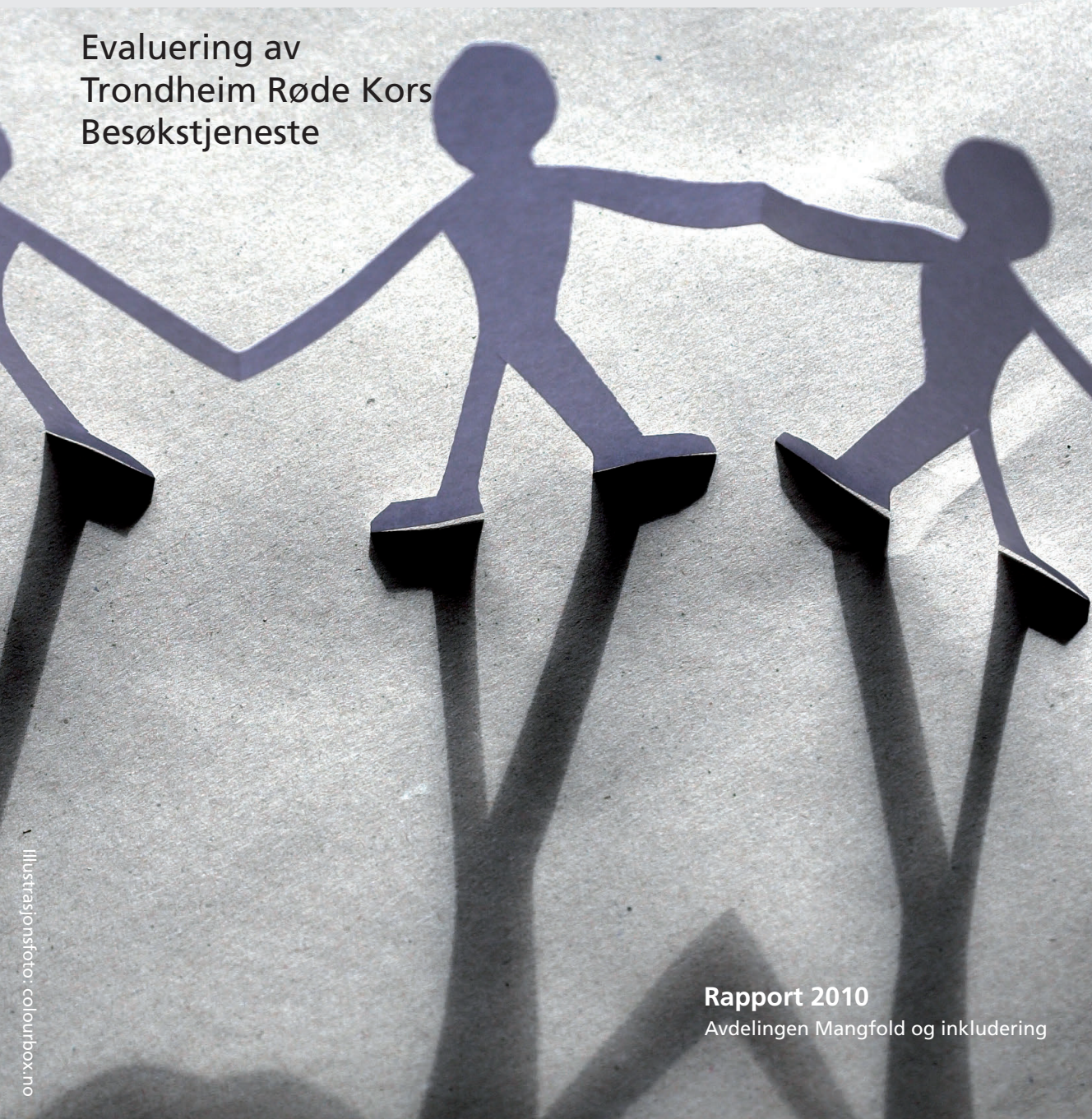


Sigrun Aasen Frigstad

# :)besøk som gleder!

Evaluering av  
Trondheim Røde Kors  
Besøktjeneste







Samfunnsforskning AS

# Rapport

TITTEL

**:) besøk som gleder!**

Evaluering av Trondheim Røde Kors Besøktjenesten

**Avdeling Mangfold og inkludering**

Postadresse: NTNU Dragvoll  
7491 Trondheim

Besøksadresse: Dragvoll Allé 38 B

Telefon: +47 73 59 63 00

Telefaks: +47 73 59 62 24

E-post: kontakt@samfunn.ntnu.no

www.ntnusamfunnsforskning.no

Foretaksnr. NO 986 243 836 MVA

FORFATTER

Sigrun Aasen Frigstad

OPPDRAKSGIVER

Trondheim Røde Kors

RAPPORT.

GRADERING

FINANSIERING

2010

Åpen

ExtraStiftelsen Helse og Rehabilitering

ISBN

PROSJEKTNR.

ANTALL SIDER

978-82-7570-221-8

2141

45

PRIS (eksl. porto og ekspedisjonskostninger)

PROSJEKTLEDER

Berit Berg

DATO

August 2010

SAMMENDRAG

Rapporten presenterer resultater fra en evaluering av prosjektet :) *besøk som gleder!* Dette er et prosjekt finansiert av ExtraStiftelsen Helse og Rehabilitering som går i perioden 01.01.08 – 01.01.2011. Målet med prosjektet har vært å kvalitetssikre Trondheim Røde Kors` besøktjeneste ved å utarbeide nye rutiner og metoder på definerte satsningsområder. I tillegg har det vært en sentral målsetning å rekruttere flere frivillige til tjenesten.

Hovedproblemstilling i evalueringen:

Hvordan har prosjektet :) *besøk som gleder!* styrket og utviklet organiseringen av de definerte satsningsområder?

STIKKORD

Evaluering



## Forord

Denne evalueringen er utført på oppdrag av Trondheim Røde Kors. Den tar utgangspunkt i prosjektet :) *besøk som gleder!* Dette er et prosjekt finansiert av ExtraStiftelsen Helse og Rehabilitering og formålet har vært å videreutvikle Trondheim Røde Kors' besøkstjeneste.

Evalueringen bygger på intervjuer med frivillige besøksvenner og ansatte i Røde Kors, tilgjengelig dokumentasjon og deltagende observasjon ved enkelte av Besøkstjenestens aktiviteter. Hovedfokus i evalueringen har vært på deltagerens erfaringer. Prosjektleder og veileder underveis i evalueringen er Berit Berg og prosjektmedarbeider ansvarlig for gjennomføring er Sigrun Aasen Frigstad.

Å gjennomføre denne evalueringen har ført til møter med mennesker – veldig ulike mennesker som har delt sine personlige tanker og refleksjoner om det å være besøksvenn, det gi av sin tid, det å være et medmenneske og hva dette gir tilbake. Dette gir mange inntrykk. En av besøksvennene beskrev at det *å være en besøksvenn er en belønning*. Hans perspektiv i dette oppsummerte han i et utsagn fra litteraturen:

*Den største gaven man kan gi til et annet menneske, er sitt nærvær”  
Sjelens hjerte – Zokav.*

Alle som har deltatt i denne evalueringen har beskrivelser og personlige refleksjoner som kan knyttes til disse ord. En stor takk til alle informanter som har vært villige til å dele av sine erfaringer og gitt av sin tid. Det har bidratt til å få frem verdifulle og sentrale nyanser i denne tjenesten og gjennom det, i denne evalueringen. En stor takk også til prosjektleder Veronica Sve og ledelsen ved Distriktskontoret i Sør Trøndelag Røde Kors for meget godt samarbeid underveis i arbeidet.

Trondheim, august 2010  
NTNU Samfunnsforskning AS  
Avdeling Mangfold og inkludering

Sigrun Aasen Frigstad



# Innhold

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>INNLEDNING</b> .....   | <b>7</b>  |
| 1.1      | Bakgrunn for evalueringen .....                                     | 7         |
| 1.2      | Besøktjenesten.....   | 7         |
| 1.3      | Prosjektet :)besøk som gleder!.....                                 | 8         |
| 1.4      | Evalueringsoppdraget – vår forståelse og avgrensning.....           | 9         |
| 1.5      | Gjennomføring og metode .....                                       | 9         |
| 1.6      | Frivillighetsperspektivet.....                                      | 10        |
| 1.6.1    | Opplevelsen av å være besøksvenn .....                              | 11        |
| 1.7      | De frivillige – hvem er de?.....                                    | 13        |
| 1.8      | Brukere av tjenesten – hvem er de? .....                            | 15        |
| <b>2</b> | <b>ERFARINGER I PROSJEKTET</b> .....                                | <b>17</b> |
| 2.1      | <b>Organisering, struktur og oppgavefordeling</b> .....             | <b>17</b> |
|          | Røde Kors nasjonalt .....   | 17        |
|          | Besøktjenesten i Trondheim .....                                    | 17        |
| 2.1.1    | Besøk i privathjem eller institusjon, 1-1 relasjon .....            | 18        |
| 2.1.2    | Fellesaktiviteter ved institusjon.....                              | 19        |
| 2.1.3    | En oppsummering.....  | 22        |
| 2.2      | <b>Markedsføring, rekruttering og opplæring</b> .....               | <b>22</b> |
| 2.2.1    | Markedsføring – ”er nøkkelen til det meste...” (prosjektleder)..... | 22        |
| 2.2.2    | Rekruttering.....   | 24        |
| 2.2.3    | Opplæring .....   | 25        |
| 2.3      | <b>Oppfølging av besøksvennene</b> .....                            | <b>27</b> |
| 2.3.1    | Informanter med verv .....  | 28        |
| 2.3.2    | Informanter uten verv .....   | 29        |
| 2.4      | <b>Kobling mellom bruker og frivillig</b> .....                     | <b>30</b> |
| 2.5      | <b>Samarbeidsavtaler med det offentlige</b> .....                   | <b>33</b> |
| 2.6      | <b>Frivillighet i alle ledd</b> .....                               | <b>34</b> |
| 2.6.1    | Informanter med verv .....  | 35        |
| 2.6.2    | Informanter uten verv .....   | 36        |

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>3</b> | <b>OPPSUMMERING OG AVSLUTTENDE BETRAKTNINGER .....</b> | <b>38</b> |
|          | Organisering.....                                      | 38        |
|          | Markedsføring.....                                     | 40        |
|          | Rekruttering.....                                      | 40        |
|          | Opplæring .....  | 41        |
|          | Oppfølging.....  | 42        |
|          | Kobling mellom bruker og frivillig.....                | 43        |
|          | Samarbeid med det offentlige hjelpeapparatet .....     | 44        |
|          | Sikring av overføring av til frivillige.....           | 44        |
| <b>4</b> | <b>REFERANSER.....</b>                                 | <b>45</b> |



# 1. Innledning

## 1.1 Bakgrunn for evalueringen

Trondheim Røde Kors gjennomfører prosjektet :) besøk som gleder! i perioden 2008 – 2010 og prosjektet er finansiert av ExtraStiftelsen Helse og Rehabilitering. Å gjennomføre en evaluering i løpet av det siste året, er en del av prosjektplanen. NTNU Samfunnsforskning AS har på oppdrag av Trondheim Røde Kors gjennomført denne evalueringen. Evalueringen er gjennomført i perioden mai til september 2010. Rapporten består av tre hoveddeler; en innledningsdel, en hoveddel der erfaringer presenteres og en avslutning med oppsummering og anbefalinger.

## 1.2 Besøktjenesten

For å få en innsikt i denne tjenesten og den historie den springer ut i fra, vil noen korte hovedtrekk presenteres innledningsvis.

Alle deler av Røde Kors har et felles mål: Å hindre og lindre menneskelig nød og lidelse. Røde Kors Omsorg er den delen av organisasjonen hvor Besøktjenesten inngår. Landsmøteperioden for 2008 – 2011 beskriver det sentrale fokus:

- gi mennesker mulighet for sosial kontakt
- skape møteplasser for mennesker som trenger et nettverk

Arbeidet skal ha to siktemål, der det ene er å besøke ensomme/isolerte og det andre er å gi tilbud som ensomme/isolerte selv kan oppsøke. Landsmøte skisserer videre at man i arbeidet skal prioritere sine oppgaver etter definerte kriterier. Disse omfatter blant annet at det skal foreligge et udekket behov hos aktuelle, sårbare grupper og at disse behovene ikke dekkes av andre med mer kompetanse (Aarvold og Solvang, 2009).

Besøktjenesten har en lang historie i Trondheim Røde Kors, og ble startet i 1950, den gang primært som pasientvenner knyttet til besøk og fellesaktiviteter i institusjon og sykehus. Fra 1970 ble begrepet *Besøktjeneste* tatt i bruk og man utvidet omfanget av tjenesten til å gjelde både innsatte i fengsel (visitortjenesten) samt 1-1 besøk i privathjem (Søraa, 2005).

Besøktjenesten representerer en av kjerneaktivitetene i Røde Kors på nasjonalt plan og det overordnede formålet er å besøke mennesker som er ensomme eller som er i en sårbar livssituasjon eller av andre grunner har behov for kontakt og ønsker et medmenneske å forholde seg til. Oversikter viser at det har vært en betydelig nedgang i antall frivillige det siste tiåret og Besøktjenesten er helt og holdent avhengig av frivillige. En større evalueringsundersøkelse beskriver store utfordringer knyttet til flere frivillige i de neste årene, og understreker behovet for å belyse rekrutteringsproblematikken nærmere (Aarvold og Solvang, 2009). Dette er også beskrevet i en behovsanalyse av frivillig arbeid i Trondheim, sammen med ulike andre utfordringer som det å styrke det formelle samarbeid mellom frivillige lag og organisasjoner og kommunen (Molden og Berg, 2006). Dette er to av flere sentrale fokus i denne evalueringen.

### **1.3 Prosjektet :) besøk som gleder!**

Dette 3 årige prosjektet har skissert to hovedmål. Det første fokuserer på *hvordan rekruttere flere frivillige* og det andre fokuserer på hvordan kvalitetssikre tjenesten ved å *utarbeide nye metoder og rutiner* på definerte områder. De områder som synliggjøres i prosjektbeskrivelsen er:

- Organisering
- Markedsføring
- Rekruttering
- Oppfølging
- Opplæring
- Kvalitetssikring av kobling mellom bruker og frivillig
- Formalisere samarbeid med det offentlige hjelpeapparatet
- Sikring av overføring av prosjektet til frivillige.

I prosjektperioden er det ansatt en prosjektleder i 100 % stilling. Det er opprettet en prosjektgruppe som består av prosjektleder sammen med Besøktjenestens Aktivitetsutvalg. Aktivitetsutvalget består av 5 frivillige som tilrettelegger kurs og medlemsmøter for andre frivillige. Målsettingen er at dette utvalget skal drifte Besøktjenesten etter prosjektslutt.

## 1.4 Evalueringsoppdraget – vår forståelse og avgrensning

Denne evalueringen har et prosess- og resultatorientert perspektiv (Bowie, 2008). Målet har vært å evaluere gjennomføringen av prosjektet ved å fokusere på prosessen og gjennom dette belyse de involverte parters ulike perspektiv i arbeidet med å nå prosjektets mål. Det resultatorienterte perspektiv omfatter en evaluering av i hvilken grad prosjektets mål er oppnådd etter prosjektplanens intensjoner. Fokus i denne evalueringen ligger på det organisatoriske plan og er i all hovedsak konsentrert rundt de erfaringer som beskrives av de frivillige selv, aktuelle ansatte i Røde Kors og aktuelle samarbeidspartnere. Brukerperspektivet har et mindre fokus og er ikke representert ved informanter i datamaterialet. Den nylig gjennomførte evalueringsundersøkelsen av Besøktjenesten på nasjonalt plan, har imidlertid et betydelig fokus på brukerperspektivet og det vil være nærliggende å trekke linjer til denne evalueringen (Aarvold og Solvang, 2009).

Aktuell hovedproblemstilling med tilhørende underspørsmål i evalueringen er som følger:

Hvordan har prosjektet *:)besøk som gleder!* styrket og utviklet organiseringen av definerte satsningsområder?

- Hvordan er tjenesten organisert – struktur og fordeling av oppgaver?
- Hvordan er markedsføring, rekruttering og opplæring av nye frivillige styrket – og hvordan er det oppnådd bredde i gruppen?
- Hvordan er oppfølging av frivillige styrket gjennom perioden?
- Hvordan er kobling mellom bruker og frivillig kvalitetssikret?
- I hvilken grad er det utviklet stabile samarbeidsavtaler med kommunen?
- Hvordan gjøre tjenesten levedyktig og selvgående der frivillige selv drifter arbeidet?
- Disse spørsmålene vil representere ledetråden gjennom denne rapporten.

## 1.5 Gjennomføring og metode

Evalueringen er basert på en gjennomgang av eksisterende dokumenter fra prosjektet samt en kvalitativ del der det er gjennomført datainnsamling basert på intervjuer med frivillige i Aktivitetsutvalget, besøksvenner og ansatte med ansvar for Besøktjenesten i Røde Kors. Vi har forsøkt å oppnå en variasjonsbredde i materialet ved å velge

informanter med ulik erfaringslengde i Røde Kors, samt alder og kjønn og ved ulike type oppgaver de representerer i tjenesten. Hensikten med dette har vært å favne ulike perspektiv i evalueringen. Dybdeintervjuene består av data gitt av 8 informanter. For å sikre deres anonymitet, vil de deles inn i to grupper:

5 yngre informanter: frivillig/ansatt/lederverv – mann eller kvinne: alder 25 – 40 år

3 eldre informanter: frivillig – kvinner: pensjonist alder

Evalueringen baseres også på data gjennom deltagende observasjon ved aktiviteter knyttet til institusjonene St Olav Hospital og et større sykehjem i Trondheim.

Det var i utgangspunktet en sentral målsetting å intervjuer aktuelle samarbeidspartnere, først og fremst representert ved Trondheim kommune. Dette er ikke gjennomført på grunn av at planlagte samarbeidsavtaler ikke er etablert pr i dag. I forbindelse med intervjuer av informanter tilknyttet institusjoner er informasjon innhentet ved samtale med enkelte ansatte de frivillige samarbeidet med (bibliotekar, sykepleier).

Evalueringen har også et innslag av kartlegging ved at innsikt i Besøktjenestens egne registre har bidratt til å gi informasjon om *hvem de frivillige er* ut i fra alder, kjønn, erfaring og bakgrunn. Vi vurderte behovet for å gjennomføre en kartlegging av frivillige ved bruk av spørreskjema, men det innsamlede materialet ble vurdert som tilstrekkelig ut i fra evalueringsfokus, tids- og ressursrammer. I den nasjonale evalueringsundersøkelsen (Aarvold og Solvang, 2009) er de frivilliges perspektiv synliggjort, og det vil derfor være hensiktsmessig å trekke erfaringer fra denne undersøkelsen inn i denne evalueringen.

## 1.6 Frivillighetsperspektivet

Frivillig arbeid inkluderer et spekter av ulike områder der kultur, natur og miljøvern representerer den største andel (målt i frivillige årsverk). Idretten mobiliserer flest frivillige, men med mindre innsats pr individ. Sammenlignet med idretten utfører humanitære og religiøse organisasjoner/foreninger like mye frivillig innsats – men med et betydelig mindre antall frivillige. Offentlig sektor – barnehage og skole står for en mindre andel av det totale frivillighetsarbeid (foreldreutvalg og dugnadsarbeid). I Norge deltar 20 % av befolkningen i humanitære organisasjoner – alene, og mer enn halvparten av Norges befolkning er på en eller annen måte engasjert i frivillig arbeid (Molden og Berg, 2006).

Molden og Berg (2006) beskriver ulike sider av gråsoneproblematikken – det vil si møtepunktet mellom offentlig og frivillig sektor. Med utgangspunkt i at befolkningen

i en kommune har ulike behov, vil det kunne oppstå et *gap* mellom hva som er det offentlige ansvar og forpliktelse og befolkningens forventninger. Å ivareta enkeltmenneskets sosiale behov, er omfattende og her vil enhver kommune møte utfordringer. Ensomhet og sosial isolasjon kan være eksempler på slike utfordringer. Frivillig humanitært arbeid har iverksatt tjenester for å møte enkeltmenneskers behov. Besøks-tjenesten i Røde Kors er et eksempel på en slik tjeneste. En av de frivillige med lang erfaring sa dette om sitt engasjement og tidsbruk:

*Jeg tror ikke Røde Kors er klar over hvor mye tid vi bruker... du skulle bare visst hvor mye det gir tilbake... (eldre kvinne).*

Dette utsagnet sier noe vesentlig om den motivasjon som ligger bak frivillig arbeid.

### **1.6.1 Opplevelsen av å være besøksvenn**

Hva er den indre motivasjon og drivkraft til å gi av sin tid og delta i frivillig arbeid? Her er det ikke et enkelt svar, og det beskrives som sammensatt av personlige, instrumentelle, egen nyttige eller andrenyttige motiver. Ulike former for sosiale motiver som aktivitet, empati og sosial kontakt beskrives også (Aarvold og Solvang, 2009). Dette er i tråd med den opplevelse flere av informantene i dette materialet beskriver – og følgende eksempler illustrerer dette:

**Personlige motiver:** Et grunnleggende motiv som fremtrer i frivillig arbeid er ønsket om å hjelpe og å bidra (Aarvold og Solvang, 2009). Noen eksempler på utsagn som støtter dette er:

*Jeg hadde et ønske om å hjelpe andre (ung mann).*

*Det er vel egentlig det å være et medmenneske (eldre kvinne).*

*Når man er frisk som jeg – kan en jo gjerne yte noe! (eldre kvinne).*

Disse utsagnene er hentet fra beskrivelser knyttet til engasjement og glede over å være i dette arbeidet.

**Instrumentelle motiver:** I en tjeneste som dette, sammenlignet med andre varianter av frivillig arbeid, er det generelt mindre fokus på det å skaffe seg relevant og nyttig erfaring, i den hensikt for å styrke en CV mot evt. arbeid/studier senere (Aarvold og Solvang, 2009). Det er et betydelig antall studenter som deltar ved Besøks-tjenestens opplæringskurs her i Trondheim, og man kunne anta at denne gruppen har et slikt in-

strumentelt motiv. De unge som deltok i den nasjonale evalueringsundersøkelsen oppgav ikke slike instrumentelle motiv. Dette er heller ikke fanget opp i det materialet som ligger til grunn for denne undersøkelsen; en av de yngre frivillige var opptatt av at hun tvert i mot *ikke* ville bli oppfattet som en *CV rytter*. Røde Kors er velkjent nasjonalt og internasjonalt og representerer verdier knyttet til bistand og medmenneskelighet på tvers av landegrensener. Dette kan bidra til en opplevelse av status ved medlemskap og bidrag i de frivillige tjenester, i seg selv en form for et instrumentelt motiv. En av de frivillige sa det slik:

*Røde Kors gjør et viktig arbeid (eldre kvinne).*

Dette perspektivet ble støttet av flere:

*Det er litt tilfeldig at det ble Røde Kors, men de er store, de har mye informasjon (på nettsidene) og det er lett å velge dem (yngre mann).*

**Egen/andrenyttige motiver:** Kombinasjonen av disse beskrives som velkjente og ikke nødvendigvis motstridene. Det å være noe for andre gir noe tilbake (Aarvold og Solvang, 2009). Her viser materialet samsvar med andre undersøkelser. Som et eksempel beskrev tre av besøksvennene hvordan de selv opplevde takknemlighet og personlige vekst i dette arbeidet. En informant vektla hvordan et eldre menneskes livserfaring skaper en bevisstgjøring i hans eget liv og han brukte beskrivelser som *toveis læreprosess*:

*Det er jeg som i utgangspunktet skal hjelpe brukeren, men skjønner at også jeg får hjelp. Jeg lærer mye på flere måter (yngre, mann).*

Denne besøksvennen var opptatt av hvordan et eldre menneske, ved å gjenfortelle om sitt liv, blir bevisst sin egen verdiskapning og hvordan dette gir anerkjennelse *her og nå*. Og videre hvordan dette kan motvirke en opplevelse av unyttighet og ubetydelighet for et menneske. Han fortalte videre hvordan brukeren en kveld sendte ham en hyggelig sms – og hva dette gjorde med ham:

*Jeg ble glad... jeg ble sett.*

En kvinne beskrev også sitt utbytte i en relasjon med en bruker med svært ulik bakgrunn:

*For meg personlig ville det vært mer givende å kunne diskutere, men jeg er forsiktig med å fortelle så mye om meg selv. Det ville tydeliggjøre annerledesheten mellom to veldig ulike liv. Men jeg får noe tilbake – blir påminnet mitt eget liv på solsiden. Jeg føler meg snill når jeg har vært der (eldre kvinne).*

En annen vektla det slik:

*Viktig å gi noe og en får alltid noe igjen, jeg blir for eksempel minnet på å sette pris på livet og de årene en får” (eldre kvinne).*

**Sosiale motiver:** Dette beskrives som et sentralt motiv for mange frivillige uavhengig av alder, der endring og behov i egne sosiale nettverk kan motivere til frivillig arbeid som dette (Aarvold og Solvang, 2009). I denne undersøkelsen er de frivilliges endring i nettverk knyttet til pensjonist tilværelse, uteblivelse fra arbeidsmarkedet, men også yngre som hadde lite nettverk pga flytting. Som et eksempel i denne sammenheng fortalte en av informantene om den plutselige endringen fra et aktivt arbeid med store krav og arbeidsoppgaver til en ny hverdag:

*Så når jeg ble pensjonist ville jeg fylle tiden med noe meningsfullt (eldre kvinne).*

Hun fortalte videre hvordan hun ønsket å bli besøksvenn for en bruker med lignende bakgrunn, slik at hun *selv* ville få en god samtalepartner. En annen sa det slik:

*Jeg hadde få kjente som nytilflyttet, var vant til å treffe de eldre fra hjembygda (yngre kvinne).*

Disse ulike utsagn illustrerer med andre ord ulike nyanser i de sosiale motiver.

## 1.7 De frivillige – hvem er de?

Med utgangspunkt i en oversikt utarbeidet av Besøktjenesten internt, har det vært mulig å danne et bilde av hvem de aktive frivillige (alder, yrkesbakgrunn, kjønn, erfaringsslengde og type oppgave i tjenesten).

Innsyn og gjennomgang av et anonymisert register fra Trondheim Røde Kors viser at det er registrert 161 besøksvenner totalt. Av disse er 106 aktive, 24 er oppført med pause i tjenesten og 31 er oppført som passiv besøksvenn, men ønsker post og informasjon. I dette underkapittelet har vi tatt utgangspunkt i de *aktive* besøksvennene.

Aldersgruppen spenner fra besøksvenner født i 1924 til 1990 og fordeler seg slik:

- 1971 og 1990 (50)
- 1930 – 1950 (32)
- 1951 til 1970 (15)
- 1930 eller eldre (5)

Det er med andre ord flest av de yngste og de rundt pensjonistalder. Dette er til dels i samsvar med den nasjonale evalueringsundersøkelsen, der de omtaler besøkstjenesten i større byer. Der beskriver man at hovedvekten ligger blant de eldre i mindre byer og lokalmiljø, mens man ser at det er større variasjon på alder i de større byene (Aarvold og Solvang, 2009). Det kan imidlertid tyde på at Trondheims besøkstjeneste har en relativ ung besøksvennegruppe.

94 av de aktive besøksvennene er kvinner og 12 er menn. Denne betydelige overvekt av kvinner er også beskrevet i den nasjonale undersøkelsen (2009).

Når det gjelder erfaring i tjenesten, viser det seg at flertallet (61) av de frivillige i aktiv tjeneste har gått kurs i løpet av perioden 2008 – 2010. En tredjedel av gruppen har gått kurs i perioden 2000 – 2007, og kun 10 av de frivillige har erfaring som besøksvenn fra perioden før 2000. Dette viser at de med minst erfaring representerer den største andelen aktive besøksvenner.

Den nasjonale evalueringsundersøkelsen (2009) beskriver de frivillige som en sammensatt gruppe, men fremhever gruppen som ”ildsjeler som har vært med lenge”, uten å vise til noen form for statistisk oversikt. Dette ser ikke ut til å være helt i samsvar med besøksvennegruppen i Trondheim generelt, men datamaterialet viser at det er gjeldende for enkeltpersoner i utvalget.

I følge årsrapporten for 2008 gikk 40 nye besøksvenner på kurs og 36 ble koblet mot en bruker, mens det pr i dag er 11 aktive besøksvenner fra denne perioden. I 2009 gjennom gikk 45 nye besøksvenner kurs, og det er 27 pr i dag som er registrert som aktiv besøksvenn. Disse tallene tyder på en relativ betydelig turnover. Dette vil bli diskutert i siste del av rapporten.

Ved å inkludere en kort oversikt over de frivilliges yrkesbakgrunn blir bildet av *hvem* som engasjerer seg i denne type tjeneste tydeligere. Majoriteten (61) er beskrevet



med en bakgrunn innen høyere utdanning. Inkludert i dette tallet er 12 studenter i tillegg til pensjonister (der yrkesbakgrunn fremkommer). 33 besøksvenner er registrert med utdanning på lavere nivå og et mindretall går på videregående skole, men er over 18 år. 12 er oppført uten spesifisert bakgrunn, for enkelte av disse mangler informasjon, og for noen er det oppgitt kun *pensjonist*. Det er ingen statistisk oversikt i den nasjonale evalueringsundersøkelsen (2009) som viser bakgrunn til de frivillige. Det fremheves kun at man ser en større variasjon blant besøksvenner ut i fra alder og kjønn i større byer, og at byer med universitet og høgskolesentra har flere yngre frivillige.

Flertallet (90) av besøksvennene har sin tjeneste knyttet til enkeltpersoner i privat-hjem eller institusjon, og 9 er knyttet til fellesaktiviteter ved sykehus eller sykehjem. Det mangler informasjon om type oppgave på 7 aktive besøksvenner.

## **1.8 Brukere av tjenesten – hvem er de?**

Det er ikke gjennomgått noen register for å se på bredden av de som *mottar* besøksvenner, men data gitt av personer sentralt i tjenesten viser at brukergruppen i all hovedsak befinner seg i alderen 70 år og oppover. Det er et begrenset antall brukere i alderen 40 – 65 år, og kun enkelte som er under 30 år. Dette er i tråd med funn presentert i den nasjonale evalueringsundersøkelsen (2009). I denne undersøkelsen beskrives videre *motiver* for å ha besøksvenn som sammensatte. Det handler om ensomhet, plutselige endringer i livssituasjon, ønske om en samtalepartner (selv om en har andre), isolasjon pga sykdom/funksjonsnedsettelse eller psykiske forhold.

Prosjektleder forteller at hun i starten jobbet med å rekruttere brukere med større bredde fordi det *er* et behov blant yngre mennesker. Det å være ung og ensom er mer tabubelagt. Hun så at mange i den yngre gruppen passet bedre inn i Døråpnertjenestens målgruppe, der psykisk helsevern har et større fokus. Om den enkelte tjeneste skal rekruttere bredt eller ikke, er en del av en pågående diskusjon innad i Røde Kors, men til syvende og sist er alle disse tjenestene en del av Røde Kors sitt *nettverksarbeid*, som helhet, forteller hun.

De aller fleste av de brukere som nå er inkludert i tjenesten er henvist via helsevesenet eller via pårørende. I følge prosjektleder er det 10 – 30 brukere som selv har tatt kontakt i løpet av det siste året. Det eksakte tall på antall brukere som mottar tjenesten foreligger ikke. Dette har sammenheng med at deler av tjenesten er organisert ved fellesaktiviteter som boktraller ved St. Olav og aktiviteter i tilknytning til to syke-

hjem, men majoriteten av brukere mottar tjenesten i privathjem eller institusjon i form av 1 – 1 relasjon. Det er imidlertid registrert 106 aktive besøkevenner så antall mennesker som på en eller annen måte mottar denne tjenesten vil være noe høyere.

## 2. Erfaringer i prosjektet

I denne delen vil evalueringens sentrale spørsmål, basert på besøkstjenestens prosjektmål, danne ramme og utgangspunkt.

### 2.1 Organisering, struktur og oppgavefordeling

En av de sentrale målsetningene for besøkstjenestens prosjektperiode er å styrke organiseringen av tjenesten, ved å utvikle en tydelig struktur på arbeidsfordeling, ansvar og roller. I prosjektets målsetninger omfatter dette også ansvar og roller i forhold til kommunen. Dette siste delmålet knyttet til kommunen vil bli omtalt under kapittel 2.5.

For å plassere Besøkstjenesten inn i Røde Kors sin organisering, men uten å gi detaljerte beskrivelser, er følgende inkludert og representerer de sentrale ledd og aktører:

#### Røde Kors nasjonalt

- Landsmøte – det overordnede organ for organisasjonen
- Landsråd Røde Kors Omsorg – strategier, mål og satsningsområder for aktuell periode.

#### Besøkstjenesten i Trondheim

- Distriktsråd Røde Kors Omsorg – frivillige, følger opp sine lokale råd og lag i de ulike områder av fylket.
- Lokalråd Røde Kors Omsorg Trondheim – frivillige, skal fungere som styringsgruppe for prosjektet. Har *ansvaret* lokalt for besøkstjenesten, er kontaktleddet mot aktivitetsutvalget. Skal kunne steppe inn ved problemer i aktivitetsutvalget. Det er utarbeidet en *aktivitetsgruppeperm* for å kvalitetssikre og sikre stabilitet i tjenesten i forhold til beskrivelse av ansvar, oppgaver og rutiner. En *aktivitetslederperm* er under utvikling med samme hensikt.
- Prosjektleder er ansatt i Røde Kors og rapporterer til lokalrådet. Hun er i tett samarbeid med aktivitetsutvalget.
- AU – Aktivitetsutvalget – frivillige, leder + 4 medlemmer, fungerer som prosjektgruppe for: *)besøk som gleder!*
- Besøksvennene og de ulike oppgavene
- Mottakerne av tjenesten – brukere.

Besøkstjenesten ledes av en *prosjektleder* i 100 % stilling i prosjektperioden.

Hun er tilgjengelig på dagtid ved Røde Kors distriktskontor på Nardo i Trondheim. Prosjektleder og leder i AU har kontakt flere ganger pr uke – i perioder daglig – pr mail eller telefon. I løpet av prosjektperioden har AU gradvis tatt over flere av hennes oppgaver knyttet til den daglige drift av tjenesten. I prosjektperioden er hennes ansvarsoppgaver knyttet til å videreutvikle tjenesten med nye rutiner på de definerte satsningsområder (se kapittel 1.3) i tett samarbeid med Aktivitetsutvalget. Hun har gradvis gitt fra seg oppgaver knyttet til koblingsarbeidet, arrangement av opplæringskurs for nye besøksvenner og oppfølging av nye besøksvenner. Dette tyder på at prosjektperioden har medført en vellykket endring knyttet til fordeling og organisering av oppgaver. På grunn av en lengre sykemeldingsperiode i 2009, fikk aktivitetsutvalget ansvaret for disse oppgavene litt tidligere enn planlagt.

*Aktivitetsutvalget* består pr i dag av 5 medlemmer, det siste medlemmet er nylig rekruttert. De ledes av en gruppeleder. Hun har den jevnlige kontakt med Røde Kors Lokal råd (er også medlem i dette rådet) og prosjektleder. Dette utvalget har og har hatt en sentral rolle i selve prosjektet ved den involvering de har hatt i utvikling av tjenesten og fungerer som en prosjektgruppe i perioden 2008 – 2010. Hovedoppgavene er knyttet til å organisere opplæringskurs, delta i markedsføringstiltak, gjennomføre koblingsarbeidet mellom nye besøksvenner og nye brukere og følge opp besøksvenner. Lederen leverer rapport om arbeidsinnsats og ressursbruk hvert halvår til Lokaleråd Omsorg. I de travle periodene bruker hun ca en arbeidsdag pr uke. Som eksempel registrerte hun 141,5 timer siste halvår i 2009. De har ikke faste møter i løpet av året, men møtes før og etter opplæringskurs og mye av dialogen foregår via e-post. De hadde ca 10 møter siste år. Prosjektleder forteller at det bør være minst 6 medlemmer av Aktivitetsutvalget til enhver tid. Hun ser for seg en mer konkret deling av ansvarsoppgaver der for eksempel to har ansvar for opplæringskurs, to har koblingsansvar og to har oppfølgingsansvar for besøksvennene. Dette kan bidra til å senke arbeidsbyrden og opplevelsen av stort ansvar for mange oppgaver.

De ulike aktiviteter som inngår i tjenesten er enten 1-1 besøk i privathjem eller institusjon eller fellesaktiviteter ved institusjon.

### **2.1.1 Besøk i privathjem eller institusjon, 1-1 relasjon**

Anbefalingen fra Røde Kors er at 1 – 1 besøk i privathjem eller institusjon organiseres hver uke, inntil to timer. Det er imidlertid opp til den enkelte besøksvenn hvor omfattende dette skal være med hensyn på tid. Aktiviteter Røde Kors beskriver i sin

profilpakke er: *samtalen* – å være til stede for et medmenneske, anledning til *turer*, eller til å *hjelp*e ved små ærend. Datamaterialet viser variasjon og dilemmaer i forhold til tidsbruk:

*Jeg har et lite dilemma. Jeg møter min bruker hver uke og det er ikke så lett med full jobb, men tror jeg skal klare å si at vi reduserer til hver 14. dag (yngre kvinne).*

En annen bruker sier det slik:

*Jeg bruker ca 2 timer hver uke.. jeg blir så involvert i henne og gjør nok mye mer enn vi fikk beskjed om på kurset (eldre kvinne).*

Datamaterialet viser også variasjon og ulike opplevelser knyttet til *innhold* i aktiviteter og den *relasjon* som utvikles mellom bruker og besøksvenn. Enkelte beskriver en relasjon der roller og forventninger er tydelige, mens andre opplever utfordringer på dette området. Følgende ulike eksempler illustrerer dette:

*Hun gjør ingenting, leser ikke, jeg har ikke fått henne til å rikke seg ut av stolen sin enda... dette er provoserende og en tålmodighetsprøve (eldre frivillig kvinne 6).*

*Vi er enten hos henne, vi drar på utstillinger, på kafeer eller går tur... hun drar meg ikke inn i familieproblemer men forteller og jeg lytter som en utenforstående... slik ser det ut som hun vil ha det. Det er "vi to" (yngre kvinne).*

### **2.1.2 Fellesaktiviteter ved institusjon**

Synovate (2009) har ikke evaluert fellesaktiviteter ut i fra et brukerperspektiv, men har innhentet informasjon fra aktuelle samarbeidspartnere som beskriver positive erfaringer gjennom det sosiale samvær som oppstår mellom brukere og frivillige. I vår evaluering er følgende institusjoner inkludert:

Ved St. Olav Hospital er det organisert et samarbeid med sykehusets bibliotek og den eldre betegnelsen *pasientvenn* brukes enda her. Syv pasientvenner deltar ulike dager og går med boktraller der pasienter får mulighet til å låne bøker eller lydbøker. Alle pasientvenner har signert taushetsløfte. Hele denne driften er helt avhengig av de frivillige, noe som kan være et sårbart system. Bibliotekaren ser hvordan en "vikarpool" ved Røde Kors kunne representert en trygghet her, for å sikre kontinuitet.

Det er et sentralt mål at sykehusbiblioteket holdes à jour med nyere bøker. Alle avdelinger besøkes i løpet av en uke og dette foregår alle virkedager, noe som er et tidkrevende system. En av de frivillige sa det slik:

*Jeg tror ikke Røde Kors er klar over hvor mye tid vi bruker (eldre kvinne).*

Det er et nært samarbeid med de øvrige kommunale/fylkesbibliotek. Det fungerer som et ordinært folkebibliotek, og for minoritetspasienter forsøker man å innhente aktuell litteratur. Holdningen som tydelig kommer frem i samtalen er: *vi må finne løsninger.*

I de siste års perioder som er preget av nedskjæringer, blir følgene understreket:

*Det finnes en biblioteks lov – det skal være tilgjengelighet for alle å låne bøker.*

En sentral holdning i møte med pasienter er: ikke snakk om religion, politikk eller medisinske spørsmål. Målet de jobber for er at det å låne bøker kan bidra til å knytte pasienten til hverdagen ved å ha noe konstruktivt å konsentrere seg om. De opplever hvordan deres rolle har endret seg over tid; fra tiden uten mobil telefon og når pasienter kunne komme uten personlige eiendeler. I slike situasjoner måtte de både bistå med telefontilgang og å handle. Det nye sykehuset har nå kun enerom og dette merkes, forteller de:

*Mange pasienter blir ensomme, det blir kjedelig, man går jo ikke inn på andres rom for å prate. Det er lite fellesrom og pasientene har lite kontakt med hverandre.*

Det å lytte, det å bidra til et oppmuntrende møte ved å være medmennesker i denne tjenesten, vektlegges. Det trekkes frem at ved besøk på Barneklubben er hele familien i sentrum på en litt annen måte enn ved de øvrige klinikkene, og en bestemor på besøk kan like gjerne få låne en bok som barnet selv.

For å få et dypere innblikk i hvordan arbeidet foregikk, ble *deltagende observasjon* benyttet. Dette bidro til å opparbeide et mer nyansert datamateriale. Jeg som prosjektmedarbeider, gikk sammen med en av de frivillige på en "runde" med boktrallen. Systemet fremstod som veletablert, godt organisert og pasientvennen var kjent for avdelingen når hun kom. Hun gikk innom hvert rom banket på og tok en vurdering om hun skulle gå inn eller ikke, ut i fra pasientens tilstand. Hun presenterte tydelig sitt ærend og sin tilknytning til Røde Kors. Mange takket nei og fortalte at de en-

ten hadde lesestoff eller ikke hadde krefter til å lese, mens enkelte takket ja til boklån. Det virket som om hun stort sett ble mottatt positivt av de fleste. Noen reagerte med overraskelse når hun kom og andre takket raskt nei. Hun var tydelig, positiv og hadde en vennlig tone i sin kommunikasjon med alle pasientene og ønsket alle ”god bedring”.

Ved det aktuelle sykehjemmet som er inkludert i evalueringen, drives tjenesten av to faste frivillige, en fra Røde Kors og en knyttet til en av menighetene i nærheten. En tredje person uten tilnytning til noen av stedene, deltar også innimellom. Den frivillige fra Røde Kors startet opprinnelig som besøksvenn for en pasient på begynnelsen av 90-tallet, men opplevde at behovet for besøk var stort for mange ved sykehjemmet. Hun startet derfor gradvis med fellesaktiviteter. Opprinnelig ble denne aktiviteten gjennomført hver uke, men nå foregår dette hver 14. dag. De to faste, frivillige deler på hovedansvar hver sin gang. De har medbrakt hjemmebakst hver gang. De planlegger hvert halvår med ulike aktiviteter der de inviterer ulike bidragsytere til for eksempel allsang, dans og diktlesning. De har mulighet til å tilby en liten godtgjørelse på inntil 650 kroner for hver opptreden. Dette dekkes av Røde Kors. En av sykepleierne ved sykehjemmet omtalte den frivillige kvinnen som fremtrer som drivkraften i dette slik:

*Når hun kommer er det ukas høydepunkt. Dette med disse treffene, ja det er ildsjeler som driver dette. Jeg lurer på hvordan det skal gå – kommer noen til å drive dette videre?*

Hun selv svarte dette på spørsmål om hvordan hun tenkte om å fortsette med tjenesten:

*Dette gir så mye – sa jeg skulle holde på til jeg var 80 år – nå er jeg 81.*

*Deltagende observasjon* ved en av samlingene gav mulighet til å oppleve dette fra innsiden. Denne dagen skulle presten fra en menighet i nærheten synge og organisere allsang. Den tredje kvinnen, som bidro ved ulike anledninger, skulle lese dikt. Sykehjemmet har flere avdelinger og de ansatte fulgte aktuelle beboere fra alle avdelinger til en felles stue. I hvilken grad *alle* fikk et valg om å delta er usikkert, men ca. 40 beboere, med ulik funksjonsnivå både fysisk og kognitivt samlet seg rundt dekkede bord. Det ble servert kaffe og kaker og underholdningen bidro til klapping og deltagelse for noen, med ønsker om konkrete sanger og andre deltok mer passivt. De frivillige gikk rundt og pratet ved de ulike bord. Observatøren fikk oppleve å være i

samtale med flere av beboerne og flere satt ord på glede over stunden som varte ca halvannen time.

### **2.1.3 En oppsummering**

Den nasjonale undersøkelsen (2009) peker på forskjellene i organisering og struktur mellom distrikter der ansatte driver tjenesten og der dette kun er basert på frivillig arbeid. Den viser til at det tyder på en større grad av uoversiktlige forhold, struktur og rutiner uten ansatte sentralt i distriktet. Det at Trondheim Besøktjeneste ledes av en ansatt i 100 % stilling har hatt en betydelig innvirkning på organiseringen ved at hennes oppgaver er knyttet til utvikling av rutiner på de definerte satsningsområder beskrevet under 1.3.

Før prosjektstart deltok som nevnt ikke frivillige i de sentrale administrative oppgaver i tjenesten, og den nye organiseringsstrukturen som er utviklet har bidratt til store endringer på dette området. Det er utarbeidet fremdriftsplaner for 2009 og 2010 der det fremgår hvem som har ansvar for ulike oppgaver knyttet til kurs, markedsføring, møtevirksomhet og oppfølging. Den er ikke helt oppdatert på hva som reelt sett er gjennomført på alle punkter. Det er også utarbeidet årsrapporter for 2008 og 2009 der man oppsummerer ulike resultater ut i fra satsningsområdene. Dette blir det henvist til mer konkret i rapporten under andre relaterte underkapitler. Undersøkelsen (2009) peker ellers videre på behovet for opprydning og systematisering ved mange distrikter. Satsningen gjennom prosjektet: *)besøk som gleder!* er et tydelig eksempel på det ønske Trondheim Røde Kors har på å kvalitetssikre og utvikle rutiner, metoder og en ny organiseringsmodell. De følgende underkapitler vil uttype dette mer spesifikt.

## **2.2 Markedsføring, rekruttering og opplæring**

Disse tre satsningsområder har gjennomgått utvikling og endring og fremtrer som styrket på ulike områder. Prosjektet *)besøk som gleder!* har konkrete mål på dette.

### **2.2.1 Markedsføring – "er nøkkelen til det meste..." (prosjektleder)**

Før oppstart av prosjektet var det ingen aktiv markedsføring av tjenesten, og man så behovet for en styrking av organiseringen for å kunne yte tjenester til et økt antall brukere/besøksvenner. Pr i dag er det ikke behov for å sette inn markedsføringstiltak for å rekruttere nye *brukere*. Utfordringen er å rekruttere et tilstrekkelig antall besøksvenner som enhver tid kan dekke behovet, og man opererer med en venteliste. Ved intervju tidspunkt var det 10 – 30 brukere uten tilbud fra Røde Kors.



Det er utarbeidet en profilpakke om besøkstjenesten som et sentralt markedsførings-tiltak. Disse er rettet mot nye mulige brukere, nye potensielle besøksvenner og til hjelpeapparatet. I disse fremkommer kortfattet informasjon om rammer og innhold, kontaktinformasjon og verdigrunnlag. Det finnes oppdatert informasjon på Trondheim Røde Kors nettsider [www.rodekors.no/trondheim](http://www.rodekors.no/trondheim), særskilt rettet mot potensielle nye besøksvenner men ikke nye brukere. Man finner imidlertid selve profilpakken der alle målgruppene er inkludert, og søknadsskjemaer ligger lett tilgjengelig. Kurs-tilbud, innhold i tjenesten, kriterier og verdigrunnlag er godt synliggjort. Det er en egen link med informasjon om selve prosjektet :) *besøk som gleder!* En brosjyre utarbeidet for Trondheim Røde Kors generelt, synliggjør også besøkstjenesten.

Prosjektleder fremhever betydningen av aktiv markedsføring for å rekruttere nye besøksvenner og dette er ressurskrevende: annonser, stands – materiell og tid til koordinering. Som eksempel resulterte et dobbeltsidig innslag i Adressa om en bruker og en besøksvenn, i at mange meldte seg på kurs. Andre medier som benyttes og vist bra respons i ettertid er arrangementer i sentrum med stands 1 – 2 ganger pr år, stands ved bibliotekene, eller annonser i Adressa og bladet *Aktiv Pensjonist*. Ved studiestart henges det opp plakater ved høgskoler og universiteter og man står med stands enkelte på studiesteder. Røde Kors har sin egen informasjonsavis som deles ut til alle husstander to ganger pr år. Her blir også besøkstjenesten markedsført jevnlig. Et tiltak som har gitt mindre respons, er å stå med stands på kjøpesentre. Dette året har imidlertid vært spesielt med tanke på markeringen av Røde Kors 60 års jubileum, og det har medført en mer tydelig markedsføring. En av de frivillige med verv sier dette om prosjektperioden:

*Vi har blitt en mer synlig besøkstjeneste! (ung kvinne)*

Hun forteller at Aktivitetsutvalget særskilt jobber med markedsføring 2 – 3 ganger pr halvår, i forkant av nye opplæringskurs som annonseres.

For å sikre rutiner og kvalitet ble det i 2009 og 2010 utarbeidet en egen markedsføringsplan der konkrete planer for hver måned er skissert. Selv om det uten tvil er jobbet med flere av punktene, fremkommer det ikke konkret *hvilke* som er gjennomført. Årsrapporten for samme år inkluderer ikke nok detaljer på alle punkter til å tydeliggjøre dette.

I prosjektbeskrivelsen blir målet om å utarbeide rutiner for en aktiv og bevisst bruk av markedsføring understreket. Et mål om å benytte flere medier er også inkludert.

Evalueringen viser at dette i stor grad er gjennomført, rutiner og materiell er utarbeidet. Prosjektleder påpeker imidlertid at radio og tv fremdeles er ubenyttede mediekana-ler. Besøktjenesten i Trondheim og den aktive markedsføringen de forsøker å gjennomføre, skiller seg ut ved en sammenligning av den nasjonale evalueringsundersøkelsen (2009). Her beskrives en passiv og lite synlig tjeneste. Den slår fast at en mer synlig, utadrettet tjeneste må markedsføres.

Et område som ikke er vurdert i denne evalueringen er en markedsføringsmanual utarbeidet i form av et studentprosjekt ved HIST/Sosionomutdanningen. Det blir hen- vist til denne manualen som et viktig verktøy i årsrapport av 2009. Hva den består i og i hvilken grad denne benyttes ved rekruttering av nye frivillige, er ikke gjennom- gått. Prosjektleder forteller at den ikke er tatt i aktiv bruk av besøktjenesten, men at anbefalingene som fremkom, er inkludert gjennom nyutvikling av rutiner og doku- menter i prosjektperioden. Den er også overlevert Lokalråd Omsorg Trondheim.

### 2.2.2 Rekruttering

Dette området er nært knyttet til markedsføring. I den nasjonale undersøkelsen (2009) beskrives en manglende nyrekruttering til tjenesten på landsbasis generelt, selv om enkelte distrikter rapporterer om en relativ god tilstrømming av nye frivillige. Trondheims besøktjeneste er et eksempel på det sistnevnte. I prosjektbeskrivelsen fremkommer målet om å oppnå bredde og variasjon innenfor besøksvennegruppen siden brukergruppens behov er variert ut i fra kjønn, alder, bakgrunn og etnisitet. Ka- pittel 1.7 beskrives de frivillige og viser en betydelig bredde i alder og bakgrunn. Ma- joriteten er rekruttert i 2008 eller senere. Det er en stor overvekt av kvinner, og få har annen etnisk bakgrunn. En av informantene i datamaterialet er ikke etnisk norsk, og i materialet for øvrig henvises det til *en* annen besøksvenn med annen etnisk bakgrunn enn norsk. Det står videre i prosjektbeskrivelsen at man søker å sikre en bred rekrut- tering for å kunne møte de behov brukerne har. En av informantene med verv sier det slik:

*Vi trenger flere besøksvenner – kvinner i alderen 40 og oppover, brukere flest ønsker denne gruppen. Vi trenger ikke så mange menn, men trenger en viss bredde i gruppen (ung kvinne).*

Dette kan tolkes dit hen at behovet i brukergruppen er knyttet til frivillige *over* 40 år og at besøksvennegruppen slik den fremstår i dag, representerer en noe *lav* alder i forhold til behovet. En annen informant, også med verv i tjenesten, mener imidlertid at man stort sett oppnår en vellykket kobling selv om en bruker i utgangspunktet øns- ker en eldre dame som besøksvenn. Hun forteller videre at hun tror de fleste *ynge*

frivillige blir rekruttert via nettet og ser at en stor andel av de som deltar på kurs er studenter. Dette beskrives som en ressursgruppe, men er ustabile og representerer gjennomtrekk. En gjennomgang av interne oversikter bekrefter i stor grad dette ved at det pr i dag kun er 12 studenter som har status som aktiv besøksvenn selv om de har dominert som gruppe på kurs de siste årene.

Det står i prosjektbeskrivelsen at brukere *selv* skal ta kontakt med Røde Kors, etter markedsføringstiltak i ulike media. Dette skjer i liten grad i følge prosjektleder, og de fleste er rekruttert via helsevesenet eller pårørende. 10 – 30 personer tok kontakt selv i løpet av det siste året. Det kan være ulike grunner til dette. Initiativet til å ta kontakt kan representere en høy terskel ved den innrømmelse av behov som ligger i dette. Denne vegringen mot å synliggjøre sin ensomhet er også beskrevet i den nasjonale evalueringen, men det kommer frem at en del brukere også selv tar kontakt (2009).

Ved spørsmål om rekruttering av nye besøksvenner, med ulik bakgrunn, har de som står bak aktiviteten ved sykehuset en klar mening om at dette bør være eldre kvinner. De bør ha livserfaring og mulighet for å delta på dagtid. Ved det aktuelle sykehjemmet er det sentrale spørsmålet de stiller seg mer knyttet til hvordan de kan inkludere *de yngre* i denne fellesaktiviteten. Videre spør de seg hvordan de kan ta de unge med på råd og tenke forandring. De ser hvordan yngre besøksvenner har en viktig rolle ved at de eldre ”lyser opp” når de unge, i ulike perioder tidligere, har deltatt i aktivitetene.

Et område som ikke har blitt viet stor plass i prosjektet og i denne evalueringen, er rekruttering av *brukere*. Røde Kors rekrutterer ikke aktivt brukere siden man pr i dag opererer med ventelister. Ensomhet og isolasjon er ikke et problem som bare gjelder eldre. Det at brukergruppen i Røde Kors har en alder der majoriteten er 70 – 100 år, kan muligens forklares med at det offentlige tar et større ansvar for utsatte sårbare grupper med lavere alder (støttekontakter, sosiale tiltak/ tilbud). I tillegg har besøks-tjenesten tradisjonelt sett siktet seg inn på den øvre aldersgruppen. Andre tjenester innad i Røde Kors’ nettverksarbeid jobber i forhold til andre utsatte grupper (Flyktningeguiden, Døråpner-tjenesten).

### **2.2.3 Opplæring**

Røde Kors nasjonalt har rammer og krav knyttet til det å bli besøksvenn. Å delta på et obligatorisk kurs med innhold knyttet til organisasjonen, verdigrunnlag, førstehjelp og den enkelte tjeneste, inngår i dette. Undersøkelsen beskriver store variasjoner i innhold og form ved de ulike distrikter (Aarvold og Solvang, 2009). Trondheim be-

søktjeneste organiserer kurs to ganger pr halvår i form av et felles omsorgskurs med andre tjenester som Flyktningeguiden og Døråpnertjenesten. Det strekker seg over 12 timer, enten over fire kvelder eller to dager i en helg. 6 timer foregår felles med nye frivillige i de andre tjenestene og 6 timer er forbeholdt den enkelte tjeneste. Alle må delta uansett bakgrunn og det kreves 75 % tilstedeværelse for å få godkjent kurset. Det gis en innføring i rollen som frivillig, der verdigrunnlag og retningslinjer gjennomgås. Kurset vektlegger videre formaliteter rundt taushetsplikt, og samtale med diskusjonsoppgaver rundt etiske dilemmaer og konfliktsituasjoner som kan oppstå. Både interne og eksterne foredragsholdere inviteres til å delta. Tema som demens og ulike dimensjoner knyttet til alderdom, tas opp.

I prosjektbeskrivelsen fremkommer det ikke konkrete *nye* målsetninger for opplæring. Prosjektleder forteller om en nasjonal kvalitetssikring av opplæringen fra høsten 2010. Dette er en nasjonal satsning der *alle* skal ha et kurs som kalles *Grunnkurs Omsorg*. Omfanget vil øke til 15 timer og *i tillegg* skal alle gjennomgå et 6 timers førstehjelpskurs. Et førstehjelpskurs vil bidra til å styrke de frivilliges kompetanse og skape mer trygghet i møte med brukerne på grunn av eventuelle helseproblemer og den høye alder de representerer.

Synovates nasjonale evalueringsundersøkelse (2009) viser at det å delta på kurs gir trygghet og sikkerhet, men at møte mellom bruker og frivillig kan være utfordrende på tross av dette. To av de frivillige i vår undersøkelse hadde litt ulike erfaringer på det første møte:

*Jeg skulle møte en eldre mann og jeg var nervøs. Det var en avstand i starten (ung mann).*

*Den første gangen ble et hyggelig møte (ung mann).*

I løpet av prosjektperioden har Aktivitetsutvalget tatt over hovedansvaret for kursene. Informanter med verv i utvalget forteller at det er lagt med mye ressurser og tid i arbeid med kursene og at rutiner og flere gjennomkjøringer har gjort det gradvis enklere. Røde Kors administrerer i praksis kun datoer og rom tildeling. Tid og gjennomføring av kurs fremkommer i fremdriftsplaner og årsrapporter. I 2008 og 2009 ble det organisert 4 kurs pr år.

Informanter fra Aktivitetsutvalget forteller om høy tilfredshet ut i fra de frivilliges evalueringer av kursene. Datamaterialet, som representerer et lite utvalg, viser ulike

erfaringer knyttet til kursene. Noen mente det tidsmessig kunne kortes ned – at det ble for mye om Røde Kors men at den praktiske prosessen de skulle gjennom, var bra. En annen syntes dette området kunne styrkes ved å vektlegge de relasjonelle utfordringer i det å *møte et annet menneske*, det å *være besøksvenn*.

## 2.3 Oppfølging av besøksvennene

Den nasjonale evalueringen (2009) viser at det ikke finnes noen felles systematikk i oppfølging av frivillige. Det rapporteres om store variasjoner når det gjelder hvordan dette foregår rundt i de ulike distrikter. Røde Kors sentralt beskriver et mål om *å tilby den frivillige; nødvendig veiledning og oppfølging*. Det mest vanelige er at gruppeledere har ansvar for oppfølging. Det beskrives videre at tidspress eller antall frivillige med verv på dette området påvirker mulighet til å følge opp. Hva de frivillige selv ønsker påvirker også situasjonen. Det understrekes videre at tyngre brukere krever mer oppfølging og at effekten av oppfølging kan være at frivillige ikke opplever seg ensomme og umotiverte. Oslo trekkes frem som et godt eksempel der oppfølging er en systematisk og rutinemessig del av tjenesten. Frivillige blir oppringt to ganger i året, man fører en logg for hver frivillig og det arrangeres tema kvelder fem ganger i året for faglig påfyll. Ansatte i Oslo Røde Kors deltar også aktivt i denne delen.

Prosjektbeskrivelsen for *:)besøk som gleder!* vektlegger oppfølging som et sentralt satsningsområde. Målet er at det blir lagt opp til en tett oppfølging og veiledning av de frivillige. I dette målet skal temamøter to ganger årlig, i tillegg til veiledningssamtale med rådgiver eller frivillig i aktivitetsutvalget, være inkludert. Oppfølging blir beskrevet i årsrapporten av 2008. Her står det at det skal etableres en kontaktperson fra Aktivitetsutvalget for hver besøksvenn. Denne personen som skal fungere som veileder for besøksvennen. Kontaktpersonen skal ta kontakt jevnlig, og besøksvennen kan også selv ta kontakt.

Årsrapporten for 2009 beskriver ikke dette området. Fremdriftsplan for 2009 beskriver plan om en tema kveld for besøksvenner og fremdriftsplan av 2010 beskriver plan om å tilby oppfriskningskurs for gamle besøksvenner, ellers er ikke konkrete mål om oppfølging beskrevet i øvrige dokumenter. Prosjektleder forteller om manglende oppslutning på ulike arrangementer. De siste par årene er to felles bussturer for besøksvenner og brukere avlyst, samt en juletilstelning og en nyttårstilstelning. Hennes oversikt viser følgende:

- **2008:** 2 medlemstreff og 1 temakveld. Tilbud om oppfriskningskurs for gamle besøksvenner ble avlyst grunnet ingen påmeldte.
- **2009:** 4 medlemstreff (2 avlyst grunnet ingen påmelding) 2 temakvelder.
- **2010:** 1 medlemstreff. Temakveld planlagt i oktober.

Vår gjennomgang tyder på utfordringer. Informantene beskriver et behov for oppfølging, men hvorfor det eksisterende tilbudet ikke benyttes, er et sentralt spørsmål. Forsøket på en spørreundersøkelse gjennomført i år kan også tyde på at det er vanskelig å gjennomføre arrangementer som treffer besøksvennenes behov. Denne undersøkelsen er ikke vurdert metodisk, da det fremkommer sparsomt med informasjon i rapporten. Den viste imidlertid følgende:

Studenter ved Sosionomutdanningen/HIST (Rapport, 2010) sendte et spørreskjema pr mail til besøksvenner der de ble bedt om å fylle ut dette skjemaet sammen med sin bruker. Målet var å finne ut om det var et behov for et *felles treffsted for besøksvenner og brukere*. Av 70 utsendte henvendelser fikk de kun 2 svar. De konkluderte med at mail ikke var en enkel måte å nå besøksvenner på og at en så lav svarprosent kunne tyde på at besøksvenner ikke ønsket mer forpliktelser enn de allerede hadde.

Datamaterialets beskrivelser og refleksjoner rundt satsningsområdet *oppfølging*, presenteres ut i fra informanter med og uten verv.

### 2.3.1 Informanter med verv

Alt som gjøres på dette området pr i dag er basert på nyutvikling av rutiner – det var *ingenting* før forteller prosjektleder. Fordeling av denne oppgaven er lagt til Aktivitetsutvalget. Grunnholdningen viser tydelig at dette oppfattes som et viktig satsningsområde og to av informantene sa dette på spørsmål om hvor *viktig* de mener oppfølging er:

*Å få oppmerksomhet er viktig. Ivaretagelse skaper tilhørighet og skaper motivasjon. Jeg tror det er viktig (ung kvinne).*

*Jeg tror det er kjempeviktig med oppfølging for å bevare motivasjon. Vi trenger gode rutiner her (ung kvinne).*

En sentral rutine som er innarbeidet er at hver besøksvenn får tildelt sin kontaktperson etter at opplæringskurset er gjennomført. En med verv i Aktivitetsutvalget beskriver en situasjon der målet er å kontakte alle aktive besøksvenner hvert år, men at de er for få til å få gjennomført dette. De fordeler listene mellom seg og gjennomfø-

rer ringerunder, men rekker ikke over alle. En av de andre med verv er noe ambivalent til det å kontakte *alle* og tror at de som trenger oppfølging selv tar kontakt med sin kontaktperson.

Et praktisk dilemma er at de ikke lenger har telefontilgang på sitt møterom på Røde Kors. Det medfører praktiske utfordringer med å få refundert utgifter ved bruk av privat mobiltelefon. Et annet tiltak som man forsøker å satse på, er å lage samlinger for besøksvenner. Dette er gjort ca en gang pr semester – men med lite oppmøte.

### 2.3.2 Informanter uten verv

Alle ble spurt om deres erfaringer knyttet til oppfølging og alle har refleksjoner som tilsier at de ønsker oppfølging. Samtidig beskriver de som er engasjert i fellesaktiviteter at de opplever å få den oppfølgingen de trenger der de er. En av disse har tidligere vært besøksvenn i privat hjem og sier dette:

*Det er en ensom jobb å gå hjem til folk. De bør møtes, det er det behov for! (eldre kvinne).*

Hun forteller videre at det var mer kontakt innad blant frivillige før, og at det skulle vært mer kontakt mellom de nye og de med erfaring. Informanter med lang erfaring i Røde Kors opplever tydelig endringen i organisasjonen *før og nå*, og ser ut til å savne tilhørigheten og samholdet som de opplevde før:

*Jeg har fulgt Røde Kors i alle år og det er jo ingenting på Røde Kors nå. Jeg var på årsmøtet og har vært der et par ganger det siste året (eldre kvinne).*

*Det har vært så mye utskiftning i Røde Kors. Det var mer nært før og det er vanskelig å få oversikt nå (eldre kvinne).*

De øvrige informantene vil gjerne ha oppfølging, og de forteller at de har fått et navn på en kontaktperson, en av dem sier dette:

*Det kunne vært hyggelig med kontakt med andre besøksvenner. Det å ha noen treffpunkt savner jeg (eldre kvinne).*

Når det gjelder å få en personlig henvendelse fra sin kontaktperson sier flere at de gjerne kunne tenke seg det:

*Jeg har aldri hørt fra dem. Jeg hadde kanskje forestilling om mer. Jeg fått mail om arrangementer, men ingen personlig henvendelse (yngre mann).*

*Det hadde vært en fordel med mer oppfølging. Jeg har aldri blitt kontaktet av en annen fra besøkstjenesten (yngre kvinne).*

Ved spørsmål om fellesarrangementer og hvorfor de ikke har benyttet seg av dette, har to av de yngre frivillige gjort seg tanker om dette: Det å være besøksvenn og den tiden en er sammen med en bruker kan være nok for enkelte, men ikke for andre. De forteller videre at terskelen for å delta på fellesarrangementer blir høy for mange. En av dem sier at det er vanskelig å utvikle et sosialt miljø, i tråd med det den nasjonale evalueringsundersøkelsen (2009) fant som et fenomen mer aktuelt i større byer enn ved små steder:

*Jeg har ikke vurdert å dra. Jeg synes terskelen er høy når jeg ikke kjenner noen som skal dit (ung mann 7).*

En av de frivillige har en ide i forhold til besøksvennenes sosiale miljø. Hun mener man bør tenke nytt rundt selve arrangementet. Dette tror hun kan bidra til å senke denne høye terskelen:

*Det vil kanskje være lurt å kalle inn i små grupper. Det kan være de som var på kurs samtidig. De har man en relasjon til. Dette kan kanskje gjøres hver tredje måned. Det hadde vært artigere å møte de jeg var på kurs med (ung kvinne).*

Denne delen av evalueringen peker på utfordringer og muligheter i forhold til å styrke oppfølging av de frivillige.

## **2.4 Kobling mellom bruker og frivillig**

Dette representerer et satsningsområde der betydelige ressurser og tid er nedlagt i forhold til kvalitetssikring og utvikling av nye rutiner. Slik fremstår det i denne evalueringen.

Gjennomgang av dokumenter som årsrapporter, fremdriftsplaner, nyutviklede skjemaer og datamaterialet for øvrig, viser dette. Både prosjektleder og Aktivitetsutvalget har jobbet aktivt i nyutviklingen på dette området. Det er viktig å se *kobling* i sammenheng med *oppfølging*. Disse områdene er linket sammen ved at en god, stabil kobling mellom besøksvenn og bruker kan henge sammen med et godt førstemøte og være et utgangspunkt for oppfølging og trivsel.



For å se også dette satsningsområdet i lys av den nasjonale evalueringsundersøkelsen (2009), inkluderes noen momenter innledningsvis:

Selve koblingsprosessen foregår ulikt ved de ulike distrikter og som ved flere andre områder, foreligger ingen klare retningslinjer på *hvordan* dette skal gjøres. Noen steder vil gruppelederen (som tilsvare leder ved Aktivitetsutvalget i Trondheim) delta på det første møtet med brukeren, andre steder er det vanelig at besøksvennen foretar det første møtet selv. Her vil det kunne være ulike behov for den enkelte besøksvenn. Synovate oppsummerer imidlertid betydningen av det første møte, at dette skal oppleves trygt for alle parter og at dette må tilpasses den enkeltes behov. Man anbefaler imidlertid at gruppeleder deltar på det første møtet.

Enkelte distrikter har rutiner som innebærer systematisk gjennomføring av intervjuer med frivillige, som et kartleggingsverktøy. Dette blir beskrevet som en god kvalitets-sikring i forhold til å kartlegge en persons egnethet, behov og interesser. Ulike distrikters anvendelse av annet registreringsverktøy i dette koblingsarbeidet kommer ikke klart frem i den nasjonale undersøkelsen (2009).

I prosjektbeskrivelsen for *:)besøk som gleder!* beskrives målet om kvalitetssikring av koblingsprosessen ved å utvikle rutiner for en helhetlig kartlegging av behov, interesser, ønsker og forventninger hos brukeren. I tillegg skal også den frivilliges motivasjon, forventninger og egnethet vurderes. *Intervju* beskrives som metode, og målet er å sikre rett person til rett bruker. Mål om utvikling av en *standardavtale* mellom bruker, besøksvenn og Røde Kors fremkommer også.

De frivillige deltok *ikke* i dette koblingsarbeidet i tiden før prosjektperioden startet i 2008. Dette ansvaret lå fullt og helt på Røde Kors og aktuell person ansatt der. Ansvaret for denne koblingsoppgaven skulle etter planen overføres til de frivillige selv. Dette er gjennomført i løpet av første del av prosjektperioden ved at Aktivitetsutvalget har overtatt denne oppgaven.

Det er utviklet nye registrerings skjemaer for både bruker og frivillig der man kartlegger informasjon:

*Besøksvenn:* Hovedpunkter som motivasjon, forventninger, interesser, yrkesbakgrunn, språkkompetanse, tidligere erfaring i frivillig arbeid, spesielle ønsker/behov og mulighet innenfor tidsrammer er inkludert. Her signeres også taushetsløfte.

*Bruker/Røde Kors:* Hovedpunkter som interesser, ønsker/behov, bakgrunn, fysisk og psykisk helsetilstand og andre tilbud fra andre instanser er inkludert. En vurdering av gruppeleders synspunkter for hva som kreves for denne brukeren og skjema for selve koblingen er også del av dette verktøyet.

Hva sier så vår evalueringsundersøkelse ut i fra datamaterialets informanter *med* og *uten* administrative verv om selve koblingsprosessen?

Etter gjennomført kurs vil nye aktuelle besøksvenner sees i sammenheng med søknader fra brukere. Man kontakter deretter en aktuell bruker og informerer om den besøksvennen man har i tankene. Dersom denne planen godtas av brukeren, informeres det om det videre løp og den aktuelle besøksvennen får brev om den aktuelle brukeren. Kontaktinformasjon i tillegg til noe bakgrunnsinformasjon sendes til den aktuelle besøksvennen. Dette skjer uten at denne koblingen diskuteres med vedkommende først. Initiativet til det første møtet ligger nå hos besøksvennen. Det er sjeldent frivillige i Aktivitetsutvalget eller Røde Kors ansatte deltar på det første møtet. Dette kan forekomme i helt spesielle situasjoner hvis en bruker har særskilte behov. Materialet tyder ikke på at besøkstjenestens rutiner oppleves problematisk av besøksvennene. En sa dette om det første møtet:

*Det ble et spennende og fint 1.møte. Jeg ville personlig ikke likt og ha med meg noen andre på dette møtet, greit å dra alene (ung kvinne).*

En annen hadde med seg sykepleier fra institusjonen der brukeren bodde ved sitt førstemøte, noe som føltes naturlig for henne.

Det er ikke utviklet rutiner for gjennomføring av intervjuer med *nye* frivillige og brukere som metode i kartleggingsfasen før kobling, selv om dette beskrives som *det ideelle* fra informanter med verv. I spesielle tilfeller kan det forekomme at man drar hjem til ny aktuell bruker. De forteller videre at å gjennomføre intervjuer med *alle* brukere og frivillige vil by på problemer. Dette er det ikke kapasitet til med de ressurser de har. Et sentralt spørsmål vil være i hvilken grad nye besøksvenner opplever seg tilstrekkelig forberedt til det første møtet. Opplever de å ha nok informasjon om den tar kontakt med? Materialet tyder på noe ulike erfaringer, men ikke problematiske. En sa det slik og flere andre hadde refleksjoner i samme retning:

*Man skal koble etter bakgrunn fra begge parter, men jeg tror det er ok med minimumsinformasjon. På denne måten blir det mindre fordommer og forut forståelse og man blir mer nysgjerrig på å stille spørsmål (ung mann).*

En annen opplevde dette:

*Det var ok informasjon i brevet jeg fikk, greit å få informasjon om helsetilstand og kognitiv tilstand. Det kunne gjerne stått noe om hvilken relasjon brukeren har til de som har sendt søknaden og bo situasjon. Jeg føler ikke behov for så mye ellers (ung mann).*

Det er sjeldent koblingene ikke er vellykket, forteller informanter med verv i koblingsarbeidet. Hva med besøksvennen selv – hva sier de?

Her vises det til ulike erfaringer, mange positive og men også noen utfordringer. En besøksvenn vektlegger i denne sammenheng at når man er besøksvenn må en kunne romme utfordringer og skepsis i starten. Det viktigste er å møte brukeren med engasjement. En annen beskriver det slik:

*Jeg ønsket i utgangspunktet en bruker med lignende bakgrunn som meg selv, men jeg fikk en bruker så **langt** fra meg som jeg kan tenke meg (eldre kvinne).*

Hun opplevde denne relasjonen som utfordrende, men samtidig meningsfull. Hun opplevde at eget engasjement spilte en betydelig rolle for denne brukeren.

Utvikling av en egen standardavtale mellom bruker – besøksvenn og Røde Kors er ikke utviklet pr i dag, men i følge prosjektleder under vurdering. Det understrekes at denne bør inneholde en tidsramme og vil kunne bidra til en mer forpliktende relasjon. Dette kan forebygge at besøksvenner slutter plutselig eller at oppstår urealistiske forventninger i relasjonen mellom bruker og besøksvenn. Hun forteller videre at det jobbes med å utvikle et brev til brukeren der kontaktinformasjon til Røde Kors og Aktivitetsutvalget, samt generell informasjon om tjenesten, inkluderes. Dette vil i praksis sendes til besøksvennen sammen med koblingsbrevet, for så å medbringes til brukeren ved det første møtet.

## **2.5 Samarbeidsavtaler med det offentlige**

I følge prosjektets mål og planer er dette et sentralt satsningsområde som det har vært vanskelig å utvikle i perioden. I prosjektbeskrivelsen er en slik avtale knyttet til å sikre god informasjon om tilbudet til hjelpeapparatet, samarbeid om formidling av informasjon og sikre rekruttering av brukere med størst mulig behov. I følge prosjektleder ble dette betydelig vektlagt ved oppstarten av prosjektet og man jobbet med kontaktetablering mot det offentlige. Det ble så ”lagt på is” på grunn av at Trondheim

Røde Kors hadde som intensjon å utarbeide en egen generalavtale gjeldende alle aktivitetene. Dette ble ikke opprettet, og prosjektleder jobber enda med dette satsningsområdet. Hun tror en generalavtale ikke vil være spesifikk nok for selve besøkstjenesten og at arbeidet med å opprette en egen samarbeidsavtale for denne tjenesten må fortsette. Hun beskriver utfordringer med å etablere relasjoner med kommunens frivillighetskoordinator og aktuelle personer i Rådmannens stab.

I prosjektperioden er imidlertid samarbeid med de enkelte institusjoner styrket og dette har fått konsekvenser ved at de ser en større variasjon i brukergruppen. Prosjektleder ser at den nye profilpakken rettet *direkte* inn mot hjelpeapparatet har bidratt positivt på dette samarbeidet. I denne profilpakken gis kortfattet informasjon om rammer og muligheter innenfor besøkstjenesten. Evalueringen viser at denne delen av målsetningsområdet er oppnådd, selv om stabile samarbeidsavtaler enda gjenstår å opprette.

## 2.6 Frivillighet i alle ledd

Å utvikle besøkstjenesten til å være en selvgående og levedyktig tjeneste der de frivillige selv drifter arbeidet, innebærer på mange måter *hovedmålet* for prosjektperioden. Prosjektleder understreker imidlertid at Trondheim Røde Kors aldri har hatt en målsetning om at *ingen* internt skal ha delansvar. Dette gjelder også for prosjektet *:)besøk som gleder!* Prosjektleder beskriver en klar oppfatning sentralt i Røde Kors om at en ansatt må kunne håndtere den daglige henvendelse for besøkstjenesten og videreføre informasjon til Aktivitetsutvalget. I hvilken grad dette skal utgjøre en spesifisert stillingsandel, er ikke klart.

Den nasjonale evalueringen (2009) beskriver utfordringen rundt spørsmålet om ansatt ressurs i besøkstjenesten som et vanskelig tema. Det kommer frem at det er en tydelig *fordel* å ha en ansatt til å lede i forhold til å sikre systematikk, kontinuasjon og motivasjon. Å gjennomføre dette i alle distrikter anses som mindre realistisk ut i fra økonomiske hensyn.

Hvordan opplever informantene, med ulikt utgangspunkt, ansvar og rolle et slikt mål, og hvordan er dette i samsvar med den nylig gjennomførte nasjonale evalueringundersøkelsen? Det sentrale spørsmålet blir om denne tjenesten kan driftes *uten* en lønnet person som sitter på Røde Kors på dagtid med det ansvar for utvikling og administrasjon som i dag. Her er meningene delte.

## 2.6.1 Informanter med verv

Halvparten av informantene (4) har verv på ulike nivå i besøkstjenesten og/eller innad i Røde Kors for øvrig. Det fremtrer to ytterpunkter i analysen:

To av dem er klare på at, *ja*, denne tjenesten kan overtas av de frivillige selv. Dette forutsetter en styrking av Aktivitetsutvalget ved at det rekrutteres flere frivillige inn i dette vervet. En sier det slik:

*Jeg tror det kan gå! Jeg ser mange lokalråd i småkommuner som får dette til!  
Men da må nok aktivitetsutvalget utvides” (ung kvinne).*

Det understrekes imidlertid at henvendelser på *dagtid* må ivaretas av Røde Kors – med et system for videreføring av informasjon til de frivillige i Aktivitetsutvalget. Dette må sees i sammenheng med at de frivillige i stor grad er i eget arbeid/virke, selv om enkelte med slike verv kan ha disponibel tid på dag.

Prosjektleder forteller at det pr i dag er et skap på Røde Kors huset. Her plasserer hun alle søknader fra nye brukere, alle registreringskjemaer av besøksvenner og brukere, alle registre og ellers informasjon rettet mot Aktivitetsutvalget. Dette skapet har Aktivitetsutvalget tilgang til. Som eksempel: Når prosjektleder mottar en søknad blir den pr i dag registrert og lagt i en perm i dette skapet. Denne søknaden blir det ikke gjort noe med før Aktivitetsutvalget skal koble nye brukere mor besøksvenner. Leder for Aktivitetsutvalget er også registrert med egen Røde Kors e-post adresse. Denne er linket opp mot nettsidene. Hun mottar gradvis flere direkte henvendelser.

De to andre har andre refleksjoner på dette og ser ikke hvordan denne tjenesten kan fungere optimalt *uten* en lønnet person innad i Røde Kors med delansvar. Følgende uttalelser illustrerer dette:

*Jeg tror det er beroligende og trygghetsskapende at noen sentralt på Røde Kors har ansvar – i en lønnet del (ung kvinne).*

*Jeg trodde ikke på dette før prosjektstart og tror ikke på det nå heller. Det MÅ være noen sentralt på Røde Kors på dagtid (ung kvinne).*

Nyansene som fremtrer viser imidlertid at de har tro på at frivillige selv drifter tjenesten ved at de sentrale oppgavene legges til Aktivitetsutvalget, men ikke med ansvaret alene – *uten* en ansatte ressurs innad i Røde Kors. Enkelte ser for seg minst en 50 % stilling, andre er usikre på omfanget.

Aktivitetsutvalget med aktivitetsleder representerer det sentrale og utøvende ledd i tjenesten, der Lokalråd Omsorg Trondheim står med hovedansvaret for kontinuitet i drift av tjenesten. De representerer bindeleddet til aktivitetsutvalget og utvalget rapporterer til Lokalrådet. Det understrekes av sentrale informanter at denne linken og samarbeidet *må* fungere for at de frivillige selv skal drifte tjenesten. En annen faktor som *må* være tilstede for å sikre god kontinuitet og stabilitet, dersom frivillige skal ha et betydelig ansvar for oppgavene, er *nok personer* i Aktivitetsutvalget.

*Gruppeledervervet* diskuteres i den nasjonale evalueringen (2009), og betydningen av gode ledere og en god organisering fremheves. Den beskriver videre hvordan besøks-tjenesten har problemer med å rekruttere til dette vervet på grunn av ansvar og tidsbruk. Engasjement og tro på tjenesten kjennetegner de som sier ja, for dette vervet kan representere mye arbeid. Mengde arbeid varierer ved de ulike distrikt, avhengig av tjenestens størrelse oppgaver og organisering. Undersøkelsen viser også til den personavhengige faktor og dette vervet utføres på ulikt vis. Uklare roller og stor arbeidsbelastning kan bidra til frustrasjoner selv om mange opplevde at ordningen fungerte godt. Funnene fra Synovate er i samsvar med mye av det som er tydeliggjort på dette feltet, også i vår evaluering. Gruppeledervervet i Aktivitetsutvalget innebærer mye ansvar og mange sentrale oppgaver. Ansvarsområde og konkrete oppgaver synes å være tydelige og klart definert, men utfordringen med arbeidsmengde, det å delegerer og fordele oppgaver innad i Aktivitetsutvalget, beskrives også her.

## **2.6.2 Informanter uten verv**

De fire øvrige informanter representerer bredde erfaringsmessig. De med lang erfaring i denne tjenesten er tydelige i sine refleksjoner og mener det er helt nødvendig med en ansatt ressurs innad i Røde Kors:

*Vi må ha en fast hånd som styrer dette i Røde Kors. Man må ha et sted å henvende seg på dagtid, og noen må være lønnet (eldre kvinne).*

*Vi kan ikke forvente at frivillige tar så mye ansvar. Det er nødvendig med skikkelig lønn (eldre kvinne).*

To av informantene med kortere erfaring hadde mindre refleksjoner i forhold til dette, men en av dem mente at det å få oppgaver og ansvar kan bidra til en sterkere forankring til organisasjonene og at dette kan skape motivasjon og vilje til å bruke tid. En av de frivillige peker på en sentral utfordring knyttet til dette satsningsområdet:

*Dette er jo frivillig arbeid. Det er begrenset hva en kan forlange av folk (ung kvinne).*

Dette utsagnet illustrerer på mange måter dilemmaet og hvorfor det er utfordringer knyttet til full overtagelse av besøkstjenesten til de frivillige. Måloppnåelse av dette satsningsområdet, *en selvgående tjeneste der de frivillige drifter tjenesten*, vil først bli avklart ved endt prosjektperiode for *besøk som gleder:*). Først da tas avgjørelsen om en lønnet ressurs fortsatt skal knyttes til besøkstjenesten eller ikke. Denne evalueringen viser en delvis måloppnåelse ved at de sentrale oppgaver beskrevet i rapporten er overtatt av Aktivitetsutvalget i løpet av prosjektperioden. Prosjektleder har enda administrativt ansvar for registre av brukere og frivillige, representerer tilgjengelighet på dagtid, tar henvendelser, har kontakten mot samarbeidspartnere. Hun jobber enda med styrking og videreutvikling av tjenesten på de definerte områder. Dette representerer arbeidsoppgaver som, ved en eventuell *full overtagelse* til de frivillige, må avklares.

### 3. Oppsummering og avsluttende betraktninger

Det overordnede mål for prosjektet sier at:

*”Man skal utvikle nye metoder for å kunne hjelpe flere brukere til å unngå sosial isolasjon og dermed forebygge helseproblemer knyttet til ensomhet”.*

I denne rapporten har vi evaluert status og utvikling av nye arbeidsrutiner og metoder innenfor hvert av satsningsområdene. Det *er* rekruttert flere besøksvenner, fra prosjektstart i 2008 til vår 2010 er økningen på 30 prosent. I hvilken grad prosjektet har bidratt til å forebygge helseproblemer knyttet til ensomhet, blir ikke evaluert i denne undersøkelsen. Evalueringens perspektiv er som nevnt innledningsvis, rettet mot besøksvenner og ledelse.

Besøktjenestens sentrale visjon er *å være tilstede* for et annet menneske og faller gjennom dette, innenfor begrepet *sosial støtte*. Sosiale relasjoner har innvirkning på vår trivsel og helse og støtte potensialet tillegges betydelig tyngde (Bø og Schiefloe, 2007). Med dette som utgangspunkt er prosjektets målsetting om *forebygging av helseproblemer* teoretisk forankret, men ikke evaluert i denne undersøkelsen. Synovates (2009) undersøkelse av brukerperspektivet beskriver *ensomhet og sosial isolasjon* som en motivasjonsfaktor for å ha besøksvenn. Ønsket om en man kan dele aktiviteter med eller en som kan bistå med praktiske gjøremål beskrives imidlertid også. Dette tyder på at det ikke nødvendigvis *bare* er sosial isolasjon som ligger bak ønsket om en besøksvenn.

Dette kapitlet struktureres kortfattet ut i fra satsningsområdene med en kort oppsummering og anbefalinger. Hovedfokus i en evaluering som denne er på *resultatperspektivet*: Har prosjektperioden bidratt til utvikling på de definerte satsningsområder og er målene nådd? I intervjuene vil noe av datamaterialet også ha elementer av et *prosessperspektiv*. I dette perspektivet vil man evaluere om tjenesten fungerer og gjennomføres etter planen. Utgangspunktet er hvordan informantene beskriver opplevelse av å være del av tjenesten.

#### **Organisering**

I løpet av prosjektperioden er det utarbeidet flere nye rutiner som sikrer kontinuitet og kvalitetssikrer tjenesten; alle besøksvenner og brukere er nå registrert med data



om bakgrunn og erfaring. Det er jobbet med avklaring av roller og ansvar. De sentrale oppgaver er gradvis i løpet av perioden overført til Aktivitetsutvalget.

Tjenestens hovedoppgave er knyttet til 1-1 besøk og utgjør kjernen i besøkstjenesten. Den representerer en lang tradisjon og dekker enkeltmenneskers behov for sosial kontakt og støtte på ulike vis. Dette er uten tvil en tjeneste brukere ønsker (Synovate, 2009).

I tillegg til å fortsette med 1-1 besøkene, bør det satses mer på fellesaktiviteter? Dette er et sentralt spørsmål og situasjonen rundt fellesaktivitetene, slik det fungerer i dag, er sårbar, fordi de har få besøksvenner knyttet til seg. Det er behov for flere besøksvenner i disse aktivitetene og det er potensial for videreutvikling. Evalueringen viser at det er ulike tanker omkring dette; fra å ønske forandring og videreutvikling til det motsatte. Bør man se på endringen i organisering av moderne sykehus? Alle ligger på enerom, det er generelt betydelig kortere liggetid, alle har tilgang til TV og mange også internett. Dette kan for mange være en ønsket situasjon, men for andre bidra til en sterkere ensomhetsfølelse. Den menneskelige faktor som et besøk representerer bør ikke undervurderes, men både organiseringen, der også yngre besøksvenner deltar, og en videreutvikling av innholdet i tjenesten kan det jobbes videre med. I begge disse fellesaktivitetene vektlegges den enkeltes egnethet til å forholde seg til målgruppen ved det å skape dialog.

Et par av de yngre frivillige tror fellesaktiviteter kan bidra til å styrke besøkstjenesten på flere måter. Ved å være *en gruppe* med ansvar for en aktivitet skapes et sosialt miljø også for besøksvennene selv. Flere brukere kan få glede av et tilbud og systemet blir ikke så sårbart om enkelte slutter. De sier videre at slike fellesaktiviteter ikke nødvendigvis må skje på formiddager, selv om det fungerer slik i dag. En løsning på utfordringen knyttet til stor gjennomtrekk av studenter kan ligge her. Ved å delta i en fellesaktivitet vil egne sosiale behov dekkes og dette kan bidra til å skape trivsel, tilhørighet og større kontinuitet. Det gir større fleksibilitet dersom man av ulike grunner ikke kan delta hver gang.

Dette er viktige refleksjoner å ta med inn i den videre utvikling av tjenesten. En gjennomgang av hvordan bevegelsen "Livsglede for eldre" ([www.livsgledeforeldre.no](http://www.livsgledeforeldre.no)) organiserer fellesaktiviteter kan bidra til en nyutvikling av fellesaktiviteter innad i tjenesten.

Et *prosessperspektiv* på dette satsningsområdet viser at den nye organiseringen innad i besøkstjenesten fungerer, men den er avhengig av *nok ressurser* i Aktivitetsutvalget. Det er periodevis en stor arbeidsbelastning. En klar fordeling av ansvar og oppgaver innad i utvalget, med nok frivillige rekruttert, er avgjørende. Et annet perspektiv synliggjorde et dilemma i forhold til det å ta på seg verv som frivillig, *generelt* i Røde Kors. Overstyring, kontroll og egen opplevelse av lite mandat og betydning var momenter som ble trukket frem. Selv om dette ikke var knyttet til selve besøkstjenesten, synliggjøres en fundamental faktor: Den fine balansegang mellom en veldrevet organisasjon, der gode rutiner og systemer er utviklet, *sammen med* verdsetting og anerkjennelse av enkeltmenneskets innsats.

Den nasjonale evalueringen (2009) understreker betydningen av god kontakt og oppfølging av de frivillige, og hvordan dette kan sikre motivasjon, lojalitet og identitet for den enkelte.

Evalueringen viser at ved sammenligning med hovedfunn gjort i den nasjonale evalueringen, fremstår Trondheim besøkstjeneste velorganisert, der oppgaver er tydelig definert sammenlignet med distrikter i landet for øvrig.

### **Markedsføring**

Evalueringen viser en betydelig innsats på nyutvikling av informasjon og rutiner, men samtidig at flere medier kan benyttes. Den viser videre at antall besøkvenner er betydelig økt og markedsføringstiltak gjennomføres jevnlig. Mye er med andre ord oppnådd ut i fra satsningsområdets mål. Status pr i dag viser generelt en *eldre* brukergruppe. I evalueringen kommer det fram at det *er* jobbet med å utvikle bredde generelt i brukergruppen. I denne sammenheng er det viktig å spørre seg: dekker *annet* nettverksarbeid i Røde Kors *andre* sentrale utsatte grupper? Markedsføring er ressurskrevende og Trondheim besøkstjeneste må vurdere *ressurser* og *behov* for å utvikle større bredde i sin brukergruppe.

### **Rekruttering**

Rekrutteringen er i løpet av prosjektperioden er hovedsakelig rettet mot nye besøkvenner og innsatsen på dette satsningsområdet har gitt resultater. Evalueringen viser at det ikke er kapasitet til å ta i mot flere brukere, og det står personer på venteliste. Det er registrert flest unge besøkvenner, men disse representerer betydelig gjennomtrekk. Dette er en utfordring. Kun 12 studenter er aktive besøkvenner pr i dag, selv om de dominerer på opplæringskursene. De representerer en ustabil gruppe i forhold til varighet, men dette kan muligens sees i sammenheng med *oppfølging* og *type opp-*

*gave* de har innad i tjenesten. Slutter de fordi det blir for lite sosialt med andre besøkvenner, i selve tjenesten? Det beskrives som en *ensom tjeneste* og lav deltagelse i oppfølgingsaktiviteter tyder på at få danner egne sosiale nettverk. Det blir det kanskje lett å gi seg? Evalueringen viser at de relativt lett lar seg rekruttere og at nettet ser ut til å være viktig i forhold til rekrutteringen. Prosjektleder forteller om en styrking av markedsføringstiltak direkte på studiesteder. Dette tyder på en målrettet strategi. Det anbefales å jobbe videre med dette og hvordan best mulig utnytte studentressursen, (se 3.2).

En av informantene med verv beskriver en mulig rekrutteringsstrategi som innebærer å satse på videregående elever som har fylt 18 år. Han ønsker å iverksette konkrete tiltak rettet mot denne gruppen. Han ser på disse som fremtidige, engasjerte kandidater i Røde Kors. De er i starten av en ny fase i livet. Dette er en gruppe som er sammenlignbar med studentgruppen, så en vektlegging av *oppfølging* samt en vurdering av *type oppgave* som best treffer denne aldersgruppen anbefales.

### **Opplæring**

En betydelig økning av antall kurs pr år i løpet av prosjektperioden samt en overføring av ansvaret for kursene til Aktivitetsutvalget, tyder på en styrking av dette satsningsområdet. Dette utgjør et sentralt administrativt mål der oppgaver er tydelig definert. Flere av informantene hadde positive beskrivelser knyttet til kursene, men savnet mer om den praktiske delen. Dett gikk konkret på det å møte, det å være besøkvenn og syntes ellers de øvrige temaer kunne kortes ned. Dette er i tråd med sluttkommentarer i den nasjonale evalueringen (2009). Fra høst 2010 skal som nevnt kursene utvides. Med ulike informanters refleksjoner som tyder på at kursene *allerede* er omfattende nok, krever dette en bevisst prioritering av innhold og en styrking av den praktiske delen.

Det er positivt at kunnskap og kompetanse i forhold til førstehjelp styrkes. Besøkvennene representerer en organisasjon der førstehjelpskunnskap er en naturlig del. De møter brukere med ulike former for svekket helse, der denne kompetansen kan være aktuell å anvende. Dette er også en sentral anbefaling som fremkommer i den nasjonale evalueringen (2009).

I motsetning til hva Synovate fant i den nasjonale evalueringen, så har Trondheim besøkstjeneste innført systematisk evaluering av alle kursene. Dette viser en tydelig vilje til å satse på kvalitetssikring og videreutvikling.

## Oppfølging

Dette satsningsområdet må sees i sammenheng med de øvrige områdene. God oppfølging handler om tydelig rolle i organisasjonen, definerte oppgaver, stabilitet og ivaretagelse. Datamaterialet tyder på at besøksvennene ønsker oppfølging, de ønsker å bli sett, mens de i liten grad deltar i de tilbud som gis.

De rutiner som er utviklet i løpet av prosjektperioden er opprettelse av en kontaktperson fra Aktivitetsutvalget til *hver* nye besøksvenn. Dette viser seg å være klart for besøksvennene selv og de vet *hvem* de kan kontakte. Prosjektbeskrivelsen setter også temakvelder minimum to ganger pr år som et mål. Dette er delvis gjennomført. Veiledningssamtaler i form av å bli kontaktet pr telefon (minst en gang pr år) har vist seg ressurskrevende og er bare delvis gjennomført.

Det prosessorienterte perspektiv i evalueringen viser behov for praktisk tilrettelegging av egnet rom *med* telefontilgang, slik dette fungerte tidligere. Dette vil bidra til at de frivillige i Aktivitetsutvalget slipper å be om refusjon av privat telefonbruk, en upraktisk ordning slik den fungerer i dag. For å gjennomføre en slik oppfølging viser evalueringen at det er behov for flere medlemmer av Aktivitetsutvalget for å kunne fordele ansvarsoppgaver. Dette er klart for medlemmene selv og prosjektleder, så dette bør helt klart styrkes og være en prioritert oppgave.

Det er ulike tanker fra de frivillige selv i forhold til *hvorfor* de ikke benyttet seg av Røde Kors' oppfølgingstilbud. Det som ser ut til være en, av sikkert flere forklaringer, er terskelen for å dra. De har ikke etablert venner med andre besøksvenner, og da kan det være enklest å *bli hjemme*. Dette utgjør et område for nytenkning og videreutvikling. En av de frivillige har en konkret ide som omfatter det å lage sosiale sammenkomster for *de som deltok på kurs sammen*. Dette kan være et tiltak i å bedre oppslutningen og dermed også oppfølgingen. Dette utgjør et sentralt satsningsområde siden besøkstjenesten mister de yngre besøksvennene relativt raskt. De utgjør den *største* gruppen nyrekrutterte besøksvenner. Å sikre oppfølgingsrutiner, der besøksvenner trives og selv får mulighet til å danne egne relasjoner ser ut til å kunne ha betydningsfull innvirkning på stabilitet. Samtidig må det være rom for at enkelte besøksvenner ikke opplever å ha behov for en slik oppfølging, og at de selv tar kontakt når det trengs.

Aktivitetsutvalgets gruppelederverv krever særskilt oppfølging pga av den sentrale funksjon og ansvarsområde. Med dagens organisering, er besøkstjenesten helt avhengig av stabilitet og kontinuitet i dette vervet. Det prosessorienterte perspektiv i

evalueringen viser at dette er et område som kan styrkes selv om flere rutiner er på plass. Synovate (2009) understreker gode rutiner på flere nivå: sikre overføring av kunnskap til nye ledere. I Trondheim besøkstjeneste jobbes det med å utvikle en aktivitetslederperm. Dette er et viktig bidrag i denne sammenheng. Gode rapporteringsrutiner nevnes videre i den nasjonale undersøkelsen. I Trondheim leverer gruppeleder rapporter hvert halvår til Lokalråd Omsorg. En kontinuerlig *evaluering* av dette vervet er annet tiltak som nevnes av Synovate. Dette kan være et råd til Trondheim besøkstjeneste. utfordringer, arbeidsbelastning, hvordan Aktivitetsutvalget fungerer innad med delegering og ansvarsfordeling, kan synliggjøres i sterkere grad. Dette kan ha en forebyggende effekt ved at utfordringer avdekkes raskere. Dette er det viktig å etablere siden prosjektperioden går mot slutten og den tette oppfølging av prosjektleder avsluttes. Veiledning, anerkjennelse og oppfølging av den som innehar dette vervet er avgjørende, og evalueringen tyder på at gruppeleder og prosjektleder i :) *Besøk som gleder!* har hatt en jevn dialog og tett samarbeid i denne perioden.

### **Kobling mellom bruker og frivillig**

Evalueringen viser en styrking av rutiner og verktøy i koblingsprosessen, men samtidig at noen av målene satt for dette satsningsområdet ikke er nådd. Dette gjelder særskilt kartlegging ved bruk av personlige intervju med nye brukere og besøksvenner. Dette ble for ressurskrevende å igangsette. Rutinemessig bruk av registreringsskjema for nye brukere og besøksvenner har dekket dette delvis. I hvilken grad det skal satses videre på å utvikle bruk av intervjuer, er et ressurs spørsmål pga den tiden dette krever. Man kan vurdere om en styrking av de allerede utviklede registreringsskjemaer som et alternativ. I forhold til å vurdere en persons egnethet og motivasjon til å fungere som besøksvenn, vil intervju som metode bidra til å kvalitetssikre denne prosessen. Dette er i tråd med Synovates anbefaling.

Det anbefales en tettere oppfølging i perioden rundt kobling for å sikre at det første møtet mellom besøksvenn og bruker faktisk gjennomføres. I tillegg blir den frivillige sett i denne første, viktige fasen. Det kan konkret gjennomføres ved telefon eller e – post henvendelse til ny besøksvenn en viss tid etter koblingsbrevet er sendt ut. Dette kan bidra til å kvalitetssikre denne fasen og redusere ventetiden fra søknad er mottatt til brukere blir koblet mot en besøksvenn. Synovate anbefaler en tredjepart i det første møte, og dette representerer en ressurskrevende rutine. I datamaterialet for *denne* evalueringen, synes ikke dette å være et fremtredende ønske, men fordeler og utfordringer ved en slik rutine bør diskuteres videre.

Det arbeides enda med å utvikle en standardavtale som både besøksvenn, bruker og Røde Kors skal underskrive. Dette vil styrke koblingsprosessen ved at forventninger, retningslinjer og varighet tydeliggjøres som omtalt under 2.4. En realisering av denne avtalen bør iverksettes innen prosjektslutt. Synovate (2009) etterspør gode rutiner i koblingsprosessen generelt og konkret rettet mot forventninger i relasjonene. :) *Besøk som gleder!* har styrket sine prosedyrer sammenlignet med status i flere distrikt.

### **Samarbeid med det offentlige hjelpeapparatet**

Dette satsningsområdet er enda under arbeid og pr i dag ikke gjennomført. Evalueringen tyder på at det er utviklet et sterkere samarbeid med det offentlige ved den kjennskap institusjoner og hjemmetjenester viser ved sine henvendelser. Den nyutviklede informasjonspakken kan ha bidratt positivt i denne sammenheng. Hvis en samarbeidsavtale bidrar til en økning av søknader og henvendelser må det være et tilstrekkelig antall nye besøksvenner klare til kobling. Fordelen ved etablerte samarbeidsavtaler kan implisere økonomiske ressurser slik Flyktningeguiden og Livsglede for eldre bevegelsen har oppnådd. Det anbefales videre innsats på dette området. En utviklet samarbeidsavtale kan bidra til mer kjennskap om tjenesten og bidra til at sårbare grupper lettere nåes.

### **Sikring av overføring av til frivillige**

Det er uklart hva Trondheim Røde Kors gjør etter nyttår (2011). Da avsluttes prosjektet: *besøk som gleder!* og det er ingen i en 100 prosent prosjektlederstilling. Det kommer frem gjennom evalueringen at noen innad i staben/Trondheim Røde Kors vil ha del ansvar. Hva dette består i og om dette skal utgjøre en stillingsandel, eller om det kun blir å bistå med å ta i mot de daglige henvendelser, er ikke klart. Sentrale spørsmål som melder seg er: hva med dialogen rettet mot samarbeidsinstanser, videreutvikling og ansvar for satsningsområdene, strategitenkning og planlegging fremover – hvem skal trekke i trådene, Aktivitetsutvalget og Lokalråd Omsorg alene?

Prosjektet *besøk som gleder!* har uten tvil hatt en svært viktig funksjon i styrking og videreutvikling av besøkstjenesten. Den operative delen av Besøkstjenesten er overtatt av de frivillige i løpet av denne prosjektperioden. Dette viser at et sentralt hovedmål er oppnådd.

Den nasjonale evalueringsundersøkelsen har utgjort et sentralt sammenligningsgrunnlag. Denne rapporten viser at Trondheim Besøkstjeneste er styrket innen *alle* satsningsområder selv om det er potensialet for videreutvikling og styrking på noen felt.

## 4. Referanser

Aarvold, H. og Solvang, I. (2009): *Besøktjenesten – den stille tjenesten med dype spor*. En evalueringsundersøkelse. Oslo: Synovate – Research reinvented.

Bø, I. og Schiefloe, P. (2007): *Sosiale landskap og sosial kapital – Innføring i nettverkstenkning*. Oslo: Universitetsforlaget.

Bowie, L. et. al (2008): *Process Evaluations: A guide for out – of – school time Practitioners*. In: *Child Trends*; No 1: pp 1 – pp 8.

Molden, T. og Berg, B. (2006): *Frivillig arbeid i Trondheim*. Trondheim: NTNU Samfunnsforskning AS.

Sosionomutdanningen/HIST (Rapport, 2010).

Søraa, B. (2005): *Medmennesket i fokus*. Trondheim Røde Kors 100 år 1905 – 2005.

Nettstedet: [www.rodekors.no/trondheim](http://www.rodekors.no/trondheim)

Nettstedet: [www.livsgledeforeldre.no](http://www.livsgledeforeldre.no)

### **Besøktjenestens dokumenter gjennomgått i evalueringen:**

Prosjektbeskrivelse for :)*besøk som gleder!* Trondheim Røde Kors 2008.

Årsrapport 2008.

Årsrapport 2009.

Søknad om besøksvenn.

Registreringsskjema for besøksvenner.

Profilpakken, med informasjon til nye besøksvenner, nye brukere, hjelpeapparatet.

Fremdriftsplan 2009.

Fremdriftsplan 2010.

Markedsføringsplan 2009.

Markedsføringsplan 2010.



ISBN 978-82-7570-221-8

 **Røde Kors**

 **ExtraStiftelsen**  
Helse og Rehabilitering

Dragvoll allé 38 B  
7491 Trondheim  
Norge

Tel: 73 59 63 00  
Fax: 73 59 66 24

 **NTNU**  
Samfunnsforskning AS

