktninger til å etablere seg i Naustdal og skape et liv for seg og familien. Kartlegging av aktiviteter for oppfølging ble gjort samtidig for flyktninger og arbeidsledige, se Figur 11, fordi de følges opp på mange av de samme områdene av Naustdal kommune.



Figur 11 Kartlegging av aktiviteter for oppfølging av flyktninger og arbeidsledige

5.4.1 Behov innenfor flyktningekoordinerings

Det er allerede mange som er involvert og følger opp flyktningene i kommunen, det kan være flyktningguide, lege, helsestasjon, lærer, tannlege, frivilligsentral, NAV, økonomikontoret (via koordinator), barnas lærere og barnehagepersonalet, fysioterapeut og psykisk helseteam.

Flyktningekoordinator følger opp helse, jobb og skole, men har også ansvar for at flyktingene får lære språk og ellers har tilbud til å kunne få en meningsfylt hverdag og fritid i kommunen de bor i. Dette handler mye om å engasjere flykninger i lokale aktiviteter. Det er krevende for koordinator å holde oversikt over aktiviteter og å ta kontakt og holde på kontaktene over tid. Kommunen har selv en internasjonal kafe hvor det er behov for frivillige. Behovet for en løsning for å få oversikt og kommunisere om oppgaver med lokale lag og foreninger er stort.

5.4.2 Hvem bruker FRISKUS

Naustdal kommune ønsker i utgangspunktet at alle flyktingene, flyktningeguiden, frivilligsentralen, Røde Kors, sykehjemmet, «uorganiserte frivillige», trenere i idrettslaget, bibliotekaren, presten, psykisk helseteam og alle lag og foreninger i kommunen skal ta i bruk FRISKUS for å koordinere aktiviteter. I første omgang er funksjoner for koordinering av aktivitet og en aktivitetskalender som er relevant.

For sykehjemmet vil FRISKUS sørge for koordinering mellom ansatte og de frivillige. I dette tilfellet er det behov for en løsning som gjør koordineringen og dialogen mellom flyktningekoordinator og flyktingene selv mer effektiv. I dag foregår den oftest via SMS og telefon og de fleste flyktingene behersker ikke norsk godt. I et verktøy kunne det være støtte for både å oversette dialogen, men også å bruke bilder til å illustrere budskapet i en beskjed.

Det er ikke alle som skal ha innsyn og få informasjon om brukerne. Det varierer fra person til person og sak til sak. Ansatte i det offentlige tjenesteapparatet utveksler relevant informasjon (men ikke mer enn det) for å kunne følge opp den enkelte. Koordinator er i midten og koordinerer oftest de andre involverte. Koordinator vet mye om flyktingen, men har ikke innsyn i alt og vet for eksempel ikke hva den enkelte flykting tar opp med sin lege eller andre deler av sosial-, helse- og omsorgstjenestene. Det deles kun informasjon som er nødvendig for videre oppfølging. Koordinator er ofte den som formidler kontakt mellom ulike instanser i kommunene og med og mellom frivillige som er involvert.

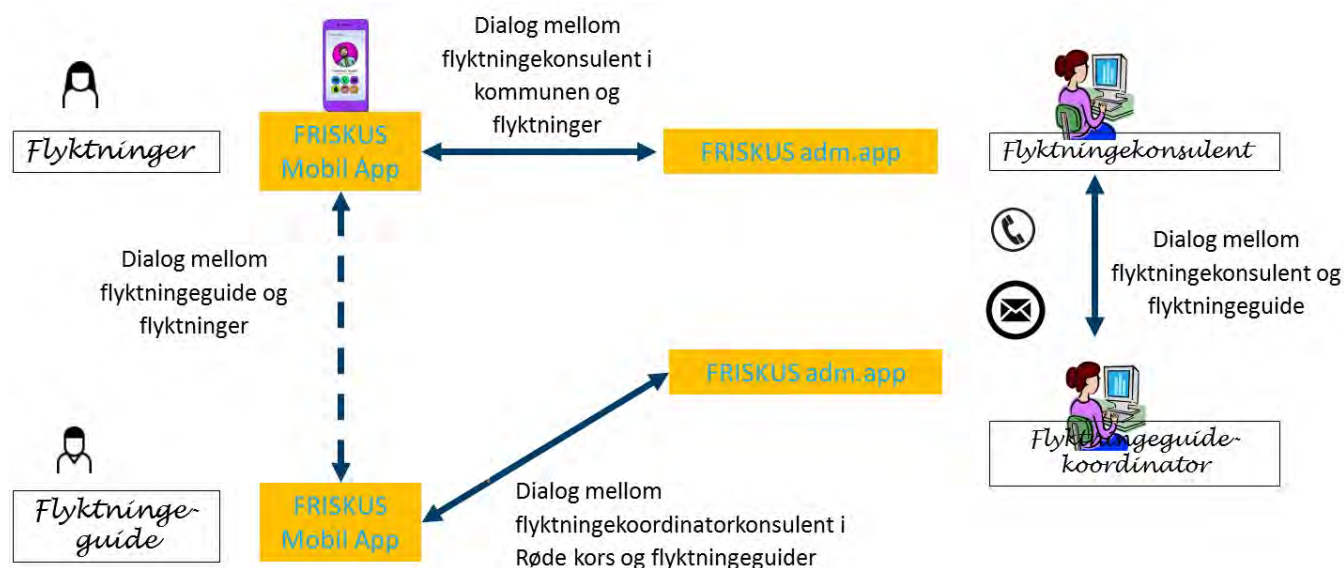
5.4.3 FRISKUS-løsning¹³

For å støtte koordinering av flyktingarbeidet kan FRISKUS brukes for å koordinere oppgaver og aktivitet 1) mellom flyktinger og flyktingekonsulent i kommunen og 2) mellom flyktingguide (frivillige) og flyktningekoordinator (Røde Kors). Samtidig er det behov for dialog mellom flyktingene og flyktingeguidene og mellom flyktingekonsulent og flyktningekoordinator som vist i Figur 12.

Informasjon som er relevant å registrere for koordinering av flyktingarbeidet:

- Navn
- Fødselsår (alder)
- Språk
- Yrke eller arbeidskompetanse (valgfritt)
- Interesser og uformell kompetanse.

En flykting vil kunne fungere som frivillig og samtidig motta tjenester fra andre frivillige.



Figur 12 Koordinering mellom flyktninger, flyktningeguide, flyktningekonsulent i kommunen og flyktningekordinator i Røde kors

Illustrasjonen i Figur 12 viser hvordan dagens kommunikasjon mellom flyktninger, flyktningeguide, flyktningekonsulent og flyktningekordinator kan støttes av en FRISKUS-løsning.

6 Valg av verktøy for koordinering av frivillige

Det er mange ønsker og behov for inkludering av frivillige i Førde, Voss og Naustdal kommune, og kommunene ønsket å teste ut en løsning for å få erfaring gjennom det. Friskus AS som har frivillighet som forretningside var på søken etter gode løsninger for koordinering som kunne hjelpe kommunene med å engasjere frivillige i tjenestene både for å forbedre kvaliteten og samtidig gi brukere og pårørende en bedre opplevelse. I tillegg er det en klar målsetning om å vurdere om og hvordan frivillighet kan avlaste tjenesten.

Friskus AS søkte samarbeidspartnere tidlig i prosjektet og flere løsninger ble vurdert. Det var ingen løsning som dekket alle identifiserte behov. Gjennom denne prosessen ble behov og løsninger kartlagt i henholdsvis i kommunene og hos mulige leverandører/samarbeidspartnere. FRISKUS ble etablert som en første løsning som hadde de viktigste funksjonene for å kunne starte utprøving i kommunene.

Funksjoner

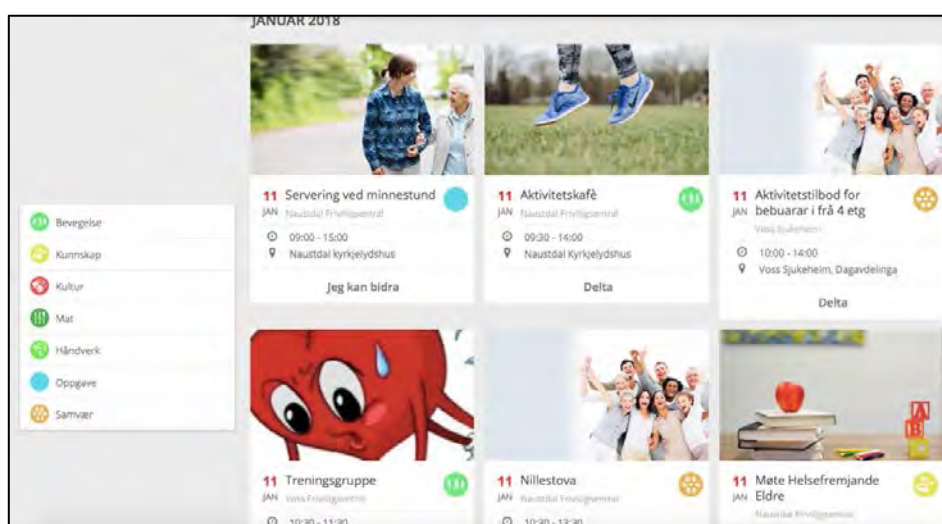
- Profil for brukere
- Database over brukere
- Kommunikasjon med brukere
 - En til en
 - Grppekommunikasjon
- Legge ut oppgaver
- Matche oppgaver
- Kalenderløsning – siden deltagelse og frivillighet i første omgang handler om å være med på/bidra på ulike aktiviteter.

Utfordringer

- Personvern og sikkerhet knyttet til lagring og utveksling av data
- Eierskap til data både om aktiviteter og database med profilinformasjon om brukere
- Utveksling av data mellom aktører

Aktuelle løsninger

I oppstart av prosjektet var det flere løsninger som ble vurdert. Koordinering av aktiviteter stod sentralt i starten sammen med at løsningen skulle være sikker knyttet til personvern og datasikkerhet.



Figur 13 Kalenderfunksjon i FRISKUS – sentralt for koordinering. (© FRISKUS AS)

Etter hvert som ulike løsninger ble vurdert ble behov kartlagt og det ble fort klart at:

1. Behovene var store og sammensatte og det er ingen enkel løsning som kan dekke alle behov.
2. Koordineringen var ofte knyttet til aktiviteter og dermed til en kalender, tid og sted. For aktiviteter er en kalenderfunksjon derfor essensiell og det ble vurdert at løsningen måtte ha en kalender som utgangspunkt for koordinering av aktiviteter
3. Sikkerhet i løsningen (personvern, datasikkerhet) var viktig
4. Løsningen ble opplevd som enkel og intuitiv av ulike brukere

7 Utprøving av FRISKUS

Prosjektet har gjennom utprøving fått erfaring med hvordan en digital løsning kan støtte arbeidet med frivillighet og som verktøy for en aktiv og deltagende befolkning. FRISKUS er i første versjon en løsning som er enkel å ta i bruk og som utvikles videre for å dekke stadig flere behov. Friskus jobber etter innovasjonsmetodikk hvor løsningen utvikles i samarbeid med kommunene og i takt med behov og basert på evaluering underveis. Det er etablert mye innsikt i hva behovet er og hvordan en løsning kan utvikles.

- **Utprøving Voss sykehjem:** En første versjon av FRISKUS er prøvd ut på Voss sykehjem for å organisere og koordinere aktiviteter ved sykehjemmet. Hensikten er her 1) å få pårørende inn som frivillige, 2) involvere lag, foreninger og organisasjoner og 3) rekruttere andre som frivillige (enkeltpersoner)

- **Utprøving på Førde Friskliv- og Frivilligsentral:** Verktøyet her skal også brukes til å registrere og synliggjøre aktiviteter. Sentralen er delt i to, en del for frivillighet og en for friskliv. Således rekrutteres det frivillige, men deltakere som har behov for å delta på aktiviteter er også i målgruppen. Dette er en vanskelig gruppe å rekruttere inn og det er utfordrende å få de til å bruke et digitalt verktøy av ulike grunner.
- **Utprøving på Naustdal og Voss Frivilligsentral:** FRISKUS er også prøvd ut i frivilligsentralene på Voss og i Naustdal. Begge sentralene har i hovedsak prøvd ut verktøyet for å formidle aktiviteter som brukere kan delta på og i mindre grad involvert frivillige. En barriere blant eksisterende frivillige er høy alder og utfordringer knyttet til bruk av eller mangel på mobil/pc.

Det er ikke gjort en grundig evaluering i forprosjektet, men det er hentet inn erfaring gjennom prosjektgruppene i Voss, Førde og Naustdal både gjennom møter, workshop og utprøving. Det ble gjennomført flere brukerundersøkelser underveis i prosjektet for å støtte videre fremdrift i utvikling og utprøving, se Vedlegg 1. Den siste brukerundersøkelsen er mer omfattende og undersøker først og fremst hvilke erfaringer og tanker brukerne har knyttet til bruk av et digitalt verktøy og samtidig hvordan de opplever at FRISKUS har fungert, se Vedlegg 2. En del av de samme spørsmålene er inkludert i intervju med ansatte som er sentrale i henholdsvis Voss og Førde kommune, se Vedlegg 3.

Innsikt som er etablert er presentert i det følgende sammen med resultater fra brukerundersøkelsen.

7.1 Erfaringer på Voss

Voss sykehjem startet å registrere aktiviteter i FRISKUS våren 2017 og har brukt mye tid på å systematisere og strukturere arbeidet slik at aktiviteter blir registrert inn i FRISKUS. Avdelingsleder har vært veldig aktiv og har bidratt til at sykehjemmet etter hvert har fått alle arrangementer inn i kalenderen. Det er i hovedsak de ansatte på avdelingene som har brukt FRISKUS og de opplever at det i seg selv gir verdi. Det er lettere for ansatte å dokumentere jobben de gjør og ha ett sted hvor aktivitetene deles med andre ansatte. Digital kalender er viktig internt på avdelingen, den er lett å se og krever mye mindre koordinering.

Digitalt verktøy og personsensitiv informasjon:

- **Sensitiv informasjon:** Viktig å skille mellom hva som er sensitivt og hva som er åpen informasjon og sørge for at det overholdes både av ansatte og pårørende. Det har ikke vært utfordringer knyttet til dette i utprøvingen, men dersom verktøyet blir mer brukt så kan det fort oppstå kommunikasjon for eksempel med pårørende som er av sensitiv karakter

Nyttig verktøy for:

- **Informasjonsspredning:** Plakater på heis og tavler. Hittil har sykehjemmet laget plakater og oppslag om er hengt i heis og på tavler i fellesareal slik at både brukere og besøkende skal se hva som skjer. Det er utfordrende å lage dette og vanskelig å fange interesse. I tillegg er det kun synlig for de som er på sykehjemmet – og er ikke synlig for pårørende som er hjemme og vurderer om og når de skal dra på besøk.
- **Raskt å lage aktiviteter:** Raskt å lage nye arrangement og får informert bredt om det. For eksempel er dette nyttig for arrangement som er avhengig av været og planlegges på kort sikt.

Potensial for verktøyet:

- **Statistikk for ledelsen:** Det er ønskelig at verktøyet gjør det mulig å ta ut statistikk for å se og rapportere på antall aktiviteter, hvilke typer aktiviteter som flest melder seg på etc.

- **Frigjøre tid:** Voss sykehjem ser potensialet i digitale koordineringsverktøy for å strukturere mange av arbeidsoppgavene som ansatte har. Det vil kunne føre til at ansatte kan bruke mindre tid på dette og dermed frigjøre tid til andre oppgaver – mer faglige oppgaver som de har på sykehjemmet.
- **Muliggjøre frivillighet:** Et koordineringsverktøy vil gjøre det mulig for ansatte å involvere frivillige. I dag er det så krevende at det vil "kreve mer ressurser enn det gir".
- **Elektroniske tavler i fellesareal:** Tavler i hver etasje for å skape blest om arrangement og skape mer aktivitet og oppmerksomhet rundt alt som skjer på sykehjemmet.
- **Koordinere ansatte:** Det er mange ansatte på et sykehjem og mange ulike skift. Noen jobber kun i helger og andre kun på kveld. Det medfører at det er mange som ikke treffer hverandre eller det går lang tid mellom hver gang. Verktøyet kan forenkle samarbeidet blant ansatte.
- **Informasjon til ansatte:** Verktøyet kan også brukes til å kommunisere med og til ansatte. Det er mange som ikke leser mail og det er ikke ønskelig å sende SMS eller ringe utenfor deres arbeidstid. Det kan være en bra måte å kommunisere og dele informasjon på. Voss sykehjem prøver også ut verktøyet i en intern gruppe og har foreløpig positive erfaringer med det. Det gjør at de blir bedre kjent med verktøyet.
- **Matche ressurser og behov:** Brukere av FRISKUS registrerer selv interessene sine. Dette gjør at de i dag kan finne aktiviteter de selv er interessert i. Senere vil brukere bli invitert til oppgaver som er relevante basert på deres interesser og aktivitetshistorikk Samtidig er det viktig å etablere god oversikt over hva beboerne er interessert i. Voss sykehjem har gjennomført en beboerundersøkelse for å få mer informasjon om hobbyer og interesser som kan gjøre det lettere å treffe med aktiviteter.

7.2 Erfaringer i Førde

Frivillig- og Frisklivscentralens startet først med utprøving høsten 2017 og jobber fortsatt med å få etablert FRISKUS som et arbeidsverktøy for de som er involvert.

Der Voss sykehjem har ansatte som de kan lære opp og motivere, har Frivilligsentralen få ressurser og spiller på mange andre aktører i kommunene og nærmiljøet. Det krever mye koordinering og digitale verktøy kan dermed være enda mer aktuelt for å kunne jobbe bedre på tvers og med frivillige. Samtidig erfarer de at det er krevende å komme i gang.

Digitalt verktøy og personsensitiv informasjon:

- **Sensitiv informasjon:** Frivillige kan registrere seg og kan velge å ha åpen og synlig profil eller en som er skjult. Det registreres ingen sensitiv informasjon om brukere i dag, men det er mange ulike aktører, lag og organisasjoner som skal samarbeide gjennom dette verktøyet og det er viktig å være tydelig på hvilken informasjon som kan og skal deles og hvilken informasjon som skal være synlig for hver aktør.

Nyttig verktøy for:

- **Synliggjøre aktiviteter:** For Frisklivscentralen kan aktiviteter for deres brukere registreres i FRISKUS og gjøre det lett å publisere nye aktiviteter til brukerne og gjøre det lett for brukere å melde seg på.

Brukerne har behov for å aktivisere seg og sentralen skal sørge for å finne passende tilbud. Dette kan forenkles gjennom verktøyet.

- **Synliggjøre behov for frivillige til aktiviteter.** Frivilligsentralen har typisk ansvar for mange faste aktiviteter som kan registreres som eksempelvis månedlige aktiviteter. Det kan gjøre det enkelt for frivillige å melde seg til aktivitetene dersom de er samlet på ett sted. Frivilligsentralen vil bruke det for at frivillige skal kunne se hvilke aktiviteter som har behov for deres hjelp og hvilke oppgaver de trenger hjelpe til.
- **Spesifisere hva det er behov for hjelp til:** Det er også viktig at frivillige kan melde seg på til en spesifikk jobb på en aktivitet. Viktig å ta hensyn til at frivillige ikke er en ensartet gruppe, noen liker å ta ansvar for aktiviteter, mens andre ønsker å bake eller rydde opp etter arrangement. Verktøyet må kunne gjøre det komfortabelt for alle.

Potensial for verktøyet:

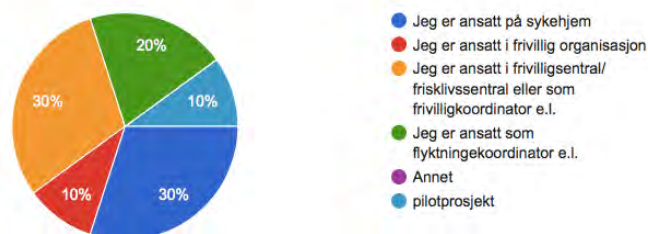
- **Statistikk for Friskliv- og Frivilligsentralen:** Det er ønskelig at verktøyet gjør det mulig å ta ut statistikk for å se og rapportere på antall aktiviteter, hvilke typer aktiviteter som flest melder seg på etc.
- **Enklere koordinering frigjør tid:** Det er et stort potensial i et digitalt koordineringsverktøy for å gjøre det enklere samarbeide om oppgaver på tvers av mange aktører. Det kan frigjøre tid til å jobbe med flere aktiviteter og å bringe inn flere frivillige.
- **Koble frivillige til tjenester:** Brukere av en Frisklivsentral har behov for å være med på aktiviteter selv, men kan samtidig også være frivillig på andre aktiviteter. Det er et potensial for at et verktøy kan gjøre dette mulig dersom oppgaver det er behov for hjelp til er konkretisert.
- **En kalender for alle aktiviteter:** Friskliv- og Frivilligsentralen er engasjert i mange aktiviteter enten som arrangør, som bidragsyter eller har brukere med på aktiviteter. Verktøyet gir mulighet for å etablere en kalender med oversikt over alle aktiviteter noe om er en fordel for de som arrangerer og koordinerer, for frivillige, for brukere og for befolkningen ellers.
- **Matche ressurser og behov:** Dette vil bli viktig og det er et ønske om støtte fra verktøyet på sikt. Det er ønske om hjelp til å matche ressurser og behov slik at frivillige blir forespurt om oppgaver de opplever som relevante og at det er noe de har lyst til og/eller kan bidra med og vice versa at det bidrar til bedre støtte for brukere.

Utfordringer:

- **Endring i oppgaver krever struktur:** Det er krevende å endre arbeidsoppgaver – det vil si å gå fra manuelle prosesser hvor papir, møter, mail og telefoner brukes hyppig til å jobbe digitalt. Ansvar og roller er ikke klart fordelt for mange av oppgavene og det er ikke klart hvem som har ansvaret for å registrere aktiviteter. Den samme utfordringen er der for koordinering av aktiviteter.
- **Flere aktiviteter må inn i FRISKUS:** Før det er mange aktiviteter som re registrert i FRISKUS oppleves det ikke nyttig verken for ansatte eller for frivillige. I starten må de jobbe både på den gamle og den nye måten noe som er krevende. Frivillige opplever at verktøyet ikke gir ekstra verdi før det er flere aktiviteter inne og bedre funksjonalitet

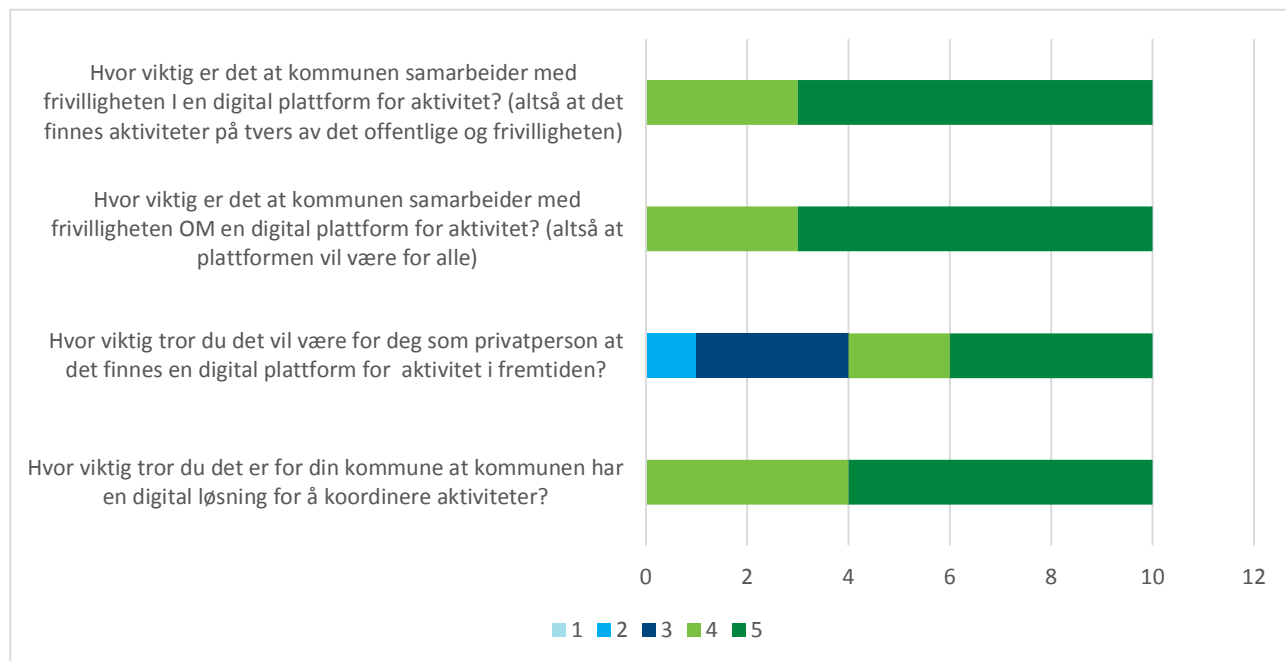
7.3 Brukerundersøkelse

Det ble i november 2017 gjennomført en spørreundersøkelse blant ansatte prosjektdeltagere og frivillige. Det er viktig å understreke at utprøvingen var i en tidlig fase hvor det foreløpig ikke var mange pårørende/frivillige inkludert. Undersøkelsen er også utformet slik at den både spør om erfaringer med verktøyet og om tanker knyttet til denne type verktøy mer generelt. Det er ti personer totalt som har svart på undersøkelsen blant ansatte deltar i prosjektet.

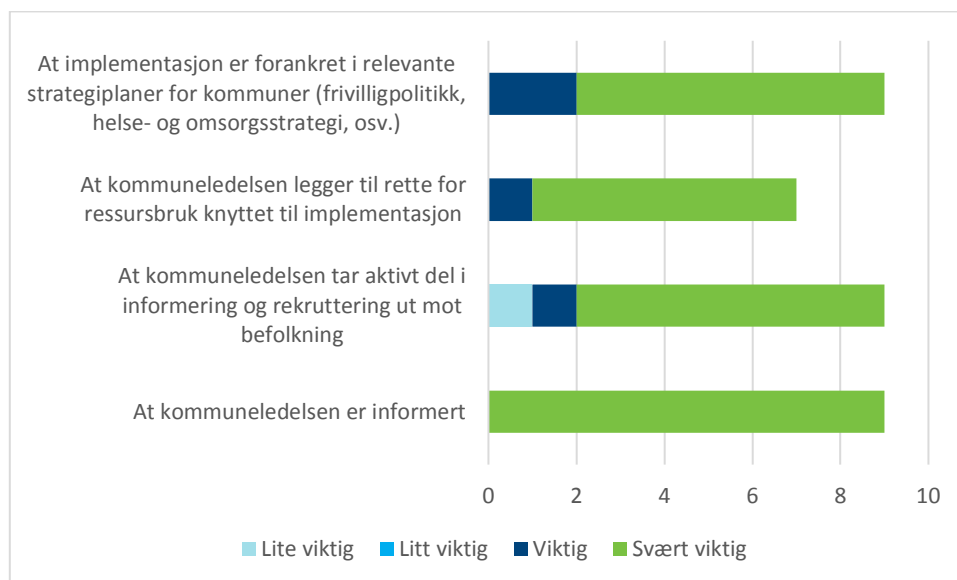


Figur 14 Brukere som har svart på undersøkelsen

I det følgende er noen av resultatene fra brukerundersøkelsen presentert. Det er enighet om at en digital plattform vil være viktig for kommunene for å koordinere frivillighet og for å samarbeide om frivillighet. Det er ikke litt delte meninger om hvilken betydning det har for de som privatperson, noe som kan skyldes at det er ansatte som har svart på undersøkelsen, se Figur 14.



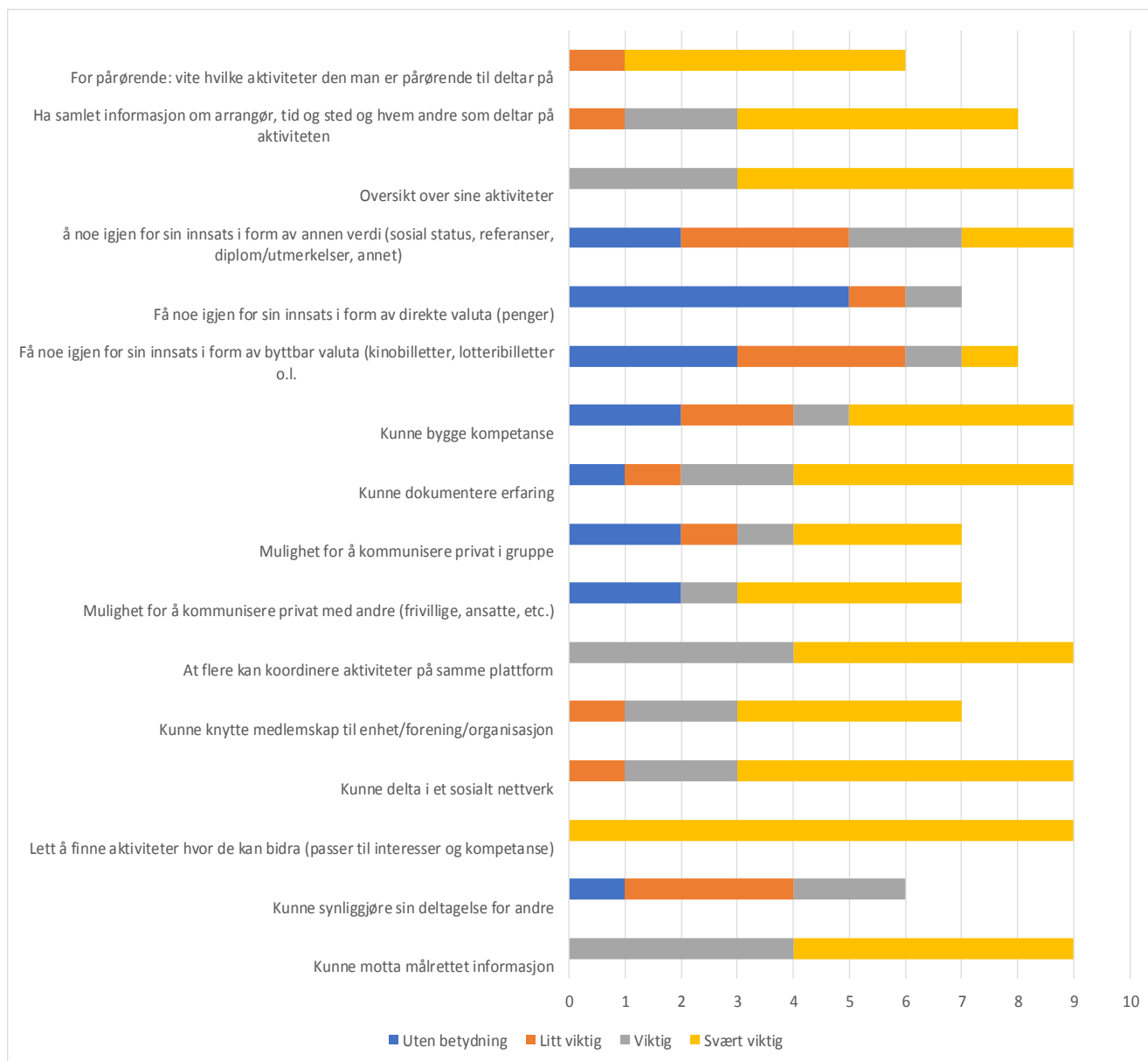
Figur 15 Hvor viktig tror du det er for din kommune at kommunen har en digital løsning for å koordinere aktiviteter (1: Vil ikke gjøre noen forskjell, 5: Vil gjøre stor forskjell)



Figur 16 Hvor viktig er forankring og tilrettelegging sentralt i kommunen

I undersøkelsen ble det spurt i hvilken grad deltagerne ønsket involvering av kommunen sentralt. Majoriteten av prosjektdeltagerne mener det er svært viktig at kommuneledelsen er aktivt involvert i implementasjon av et digitalt verktøy og at innføring og bruk av verktøyet er del av kommunens strategi. Spørsmålet viser at innføring av et digitalt verktøy for frivillighet er en omfattende oppgave og er langt mer enn å digitalisere eksisterende prosesser.

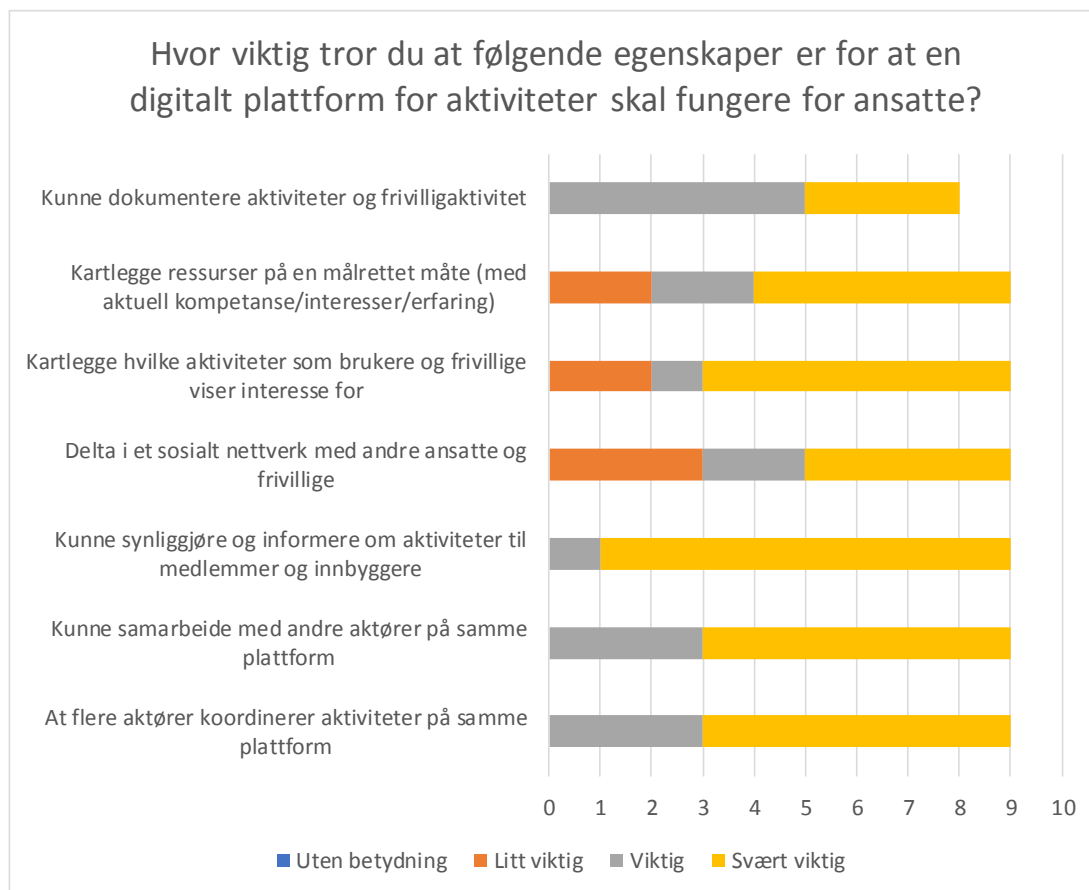
Videre er det stilt spørsmål om hva pilotbrukerne tror er viktig for frivillige og/eller pårørende. "Hvor viktig tror du at følgende egenskaper er for at en digital plattform for aktiviteter skal fungere for pårørende/frivillige", se Figur 17.



Figur 17 Hvor viktig tror du at følgende egenskaper er for at en digital plattform for aktiviteter skal fungere for pårørende/frivillige

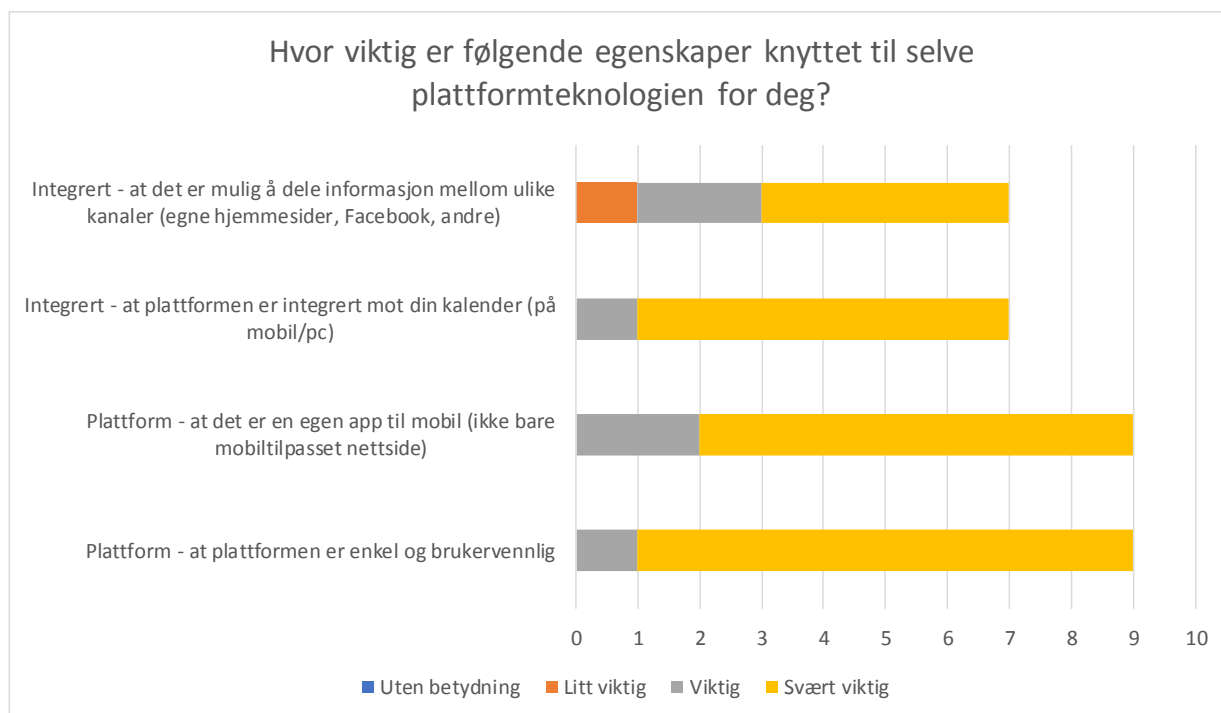
Det er viktig at frivillige kan se aktiviteter og ha de samlet på ett sted. Samtidig er det viktig at de kan koordinere aktiviteter med andre. Det er viktig at organisasjoner, lag og foreninger kan knyttes opp til plattformen og at de kan motta målrettet informasjon. Pilotbrukerne tror det er mindre viktig for frivillige/pårørende at de får noe igjen for sin innsats enten det er i form av penger eller andre verdier, men det kan ha noe betydning at aktivitet og engasjement kan synliggjøres for andre og at de gjennom det får en form for sosial status og deltar i et sosialt nettverk sammen med andre.

På samme måte er pilotbrukerne spurte om viktigheten av en digital plattform for ansatte, se Figur 18.



Figur 18 Hvor viktig tror du at følgende egenskaper er for at en digital plattform for aktiviteter skal fungere for ansatte?

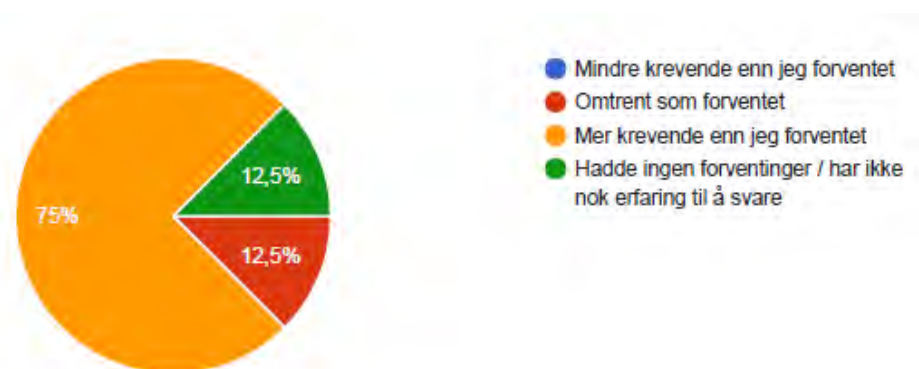
En digital plattform er viktig for ansatte for å kunne synliggjøre informasjon og aktiviteter til innbyggere. Samtidig er samarbeid med andre aktører og koordinering av oppgaver viktig for en digital plattform. Det er også viktig å kunne dokumentere. Kartlegging av ressurser og aktiviteter er også viktig. Pilotbrukerne opplever at en digital plattform ikke er uten betydning på noen av områdene.



Figur 19 Hvor viktig er følgende egenskaper knyttet til selve plattformteknologien for deg?

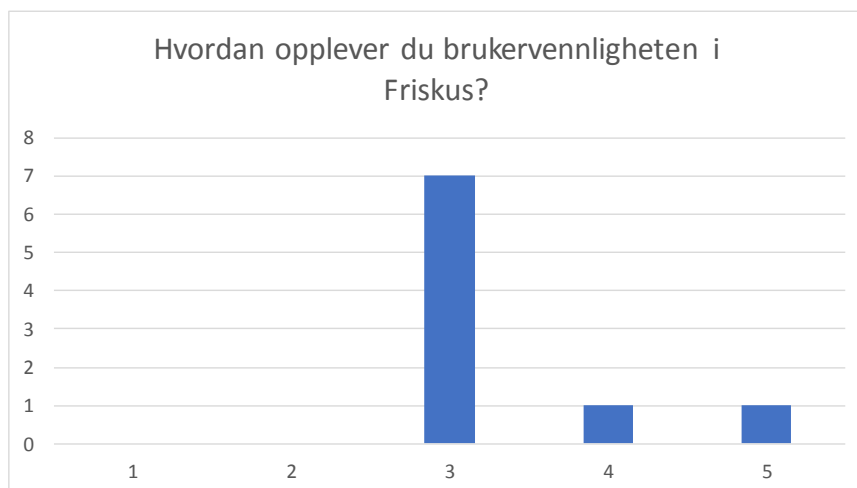
Det er viktig for pilotbrukerne at plattformen er enkel og brukervennlig og at den er integrert med kalender og fungerer på mobil. Det er ikke like viktig at den er integrert med andre sosiale medier, se Figur 19

Det er krevende å innføre nye digitale verktøy, det krever ikke bare at ansatte lærer å bruke selve verktøyet, det krever samtidig at en jobber annerledes. For koordinering av frivillige så handler innovasjonen mye om å etablere en struktur som ikke allerede er der for hvordan dette arbeidet skal gjøres. Brukerundersøkelsen viser at 75% opplever at innovasjonsprosessen er mer krevende enn forventet, se Figur 20.



Figur 20 Hvor krevende ansatte opplever at innovasjonsprosessen er sett i forhold til hva de forventet

Brukervennligheten i FRIKSUS, det digitale verktøyet som er testet ut.



Figur 21 Hvordan brukervennligheten oppleves (1: Ikke intuitiv, 5: Veldig intuitiv)

Som vist i Figur 21 oppleves FRISKUS i første versjon som veldig intuitiv. Brukervennligheten kan forbedres slik at verktøyet blir enklere å bruke, samtidig henger antagelig dette sammen med at brukerne samtidig som de prøver ut et nytt verktøy også begynner å jobbe med frivillighet som et nytt område. Brukervennligheten er veldig viktig å teste ut med nye digitale verktøy, uten et intuitivt verktøy bli det bli vanskelig å få både ansatte og frivillige til å bruke det.

8 Oppsummering av erfaringer, diskusjon og læringspunkter

Prosjektet har gjennom utprøving og tett kontakt med de tre kommunene etablert kunnskap om hvordan oppgaver og aktiviteter er organisert i dag og om hvordan frivillige i dag engasjeres av kommunene, Nasjonalforeningen og Røde Kors.

Viktige læringspunkter for å lykkes med frivillighet:

- Samarbeide med **frivillige organisasjoner** om organisering av frivillighet og utvikling av løsninger
- **Digitale verktøy** er viktig for å forenkle koordinering
- **Endring av arbeidsoppgaver** er krevende og verktøyet krever at alle jobber digitalt
- **Innovasjonsprosesser** er krevende, behov for dedikerte ressurser – "ildsjeler"
- Utfordrende å **involvere pårørende og frivillige** – må være verdifullt og ta hensyn til personvern

Frivillige organisasjoner har lang erfaring med frivillighet og det er mye å lære om frivillighet gjennom å samarbeide med disse organisasjonene. De vil også være sentrale for kommunene da de allerede brukes for frivillighet.

Dersom frivillige skal involveres i kommunale tjenester i større skala har kommunene behov for **digitale verktøy** som gjør dette enkelt og effektivt. Det er behov for enkle og brukervennlige verktøy som gjør det mulig for ansatte å jobbe digitalt og interaktivt med frivillige og pårørende. Det vil føre til mindre tids- og ressursbruk og vil være kostnadsbesparende i forhold til å bruke papirbrev, mail og telefon. Samtidig er det mulig å nå bredere og raskere ut med informasjon for å jobbe helsefremmende. Det er viktig at det lages et fremtidsrettet verktøy som kan brukes i dag, men som kommunene også har mulighet til å bruke videre.

Digitale verktøy for å koordinere frivillige krever **endring av arbeidsoppgaver**, dvs. i måten oppgaver og aktiviteter koordineres på. Det krever at alle jobber i det digitale verktøyet, det vil si digitalt noe som gjøres i liten grad i dag. Utfordringen er ikke bare knyttet til det å involvere frivillige, men også til å jobbe digitalt i kommunene. For å kunne nyttiggjøre seg FRISKUS, er det mye som må "flyttes" fra manuelle prosesser og papir og over til det digitale verktøyet. Det krever at de som jobber med frivillighet må jobbe annerledes. Det tar tid å endre dette og det tar tid før det er aktiviteter og oppgaver nok i verktøyet til at det blir relevant å bruke ("høna og egget"). Aktiviteter og arrangement må inn i det digitale verktøyet. Dette kan være utfordrende nok innenfor en organisasjon, men blir mer utfordrende når de som samhandler om frivilligheten typisk jobber på ulike steder. Som eksempel har Voss sykehjem jobbet med å digitalisere aktiviteter og oppgaver hvor det er aktuelt å involvere frivillige. Innovasjonsprosessene er i gang i pilotkommunene og de har begynt å tenke nytt rundt aktiviteter og arbeidsprosesser. Det krever omstilling og nytenkning i kommunene og de må tenke helt nytt rundt rekruttering, samhandling og interaksjon både med ansatte, frivillige og pårørende.

Innovasjon er krevende og sterk forankring er viktig og gjelder for alle involverte, kommuner så vel som for frivillige/ideelle organisasjoner. Erfaring viser at det er krevende å dra innovasjonsprosessen internt i kommunene uten tilstrekkelig ressurser som kan jobbe dedikert. FRISKUS er ikke et ferdig produkt, men en *løsning under utvikling* og FRISKUS som leverandør/entreprenør har vært tyngre inne i kommunens innovasjonsprosess enn forventet og har både støttet prosjektet og samtidig utviklet løsningen og identifisert nye behov. Innovasjon i helse og bruk av velferdsteknologi er avgjørende for å kunne jobbe forebyggende for en aktiv og deltagende befolkning, men erfaringen er at det kreves dedikerte ressurser i kommunen for å lykkes med dette. Det er tidkrevende for fagpersoner og ledere som allerede har fulle arbeidsdager å jobbe på nye måter og å trekke inn pårørende/nærpersoner, ungdom, flyktninger, og frivillige lag og organisasjoner.

Det er essensielt å **involvere pårørende og frivillige** og det viser seg å være både tid- og ressurskrevende. Det er krevende å rekruttere frivillige og pårørende og det er viktig at verktøyet er intuitivt og lett å forstå og det må oppleves verdifullt. Personvern (og eierskap til data) er sentralt i et digitalt verktøy for koordinering og deling av data kan være utfordrende på tvers av aktører. I dag koordineres mye muntlig i møter og per telefon og det er da enklere å dele viktig, sensitiv informasjon mellom aktørene. I et verktøy må det være eksplisitte regler for hvilke data som kan deles og hvordan de kan deles for å ivareta personvernet. Det er viktig å avklare eierskap til data og regler for både lagring og deling. Felles medlemsregister kan unngå at hver enkelt aktør som før ville lagret informasjon om sine medlemmer, bruker ressurser på å oppfylle kravene i et omfattende nytt regelverk GDPR (The General Data Protection Regulation, Forskrift (EU) 2016/679). FRISKUS har jobbet med GDPR direktivet i prosjektperioden og vil tilby en løsning som tilfredsstillende de nye kravene.

FRISKUS gir en mulighet til å jobbe helsefremmende på en helt annen måte enn før. Løsningen kan motivere og inkludere pårørende og frivillige og de kan delta på aktiviteter etter ønske og behov. Det blir enklere å systematisk være i kontakt med frivillige lag, organisasjoner, pårørende og personer i nærmiljøet. Det er behov for et sosialt nettverk for å motivere til deltagelse og skape en 'friskus'-identitet (sammenlignbart med LinkedIn for profesjonelle nettverk) og behov for en publiseringskanal for å synliggjøre aktivitet og skape et positivt omdømme.

Frivillighet i kommunal sammenheng er imidlertid nytt og det er et stort behov for en forventningsavklaring og en tettere dialog med befolkningen for å avklare hva kommunene forventer og hva frivillige vil bidra med og forplikte seg til.

9 Veien videre

Erfaringen fra forprosjektet og utprøvingen i kommunene viser at det er behov for digitale verktøy, men viser samtidig at innovasjon er krevende fordi det krever at alle jobber annerledes. I det videre arbeidet vil det være en styrke å inkludere frivillige lag og foreninger som har mye erfaring med frivillighet i innovasjonsprosjektene. Siden innføring av et digitalt verktøy også krever at alle som er involvert jobber digitalt, er det viktig å fokus på endringsarbeidet og sørge for god forankring både i ledelse og hos ansatte. Alle må forplikte seg til å jobbe systematisk og digitalt med frivillighet for at det skal lykkes. Det er viktig at det er tilstrekkelig verdifullt innhold i FRISKUS før pårørende og frivillige inkluderes i stor skala. Noen utvalgte representanter for pårørende og frivillige kan være med i prosjektgruppen i neste fase for på den måten å få mer erfaring med deres behov og opplevelser. Dette kan gjøres parallelt med at det legges inn mer innhold i verktøyet og verktøyet utvikles videre.

Det er viktig at kommuneprojektene gjennomfører en ROS-analyse som også vurderer krav til personvern, lagring og deling av data. Det er viktig at både leverandør og kommune fokuserer på det i den videre utviklingen. Det har vært stort engasjement og et ønske om å få tatt verktøyet i bruk. For fremdrift vil det være behov for å engasjere flere dedikerte ressurser i kommunene og hos andre involverte aktører som kan bidra til at alle jobber digitalt og at digitale verktøy blir "way of work".

10 Referanser

1. Ausen, D., Svagård, I. S., Øderud, T., Holbø, K., & Bøthun, S. (2013). *Trygge spor: GPS-løsning og tilhørende støttesystemer for personer med demens*. SINTEF-rapport A23878
2. Boysen, Svagård & Ausen, 2016. (Boysen, Svagård & Ausen, 2016). Boysen, E.S., & Svagård, I., Ausen, D. (2016). *Studie av utløste trygghetsalarmer i syv kommuner. Når og hvorfor utløses trygghetsalarmene?* SINTEF-rapport A27757
3. Boysen, E.S., & Støle, N. (2016) *Erfaringer og funn fra pilotering av velferdsteknologi i Stavanger kommune 2015-2016*. SINTEF-rapport A27935.
4. Brandt, M, Haberkern, K, Szydlak, M, (2009) Intergenerational Help and Care in Europe, *European Sociological Review* 25 (5): pp 585-601
5. Gottschal, E.J., Heldal, A.J., Juvland, L., Halvorsen, H., Omland, M., Ausen, D., & Øderud, T., (2015) Pilotering av trygghetsteknologi i Skien, Prosjektrapport.
6. Kim, E. S. and S. H. Konrath (2016). "Volunteering is prospectively associated with health care use among older adults." *Social Science & Medicine* 149: 122-129
7. Ose m.fl. (2015): "*Hvordan fungerer arbeidsavklaringspenger som ytelse og ordning?*". SINTEF og Nasjonalt kompetansesenter for arbeidsrettsrehabilitering, SINTEF A26778.
8. Ramm, J. (2013). "*Eldres bruk av helse- og omsorgstjenester*". Oslo: Statistisk sentralbyrå.
9. Røhne, M., Svagård, I. S., Ausen, D., Fossberg, A. B., Husebø, I., & Øverli, T. (2015). Bo lenger hjemme med mobil trygghetsalarm? SINTEF-rapport A27139
10. Røhne, M., Ausen, D., Solberg, E., & Larsen, I. (2016). Trygghets- og mestringsteknologier i Bergen. SINTEF-rapport A27916.
11. Røhne, Boysen, & Ausen, 2017. Røhne, M., Boysen, E. S., & Ausen, D. (2017). Wearable and Mobile Technology for Safe and Active Living. *PHealth* 2017, (Vol. 237, p. 133). IOS Press
12. Svagård, I. S., & Boysen, E. S. (2016, July). Electronic Medication Dispensers Finding the Right Users—A Pilot Study in a Norwegian Municipality Home Care Service. In *International Conference on Computers Helping People with Special Needs* (pp. 281-284). Springer Int Publ.
13. Tabassum, F., et al. (2016). "Association of volunteering with mental well-being: a lifecourse analysis of a national population based longitudinal study in the UK." *BMJ open* 6(8).
14. Vervloet, M., van Dijk, L., Santen-Reestman, J., Van Vlijmen, B., Van Wingerden, P., Bouvy, M. L., & de Bakker, D. H. (2012). *SMS reminders improve adherence to oral medication in type 2 diabetes patients who are real time electronically monitored*. *International journal of medical informatics*, 81(9), 594-604

Vedlegg 1 Brukerundersøkelse (fase 1)

Friskus - Voss Sjukeheim - Fase 1

Hur många gånger ca. har du besökt Friskus förra veckan?

- 1
 2-5
 5+

Har du upplevt tekniska problem?

- Ja
 Nej

Har du kommunicerat med en person i Friskus plattformen under fase 1?

- Ja
 Nej, har inte haft behov
 Nej

Har du fått tillräckligt med information om Friskus och arbetsframgången?

- Ja
 Ja, men hade gärna fått mer information
 Nej

Hur brukarvänligt upplever du gränsesnittet?

	1	2	3	4	5	
Lite intuitivt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Mycket intuitivt

Kan du se för dig att Friskus i nuvarande form kan underlätta och avlasta ditt arbete?

	1	2	3	4	5	
Lite potential	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Stor potential

Syns du att du får för många e-mails från Friskus aktivitet?

- Ja
 Nej

Har du någon funktionalitet som hade underlättat ditt arbete?

Svaret ditt

Vedlegg 2 Brukerundersøkelse november 2017

SPØRSMÅL SVAR 9

Del 1 av 4

Tilbakemelding Friskusprosjekt

Friskusprosjektet har gjennomført første fase - kartlegging, arbeidssamlinger og utprøving hos ansatte. Denne undersøkelsen oppsummerer erfaringer dere har gjort så langt og vil danne grunnlaget for rapporten til Regionalt Forskningsfond Vestlandet som har støttet prosjektets første fase. Alle funn vil publiseres anonymt og gjøres tilgjengelig for alle i prosjektet.

Er du frivillig eller pårørende? Da ber vi om at du heller svarer på undersøkelsen til frivillige - se link i epost *

Jeg er ansatt på sykehjem

Jeg er ansatt i frivillig organisasjon

Jeg er ansatt i frivilligsentral/frisklivssentral eller som frivilligkoordinator e.l.

Jeg er ansatt som flyktingekoordinator e.l.

Annet

Annet...

Hvilken prosjektgruppe hører du til?

1. Voss
2. Førde
3. Naustdal

Visjon

Vi kommer nå til å stille deg noen spørsmål om hvilket potensiale du ser for deg for en digitalt plattform for aktivitet. Vi er her ute etter hvilke muligheter du ser for deg, og vil at du tenker på visjonen med prosjektet og ikke en spesiell løsning.

Hvordan svarer du på undersøkelsen

Noen av spørsmålene i undersøkelsen er direkte knyttet til hvordan din arbeidshverdag og dine arbeidsoppgaver vil påvirkes av en digital koordineringsløsning, mens mange av spørsmålene handler om hvordan du lettere kan nå dine målsetninger (for eksempel innen forebyggende helsearbeid, aktiv befolkning, livskvalitet for brukere, inkluderende og integrert befolkning osv.)

...

I hvilken grad ser du for deg at et digitalt verktøy kan støtte målgruppen du representerer?

Ha i tankene de overordnede målsetninger i din stilling og bruk din kjennskap til de mennesker som er involvert.

Hvor viktig tror du det er for din kommune at kommunen har en digital løsning for å koordinere aktiviteter?

	1	2	3	4	5	
Vil ikke gjøre noen forskjell	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Vil gjøre stor forskjell

Hvor viktig tror du det vil være for deg som privatperson at det finnes en digital plattform for aktivitet i fremtiden?

	1	2	3	4	5	
Vil ikke gjøre noen forskjell	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Vil gjøre stor forskjell

Hvor viktig er det at kommunen samarbeider med frivilligheten OM en digital plattform for aktivitet? (altså at plattformen vil være for alle)

	1	2	3	4	5	
Er ikke viktig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Er veldig viktig

Hvor viktig er det at kommunen samarbeider med frivilligheten I en digital plattform for aktivitet? (altså at det finnes aktiviteter på tvers av det offentlige og frivilligheten)

	1	2	3	4	5	
Er ikke viktig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Er veldig viktig

Hvor viktig tror du at følgende egenskaper er for at en digital plattform for aktiviteter skal fungere for pårørende/frivillige. Svarene er fra lite viktig til svært viktig.

	Uten betydning	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Vet ikke /kan ikke svare
Kunne motta målrettet informasjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunne synliggjøre sin deltagelse for andre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lett å finne aktiviteter hvor de kan bidra (passer til interesser og kompetanser)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunne delta i et sosialt nettverk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunne knytte medlemskap til enhet/forening/organisasjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At flere kan koordinere aktiviteter på samme plattform	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mulighet for å kommunisere privat med andre (frivillige, ansatte, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mulighet for å kommunisere privat i gruppe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunne dokumentere erfaring	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunne bygge kompetanse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Få noe igjen for sin innsats i form av byttbar valuta (kinobilletter, lotteribilletter o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Få noe igjen for sin innsats i form av direkte valuta (penger)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Få noe igjen for sin innsats i form av annen verdi (sosial status, referanser, diplom/utmerkelse, annet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oversikt over sine aktiviteter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ha samlet informasjon om arrangør, tid og sted og hvem andre som deltar på aktiviteten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
For pårørende: vite hvilke aktiviteter den man er pårørende til deltar på	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Lave eller høyere terskel for å delta? En digital koordineringsplattform gjør at man kan melde seg på uten å ringe, sende mail eller stille personlig. I din mening tror du digital påmelding vil føre til en høyere eller lavere terskel for å delta?

	1	2	3	4	5	
Høyere terskel for å delta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Lavere terskel for å delta

Kommentarer. Kan du si noe om hvorfor du tror det vil være en høyere, lavere eller kanskje uendret terskel for å delta?

Lang svartekst

Hvor viktig vil det være for deg i din arbeidshverdag å kunne benytte et digitalt koordineringsverktøy?

	1	2	3	4	5	
Vil ikke gjøre noen forskjell	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Vil gjøre stor forskjell

Hvor viktig tror du at følgende egenskaper er for at en digitalt plattform for aktiviteter skal fungere for ansatte. Svarene er fra lite viktig til svært viktig.

	Lite viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Vet ikke /kan ikke svare
At flere aktører koordinerer aktiviteter på samme plattform	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunne samarbeide med andre aktører på samme plattform	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunne synliggjøre og informere om aktiviteter til medlemmer og innbyggere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Delta i et sosialt nettverk med andre ansatte og frivillige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kartlegge hvilke aktiviteter som brukere og frivillige viser interesse for	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kartlegge ressurser på en målrettet måte (med aktuell kompetanse/interesser/erfaring)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunne dokumentere aktiviteter og frivilligaktivitet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hvor viktig er følgende egenskaper knyttet til selve plattformteknologien for deg? Svarene er fra lite viktig til svært viktig.

	Lite viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Vet ikke /kan ikke svare
Plattform - at plattformen er enkel og brukervennlig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plattform - at det er en egen app til mobil (ikke bare mobiltilpasset nettside)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integrert - at plattformen er integrert mot din kalender (på mobil/pc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integrert - at det er mulig å dele informasjon mellom ulike kanaler (egne hjemmesider, Facebook, andre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hvilke arbeidsoppgaver ser du for deg vil bli enklere/lettere eller vanskeligere ved bruk at en digital koordineringsløsning.

	Mye vanskeligere enn før	Vanskeligere enn før	Samme	Lettere enn før	Mye lettere enn før	Vet ikke / kan ikke svare
Registrering av aktivitet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rekruttering av ressurser/deltagere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommunikasjon med deltagere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oversikt og planlegging	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontakt og samarbeid med andre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dokumentering av aktivitet og deltagere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapportering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Forankring

Beskrivelse (valgfritt)

Hvor viktig er det for implementasjon av et digitalt verktøy for din enhet/organisasjon at det også er forankret i kommuneledelsen

	Lite viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Vet ikke / kan ikke svare
At kommuneledelsen er informert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At kommuneledelsen tar aktivt del i informering og rekruttering ut mot befolkning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At kommuneledelsen legger til rette for ressursbruk knyttet til implementasjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
At implementasjon er forankret i relevante strategiplaner for kommuner (frivilligpolitikk, helse- og omsorgsstrategi, osv.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hvor krevende opplever du innovasjonsprosessen knyttet til utvikling av en digitalt plattform for aktivitet

	1	2	3	4	5	
Lite krevende	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Svært krevende

Hvor krevende opplever du innovasjonsprosessen sett i forhold til dine forventninger

- Mindre krevende enn jeg forventet
- Omtrent som forventet
- Mer krevende enn jeg forventet
- Hadde ingen forventninger / har ikke nok erfaring til å svare

Pilot

Vi vil nå stille deg noen spørsmål om selve Pilotverktøyet (Friskus) som dere har testet ut i første fase.

Omtrent hvor mange ganger har du vært logget inn i Friskus forrige uke?

- 1
- 2-5
- 5+

Har du brukt Friskus til å kommunisere med en annen person (kollega/deltager/pårørende) denne uken, via kommentarer eller meldinger?

- Ja
- Nei

Hvordan opplever du brukervennligheten i Friskus?

	1	2	3	4	5	
Ikke intuitivt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Veldig intuitivt

I hvilken grad kan du se for deg at Friskus i nåværende versjon kan forenkle og avlaste arbeidet ditt?

	1	2	3	4	5	
I veldig liten grad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I stor grad

I hvilken grad kan du se for deg at Friskus i nåværende versjon kan gjøre det enklere å delta?

	1	2	3	4	5
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hva er de tre viktigste egenskapene du kunne tenke deg i Friskus som hadde forenklet arbeidet ditt ennå mer?

Lang svartekst

Har du flere ting på hjertet som vi ikke har spurt om i undersøkelsen, kan du gjerne dele det her.

Lang svartekst

Friskus - Voss Sjukeheim - Fase 3

Vi trenger din mening for å bli bedre! Tusen takk :)

Omtrent hvor mange ganger besøkte du Friskus forrige uke?

- 1
- 2-5
- 5+

Opplevde du noen tekniske problemer?

- Ja
- Nei

Har du kommunisert med en person gjennom Friskus verktøyet i denne fasen?

- Ja
- Nei, har ikke hatt behov
- Nei

Har du fått tilstrekkelig informasjon om Friskus verktøyet og arbeidsfremdriften?

- Ja
- Ja, men ville gjerne fått mer informasjon
- Nei

Hvordan opplever du brukervennligheten i Friskus?

	1	2	3	4	5	
Ikke intuitivt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Veldig intuitivt

I hvilken grad kan du se for deg at Friskus i nåværende versjon kan forenkle og avlaste arbeidet ditt?

	1	2	3	4	5	
I veldig liten grad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	I stor grad

Synes du at du får for mange eposter fra Friskus (epostvarsler)?

- Ja
- Nei

Kan du komme på noe som hadde forenklet arbeidet ditt ennå mer?

Lang svartekst

Vedlegg 3 Intervjuguide for ansatte. Vurdering av digitalt verktøy for frivillighet generelt - og av FRISKUS spesifikt

Intervjuguide ansatte

1. Hvor er du ansatt?

Sykehjem, frivillig organisasjon, frivilligsentral/frisklivssentral frivilligkoordinator, flyktningekoordinator e.l. eller annet

2. Hvilken prosjektgruppe hører du til?

3. I hvilken grad ser du for deg at et digitalt verktøy kan støtte ansatte, pårørende/frivillige og brukere?

4. Hvor viktig tror du det er for din kommune at kommunen har en digital løsning for å koordinere aktiviteter?

5. Hvor viktig tror du det vil være for deg som ansatt at det finnes en digital løsning for å koordinere aktiviteter i fremtiden?

6. Hvor viktig tror du at følgende egenskaper er for at et digitalt verktøy for aktiviteter skal fungere for ansatte.

- Mulig å sende og motta informasjon til/fra andre aktører
- Mulig å synliggjøre aktiviteter til brukere og innbyggere
- Mulig å delta i et sosialt nettverk med andre ansatte og frivillige
- Mulig at flere aktører koordinerer aktiviteter på samme plattform
- Mulig å kommunisere direkte (1-til-1) med andre ansatte og med frivillige og brukere
- Enkelt å kommunisere direkte med arrangør
- Enkelt å dokumentere erfaring og deltakelse
- Spare tid brukt på å koordinere
- Enklere å få erfaring med hvilke aktiviteter som brukere og frivillige viser interesse for
- Enklere å ta kontakt med frivillige når de er registret i verktøyet
- Enklere å kontakte relevante og "riktig" frivillig når det er informasjon om frivillige (og deres interesser og hva de har bidratt med tidligere)

7. Hvor viktig tror du at følgende egenskaper er for at et digitalt verktøy for aktiviteter skal fungere for pårørende/frivillige.

- Mulig å sende og motta informasjon til/fra aktører og andre frivillige
- Mange og relevante aktiviteter for at frivillige skal være interessert
- Lett å finne relevante aktiviteter hvor de kan bidra
- Delta i et sosialt nettverk med ansatte og frivillige
- At flere kan koordinere aktiviteter på samme plattform
- Mulig å kommunisere direkte (1-til-1) med ansatte og med andre frivillige og brukere
- Enkelt å kommunisere direkte med arrangør
- Oversikt over når og hvor de skal delta som frivillig
- Få varsler om aktiviteter de har meldt seg til
- Enkelt å kommunisere og koordinere med andre om aktiviteter
- Mulig å se hvilke aktiviteter den man er pårørende til skal være med på for å melde seg til disse
- Mulig å ha dialog med ansatte og med den man er pårørende til i verktøyet
- Få noe igjen for innsats (kino etc.)
- Få noe igjen for innsats i valuta (penger)
- Få noe igjen for innsats i form av annen verdi (sosial, utmerkelse i verktøyet etc.)

8. Lave eller høyere terskel for å delta?

Et digitalt verktøy gjør at man kan melde seg på uten å ringe, sende mail eller stille personlig. Tror du digital påmelding vil føre til en høyere eller lavere terskel for å delta for frivillige?

9. Hvor viktig vil det være for deg i din arbeidshverdag å kunne benytte et digitalt koordineringsverktøy?

10. Hvilke arbeidsoppgaver ser du for deg vil bli enklere/lettere eller vanskeligere ved bruk av en digital koordineringsløsning.

- Å registrere nye aktiviteter
- Å rekruttere frivillige
- Å kommunisere med frivillige
- Å få god oversikt over aktiviteter
- Å planlegge aktiviteter
- Å kontakte og samarbeide med andre aktører i kommunen og nærmiljøet om aktiviteter
- Å dokumentere deltakelse på aktiviteter
- Å rapportere på aktiviteter
- Å få tett samarbeid med frivillige og pårørende

11. Hovedutfordringer

Tre hovedutfordringer (rekruttering, matching, tjenesteutforming) står i veien for å lykkes med å utnytte potensialet som ligger i frivillige ressurser innen helse- og omsorgssektoren. Det er her prosjektet skal etablere innsikt – både i hvordan det gjøres i dag og hvordan det kan løses med digitale verktøy

11.1 Rekruttering

Terskelen for å melde seg som frivillig er høy for mange av ulike årsaker: det krever initiativ, personlig oppmøte og gir en relasjon til en frivillighetssentral eller frivillig organisasjon. Administrasjonen knyttet til frivillig arbeid kan være høy, og frivillige kan oppleve at de må stille ressurser til disposisjon oftere enn de har ønske om eller mulighet til. Å påta seg samfunnsoppgaver innebærer en forpliktelse og et ansvar, og frivillige kan føle et press til å påta seg for mange oppgaver. Løsningene bør være fleksible slik at frivillige ikke må binde seg til faste oppdrag/tidspunkt, noe som kan medføre at frivillige vegrer seg for å registrere seg. For å lykkes med rekruttering kreves også at det etableres god informasjon ut til innbyggerne og at frivillige får en positiv opplevelse.

Spørsmål til ansatte

- Opplever du at FRISKUS er et nyttig hjelpemiddel for å rekruttere frivillige?
- Vil det være naturlig å ha "en felles ressursbank" med frivillige på tvers av kommunen og de andre aktørene (Røde Kors, Nasjonalforeningen etc.)
- Vil FRISKUS gjøre det enklere å følge opp frivillige?
- Hvilke oppgaver ønsker dere å bruke FRISKUS til
 - Aktiviteter
 - Dialog med pårørende
 - Dialog med andre aktører – i kommunene og utenfor
- Hva tenker dere om rekruttering av frivillige versus "rekruttering" av oppgaver og aktiviteter? ("Høna og egget"-problemstilling)

11.2 Matche behov og tilgjengelige ressurser

I dagens organisering av frivillig innsats brukes det mange ressurser på å koble frivillige til oppgavene som skal utføres. Det er krevende å registrere frivillige, deres interesser, kompetanse og kapasitet og etablere en god oversikt over tilgjengelige ressurser. På den andre siden er det krevende å ha god oversikt og beskrivelse av behov som oppstår. Denne matchingen gjøres av frivillighetssentralene og av frivillige organisasjoner i dag og er oftest manuell og krevende. Når en god match er etablert kreves det gode kommunikasjonsløsninger med den som skal yte tjenesten og den som skal motta tjenesten. Det er behov for strategier og verktøy for å støtte oppgaven med å matche tilgjengelige ressurser og behov.

Et viktig element i dette er at det er behov for å digitalisere oppfølgingen og kontakten med befolkningen relatert til helseutfordringer og forbyggende arbeid, (eksempelvis frisklivsresept). Mye oppfølging skjer gjennom fysiske møter og avtaler pr. telefon, der bruker/pasient selv i lange perioder må holde fokus og motivasjon oppe. Epidemiologiske utfordringer i samfunnet i dag er i stor grad knyttet til livsstil og levestil (eks hjerte/karr, overvekt, diabetes, kols, lettere psykiske lidelser). Gjennom ulike metoder og ikt-løsning til bruk både for koordinator/ veileder og bruker, vil man kunne følge tett og effektivt opp i forhold til mål, gjennomføring om mestring, det bruker selv har styringen og kontroll. En

elektronisk hjelp-til-selvhelp løsning. Oppfølgingsløsningen vil også enkelt muliggjøre deltagelse i frivillig arbeid, og er en ikt-løsning som ikke finnes på markedet i dag.

Spørsmål til ansatte

- Hvilke aktiviteter er frivillige mest opptatt av?
- Tror du at et FRISKUS-verktøy kan bli et nyttig hjelpemiddel for å koble frivillige til oppgaver?
- Vil FRISKUS gjøre det enklere å finne ut hvem dere skal invitere til hvilke oppgaver?
- Vil matching gjøre at frivillige opplever det mer relevant for dem?

11.3 Tjenesteutforming

Hvordan skal en koordineringsplattform utformes for ulike behov og ulike ressurser? Tjenesten må være enkel, brukervennlig og logisk utformet. I forprosjektet vil ulike løsninger for en koordineringsløsning vurderes både relatert til metodikk for matching, men også for å kommunisere på en god måte med brukere hvor en applikasjon på mobil vil være relevant. Prosjektet vil ikke utvikle løsningen, men vil søke å få innsikt i hvilke parametere det er viktig for frivillige at løsningen tar hensyn til og inkluderer som for eksempel hvor detaljert oppdragene skal beskrives, hvilken type oppdrag (helserelatert eller generell hjelp), når på døgnet de vil være til disposisjon, om de skal kontaktes via mobil eller en applikasjon, hvor tidlig/sent en avtale kan kanselleres eller bekreftes etc. Det vil utvikles tjenstedesign for utvalgte konsept. Det vil bli vurdere hva som kreves for at tjenesteutformingen og koordineringsløsningen skal være i overensstemmelse med lovverket: Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven)¹⁵, Forskrift om informasjonssikkerhet¹⁶ og Veileder i personvern og informasjonssikkerhet ved bruk av velferdsteknologi¹⁷.

Spørsmål til ansatte

- Forenkler FRISKUS dialogen med frivillige?
- Ønsker frivillige å bli kontaktet eller vil de helst ta initiativ selv?
- Erfarer dere forskjeller avhengig av alder?
- Er FRISKUS et verktøy dere ønsker å videreutvikle?
- Krever det mange ressurser fra kommunen for å følge opp frivillige i dag? Hvordan tror du det blir med FRISKUS?
- Opplever frivillige personvern som en utfordring?
- Opplever du FRISKUS som brukervennlig?
- Er det noen funksjoner som "mangler"?
- Hvordan kunne FRISKUS forenkle arbeidet med frivillige enda mer?

¹⁵ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2000-04-14-31>

¹⁶ [https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2001-07-01-744?q=Forskrift om informasjonssikkerhet](https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2001-07-01-744?q=Forskrift%20om%20informasjonssikkerhet)

¹⁷ <https://ehelse.no/Documents/Normen/1%20Veiledere/Veileder%20i%20personvern%20og%20informasjonssikkerhet%20ved%20bruk%20av%20velferdsteknologi%20Ver%201.0.pdf>



Teknologi for et bedre samfunn

www.sintef.no