

# FRIVILLIGCENTRALEN

## UNDER COVID-19-KRISEN

Frivilligcentralens ledningsgrupp  
KFF Jönköping kommun

## Innehåll

Inledning .....	2
Bakgrund.....	2
Sammanfattning.....	2
Motiv/syfte till utvärdering.....	2
Huvudfrågor som ska besvaras .....	2
Redovisning.....	3
Tidslinje .....	3
Måluppfyllelse utifrån tilldelat uppdrag .....	5
Verksamheten vid Frivilligcentralen samt utökat uppdrag .....	6
Organisation.....	6
Förklaring av grupper .....	6
Personal, samverkanspartners och organisationskiss .....	6
Frivilligcentralens ledningsgrupp .....	7
Uppdrag.....	9
Uppdragsflödet .....	9
Ekonomi.....	10
Utgifter april – december 2020 för utökat uppdrag .....	10
Utgifter januari – augusti 2021 för utökat uppdrag .....	10
Metoder .....	11
Lärdomar .....	11
Vad önskar vi att vi hade gjort annorlunda? .....	12
Bilagor – lista .....	12
Statistik .....	12
Råd för uppstart av krisorganisation.....	12
Vid frågor.....	12

# Inledning

## Bakgrund

Till Frivilligcentralen framfördes önskemål från Jönköping kommuns krisstab genom Göran Melin (Biträdande räddningschef, Räddningstjänsten) och Åsa Jonsson Sköld (Utvecklingschef, Socialtjänsten) att med anledning av den rådande pandemisituationen med viruset Covid-19. Det utökade uppdraget var att ge hjälp och stöd till 70+ och de i riskgrupp med inhandling av mat, medicin och uthämtning av paket.

Reglemente för Kultur- och fritidsnämnden i Jönköpings kommun (*utdrag ur*):

*Fastställt av kommunfullmäktige 2020-05-13 § 902*

Kultur- och fritidsnämnden har till uppgift att vara kommunens organ för kultur- och fritidsverksamhet. Nämnden ska främja ungas och övriga medborgares deltagande i civilsamhället.

Övriga åligganden § 5 Kultur- och fritidsnämnden ska – utföra uppdragsverksamheter inom omsorg och tillsyn, vilket kan omfatta skolbarnomsorg i form av ”öppen verksamhet” för åldrarna 10 – 12 år samt öppen fritidsverksamhet för elever i särskolan – besluta om deltagande i nationell försöksverksamhet inom nämndens ansvarsområde – i övrigt fullgöra de uppdrag som kommunfullmäktige överlämnar till nämnden.

## Sammanfattning

Den 19 mars 2020 landar uppdraget på Frivilligcentralen, en ny typ av samverkan med civilsamhället börjar med uppdraget att ge hjälp och stöd till 70+ och de i riskgrupp med inhandling av mat, medicin och uthämtning av paket. Där kommunen tog emot målgruppens önskemål om hjälp och civilsamhället och delar av kommunen utförde inköpen, kallat Coronanätverket. För att göra detta tryggt hade målgruppen möjlighet ange ett lösenord till kommunen som utföraren, som knackade på dörren skulle uppge.

Totalt sett har insatsen kostat 610 000 kr. Den 18 maj 2021 avslutas Coronanätverket, men lärdomar, kontakter och planer för en ökad samverkan mellan kommunen och civilsamhället i krissituationer lever vidare.

## Motiv/syfte till utvärdering

Frivilligcentralen vill utvärdera arbetet för att få en sammanfattad text om hur uppdraget har sett ut, om vi uppfyllt målet, våra lärdomar, vilka metoder vi har använt oss av och vad vi skulle göra annorlunda nästa gång. All statistik bifogas även som bilagor. Tanken med denna utvärdering är att den ska vara både en redovisning av arbetet under krisen, men även finnas för att underlätta vid nästa kris. Hur Frivilligcentralen såg ut före krisen kommer inte att utvärderas, inte heller Coronanätverket. Båda kommer dock att finnas med i texten.

## Huvudfrågor som ska besvaras

- Hur har arbetet sett ut och vad har vi gjort?
- Vilka metoder har vi använt?
- Vad har vi lärt oss och vad skulle vi göra annorlunda vid nästa kris?

# Redovisning

## Tidslinje

När?	Händelser i Frivilligcentralen	Krisinformation kopplat till Frivilligcentralens verksamhet
<b>11 mars 2020</b>		<a href="#">WHO: Spridningen av covid-19 är en pandemi</a>
<b>16 mars</b>		<a href="#">Personer över 70 år bör begränsa sina sociala kontakter</a>
<b>19 mars</b>	Samordnare civilsamhälle blir kontaktad av kommunens krisledningsgrupp med önskemål om utveckling av Frivilligcentralens verksamhet pga. Covid-19-pandemin.	
<b>23 mars</b>	Verksamheten startas upp i utvecklad form efter kontakt med tjänstepersoner och civilsamhällssammanslutningar. <ul style="list-style-type: none"><li>○ Frivilligcentralens telefontider är mån-sön, kl. 8:00–17:00</li><li>○ Mottagande av samtal och utförande av uppdrag sker av det sociala företaget Stickans Kamratstöd</li></ul>	
<b>25 mars</b>	Coronanätverket bildas <ul style="list-style-type: none"><li>○ Initialt med 10 samverkande civilsamhällssammanslutningar</li></ul>	
<b>1 april</b>		<a href="#">Personer över 70 år ska undvika att handla i matvarubutiker och apotek</a>
<b>30 mars-5 april</b>	Vykortsutskick <ul style="list-style-type: none"><li>○ Skickas ut från kommunledningen till ca 16 000 kommuninvånare över 70 år</li><li>○ Se bifogad fil för vykortet</li></ul>	
<b>30 mars – 5 april</b>	Frivilligcentralen har rekord för antal inkomna samtal på en vecka: 202 samtal.  Dessa samtal resulterar i 48 uppdrag.	
<b>31 mars</b>	Frivilligcentralen består av personal på kultur- och fritidsförvaltningen och ansvarar för administration och samordning av uppdrag, samt utförande av vissa uppdrag.	

<b>6–12 april (påsk)</b>	Frivilligcentralen har rekord för antal uppdrag på en vecka: 69 uppdrag. Samma vecka är det 122 inkomna samtal.	
<b>April</b>	Coronanätverkets arbetsutskott bildas med 3 representanter för enklare kommunikation.	
<b>20–26 april</b>	Rekord för antal uppdrag på en vecka: 211 uppdrag. Detta inkluderar de som inkommit till Frivilligcentralen samt de som inrapporterats att civilsamhället har utfört utanför Frivilligcentralen (externa).	
<b>Våren 2020</b>	Coronanätverket har som mest 30 samverkande civilsammanslutningar.	
<b>8 juni</b>	Frivilligcentralens telefontider minskar till mån-fre, kl. 9:00-12:00	
<b>16 juni</b>		<a href="#">Studie visar tydligt samband mellan högre ålder och risken att dö i covid-19</a>
<b>Sommar 2020</b>	Statistik samtal och uppdrag under sommaren: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Samtal: 18–48/vecka</li> <li>○ Uppdrag: 15–33/vecka</li> <li>○ Uppdrag inkl. externa: 41–91/vecka</li> </ul>	
<b>Höst 2020</b>	Statistik samtal och uppdrag under hösten: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Samtal: 16–40/vecka</li> <li>○ Uppdrag: 10–25/vecka</li> <li>○ Uppdrag inkl. externa: 36–65/vecka</li> </ul>	
<b>22 oktober</b>		<a href="#">Lättade rekommendationer för äldre</a>
<b>3 nov</b>		<a href="#">Skärpta allmänna råd införs i Jönköping</a>
<b>18 dec</b>		<a href="#">Regeringen skärper restriktionerna inför julhelgen</a>
<b>22 dec</b>	Verksamheten avslutas efter lättade rekommendationer den 22 oktober	
<b>27 dec</b>		<a href="#">Vaccinering mot covid-19 inleds</a>

<b>1 januari 2021</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Verksamheten startar upp igen</li> <li>○ Frivilligcentralen samlar fr.o.m. nu inte längre in uppgifter om uppdrag som kommit in direkt till samt utförts av civilsamhället (externa uppdrag).</li> <li>○ Frivilligcentralen skickar fr.o.m. nu inte längre uppdrag till civilsamhället, utan utför dem inom kommunen</li> </ul>	
<b>Våren 2021</b>	<p>Statistik samtal och uppdrag under våren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Samtal: 3–22/vecka</li> <li>○ Uppdrag: 5–18/vecka</li> </ul>	
<b>22 april</b>		<a href="#">Förlängda restriktioner till den 17 maj på grund av hög smittspridning</a>
<b>18 maj 2021</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Coronanätverket avslutas officiellt vid möte 18 maj efter en succesivt minskad verksamhet.</li> <li>○ Vid mötet medverkade Räddningstjänstens nya avdelning för Säkerhet och krisberedskap som uttrycker tankar kring en dialog om en framtida samverkan vid ex krisberedskap.</li> <li>○ Mötet är positiva till en framtida dialog.</li> </ul>	

### **Måluppfyllelse utifrån tilldelat uppdrag**

Uppdraget var att ge hjälp och stöd till 70+ och de i riskgrupp med inhandling av mat, medicin och uthämtning av paket.

Alla inom målgruppen som kontaktade Frivilligcentralen fick hjälp inom 1–2 vardagar med mathandling, inköp av mediciner och uthämtning av paket. Frivilligcentralen hjälpte även till med vissa andra saker som t.ex. hämtning av hörapparat och simkort till telefon samt hundpromenader. Frivilligcentralen har inte haft möjlighet att köpa alkohol, byta däck, hantera lotto och spel, ge skjuts eller gå promenader m.m.

# Verksamheten vid Frivilligcentralen samt utökad uppdrag

Frivilligcentralen bildas utifrån beslut i Kommunfullmäktige 2010-09-30 (Ks/2007:422 009): ”Uppdrag ges till fritidsnämnden att i samverkan med kulturnämnden och socialnämnden på ett lämpligt sätt etablera en frivilligcentral”. Verksamheten vid Frivilligcentralen har kontinuerligt sedan starten utformats och anpassats utifrån behov av verksamheten och tillgängliga resurser.

Då Frivilligcentralen tilldelades det utökade uppdraget att tillhandahålla hjälp och stöd till behövande utifrån den rådande situationen bedrevs verksamheten som en digital mötesplats där verksamheter och arrangemang etc. kunde exponera behov av volontärer och volontärer kunde anteckna sitt intresse för medverkan. Verksamheten administrerades genom avtal med det sociala företaget Stickans kamratstöd som även ombesörjde viss PR och marknadsföring. Notera att ingen personal fanns direkt tillgänglig för praktiskt arbete.

## Organisation

### Förklaring av grupper

#### Frivilligcentralen

Under Corona-krisen så har Frivilligcentralen varit samordnare av administration och utförande av uppdrag. Frivilligcentralen har från 31 mars 2020 bestått av personal på kultur- och fritidsförvaltningen.

#### Coronanätverket

Nätverk av civilsamhällssammanslutningar avseende krishantering i samband med Coronapandemin i nära samverkan med kommunens Frivilligcentralen. Bildades 25 mars 2020, mindre än en vecka efter tilldelat utökad uppdrag. Var initialt 10 samverkande civilsamhällssammanslutningar, som i slutändan blev som mest ca 30 stycken.

#### Coronanätverkets AU

Arbetsutskottet skapades för att underlätta kommunikationen mellan Frivilligcentralen och Coronanätverket och består av 3 representanter för Coronanätverket: Marcus Ardenfors (Pastor, Pingst Jönköping), Benita Josefsson (Röda Korset), Linda Wennerholm (Församlingsutvecklare diakonalt arbete, Svenska Kyrkan)

#### Stickans

Stickans Kamratstöd/IOGT-NTO är ett socialt företag som i detta sammanhang har medverkat i stor utsträckning.

### Personal, samverkanspartners och organisationskiss

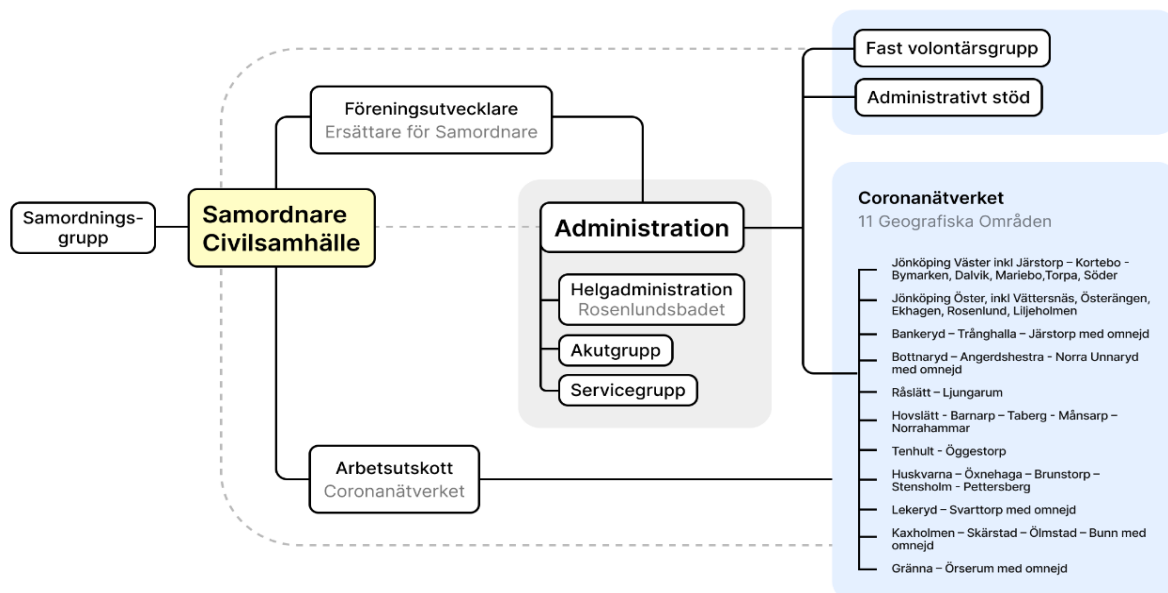
Frivilligcentralens utökade uppdrag har sedan verksamhetsstart till verksamhetens avslutande kontinuerligt anpassats och utvecklats organisatoriskt utifrån händelseutvecklingen, antalet personer i behov av hjälp och stöd samt tillgängliga personella resurser. Nedan organisationskiss som redovisar organisationen då verksamheten var som mest omfattande i slutet av vårterminen 2020. För personalstatistik, se bilaga 1.

## Frivilligcentralens ledningsgrupp

- Anne Sundberg, Samordnare funktionsnedsättning, jämställdhet och miljö + Samordnare mottagare
- Thomas Yaftali, Samordnare civilsamhälle + Verksamhetsledare
- Caroline Fronér, Föreningsutvecklare med särskilt uppdrag + Administrativ ledare/Sakkunnig inom äldreomsorg + Biträdande verksamhetsledare under sommaren 2020
- Kari Ruokola, Utredare + Kontaktperson gentemot kommunens Krisstab samt sekreterare i KFF:s krisstab
- Viktoria Nyström, Administratör + Samordnare förmedling och utvärderingsansvarig
- Henrik Hermansson, Projektledare för stadens liv och innehåll + Biträdande samordnare förmedling
- Åsa Reuterdahl, Samordnare bad + Biträdande verksamhetsledare under sommaren 2020

## Frivilligcentralen

Senast uppdaterad 8 April 2020



Design av Formtale



### **Förklaring av begrepp i organisationsskissen på föregående sida:**

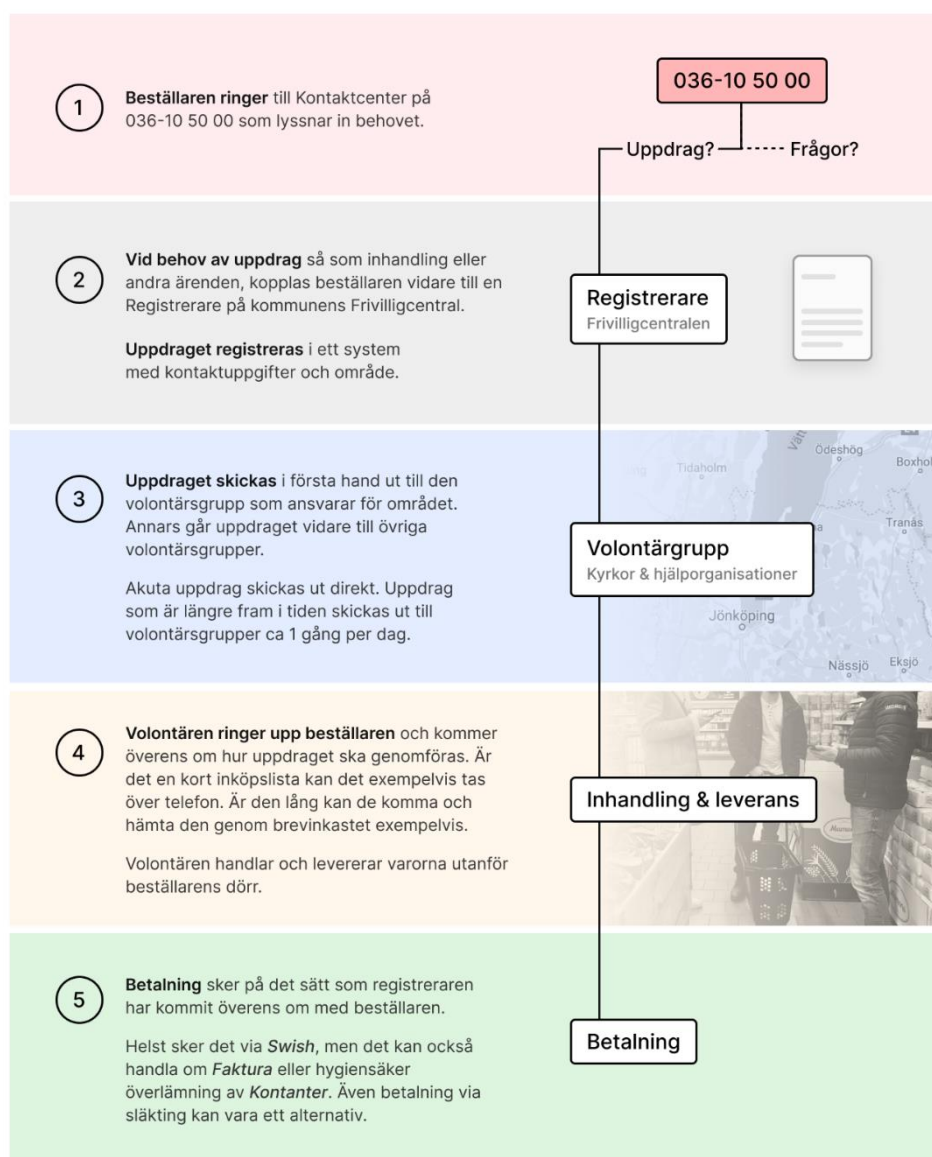
Samordningsgrupp	Frivilligcentralens dialoggrupp och kontakt med kommunens krisledning: Göran Melin (Biträdande räddningschef, Räddningstjänsten) och Åsa Jonsson Sköld (Utvecklingschef, Socialtjänsten)
Samordnare Civilsamhälle	Samordnare Civilsamhälle fungerar som verksamhetssamordnare.
Föreningsutvecklare	Biträdande verksamhetssamordnare.
Coronanätverkets AU	Den rådande situationen tillät inte möten med hela Coronanätverket. Med anledning av situationen bildades ett arbetsutskott med tre medverkande i Coronanätverket för fortlöpande dialog avseende händelse- och verksamhetsutvecklingen.
Administration	Personal från KFF för det fortlöpande praktiska arbetet.
Helgadministration	Administrationen under helgerna ombesörjdes av Rosenlundsbadet då detta kunde genomföras inom ramen för badets minskade verksamhet utifrån den rådande situationen.
Akutgrupp	Rörlig enhet för akuta ärenden.
Servicegrupp	En rörlig enhet för genomförande av uppdrag då dessa inte kunde genomföras av civilsamhället.
Fast volontärgrupp och administrativt stöd	Frivilligcentralens utökade uppdrag genomfördes av olika civilsamhällssammanslutningar. En beredskap fanns för att med stöd av Röda Korset även genomföra uppdrag med enskilda personer som önskade medverka. Beredskap fanns även för att vid ett ökat behov av verksamheten tillhandahålla administrativt stöd.
Coronanätverket	Nätverk för civilsamhällssammanslutningar för samverkan med Frivilligcentralen. I samråd mellan Frivilligcentralen och civilsamhället gjordes en geografisk indelning av kommunen där de olika sammanslutningarna kunde ange inom vilket/vilka geografiska områden man kunde tillhandahålla hjälp och stöd.

# Uppdrag

## Uppdragsflödet

Uppdragen var i huvudsak att handla mat och att hämta mediciner och viktiga paket. Men vissa specialuppdrag utfördes även, så som att gå ut med hundar, hämta hörapparater och hämta simkort till mobiltelefon. Sådant som påverkar individens liv och bidrar till en skälig levnadsstandard.

Flödet fungerade så att en person i målgruppen ringde in till Kontaktcenter som kopplade vidare samtalen till kommunens administrativa personal, som i sin tur förmedlade vidare uppdraget till en civilsamhällssammanslutning i samma geografiska område. Sedan tog många personer en direktkontakt med civilsamhällssammanslutningen, och det finns det i nuläget inte någon statistik på.



## Säkerhet

### Kommentar punkt 2:

För att möta de äldres oro för bedrägeri har vi erbjudit dem att ange ett lösenord. När den äldre ringer för att få hjälp med medicin eller mat kan den äldre uppge ett lösenord till mottagaren. Mottagaren ger sedan lösenordet vidare till personen som ska utföra uppdraget som i sin tur uppger det vid samtal och möte med den äldre. Detta var ett erbjudande som inte användes så mycket.

Upplevelsen från Frivilligcentralen är att de inte riktigt varit medvetna om risken. Vi hade en fördom om att de skulle vara mer oroliga och rädda, men den stämde inte. Vår upplevelse är att det snarare varit tvärtom – de har gärna lämnat ifrån sig bankkort, legitimation och kontanter till volontärerna.

### Kommentar punkt 4:

Säkerhet för personal från kommunen var en utbildning i denna roll, där det bland annat gick igenom hur man skulle uppträda om det uppstod en hotfull situation, men även hur handsprit, handskar och visir skulle brukas, enligt socialtjänstens riktlinjer.

## Ekonomi

Fakturor och andra transaktioner avseende extra kostnader förknippade med aktuell situation bokfördes på Frivilligcentralens ordinarie konto med särskild aktivitetskod för att kunna följas upp. Den aktivitetskod som ska användas var 0222. Koden är kommungemensam.

### **Utgifter april – december 2020 för utökat uppdrag**

Totalt ca 500 000 kr. De största utgiftsposterna är personalkostnader på ca 320 000 kr, samverkan med Stickans kamratstöd ca 120 000 kr, Hallmedia (annonsering) ca 20 000 kr, Profilhajen 10 000 kr (arbetskläder etc.) samt miljöbilspoolen ca 3000 kr.

### **Utgifter januari – augusti 2021 för utökat uppdrag**

Totalt drygt 110 000 kr. De största utgiftsposterna är samverkan med Stickans Kamratstöd ca 75 000 kr, Hallpressen (annonsering) ca 5000 kr samt Miljöbilspoolen ca 2000 kr.

Det har varit ytterst få problem med obetalda fakturor.

# Metoder

- Metod kring säkerhet, se sida 10.
- En beloppsgräns vid fakturaköp på mat infördes på 1000 kr per tillfälle för att inte någon skulle skuldsätta sig.
- Vid obetalda fakturor godtogs endast kontantköp.
- Viktiga förutsättningar har varit tillgång till betalkort, parkeringstillstånd och möjlighet att boka bil via Miljöbilspoolen.
- Frivilligcentralen garanterade att volontärer och civilsamhällssammanslutning hölls skadelösa vid ev. obetald faktura från kund. Samma garanti fanns för kunderna efter utredning av händelsen.
- En avrapporteringsdagbok mellan de som hade ansvar över verksamheten under sommarens olika veckor användes. Dagboken var en överrapporteringsmodell med markeringar på *beslut* och *pågående arbetsuppgifter*. Det gjorde att det var lätt att se bakgrund och vad som var nytt när återgick i tjänst. Vi hade ingen fysisk överlämning under sommaren, ansvarig slutade på fredag och nästa ansvarig person tog över på måndag.

# Lärdomar

## Administrativt och praktiskt

- Strukturen för julöversikten – allt samlat och synligt för alla, vilket minskade sårbarheten. Vi kunde lätt se vilka bollar som låg hos den personen att ta tag i och vi hade ständig uppdatering. Bra att utse en person som har ansvar för att stämma av mot dokumentet vid varje morgonmöte. Blev även högre kvalitet då allt hela tiden följdes upp, och inget blev försenat eller föll mellan stolarna.
- En framgång i krisarbetet var att tänka utanför boxen och göra uppgifter utanför sina ordinarie arbetsuppgifter med fokus på uppdraget. Vi var snabba på att agera och korrigerade och systematiserade sedan upp det i efterhand.

## Kommunikation

- Avrapporteringsdagboken skulle ha delgetts till fler i Frivilligcentralen.
- Dagliga morgonmöten var något vi började med 3 november 2020, när restriktionerna inte längre tillät oss att jobba på kontoret, utan vi behövde istället jobba hemifrån. Det var ett sätt att övergå från kontorsarbete till distansarbete, och ändå kunna hålla kontakt med kollegorna. Men det visade sig vara bra för arbetet, särskilt i denna tidpunkt då vi fick besked om att verksamheten skulle avslutas vid jul, och vi hade mycket att göra i gruppen. Det var bra att få en gemensam bild på läget vid morgonmötena, men hjälp av strukturen för julöversikten.

## Vad önskar vi att vi hade gjort annorlunda?

- Att få vara mer delaktiga innan information kommunicerades ut till medborgarna. T.ex. hade det varit bra om vi hade fått se texten på alla vykort innan de skickades ut.
- Att vi hade haft en bättre struktur på vart informationen publicerades, då det hade underlättat vid uppdateringar.
- Att Frivilligcentralen och Kommunikationsavdelningen hade haft tidigare dialog kring arbetsgång och befogenheter.
- Att vi hade haft ett bättre system för att ta fram rätt kund vid telefonsamtal, exempelvis ett kundregister med nummer. Det skulle ha gått snabbare och säkrat rätt adress och namn för att det var mycket lätt att höra fel över telefonen.
- Om vi hade en tom utvärderingsmall redan i början, så att vi vet vad som ska redovisas och utvärderas i slutet. Då blir det lättare att samla relevant information under tiden.
- Information och hänvisning till kontaktuppgifter till Frivilligcentralen på flera språk.
- Parkeringstillstånd till volontärerna. Det ska inte bli dyrare för dem ju fler uppdrag de åtar sig.
- Att tydligare dela med oss av Frivilligcentralens riktlinjer kring bl.a. kvittohantering och beloppsgräns m.m.

## Bilagor

### **Bilaga 1 – Statistik Frivilligcentralen (2020+2021)**

*(genomförda uppdrag av civilsamhälle och kommunal personal)*

### **Bilaga 2 – Råd för uppstart av krisorganisation**

### **Bilaga 3 – Mall uppdragsregister**

## Vid frågor

Thomas Yaftali, verksamhetsledare, 036-106909, [thomas.yaftali@jonkoping.se](mailto:thomas.yaftali@jonkoping.se)

Anne Sundberg, samordnare mottagare, 036-105346, [anne.sundberg@jonkoping.se](mailto:anne.sundberg@jonkoping.se)

Caroline Fronér, administrativ ledare, 036-102113, [caroline.froner@jonkoping.se](mailto:caroline.froner@jonkoping.se)

Viktoria Nyström, samordnare förmedling, 036-102627, [viktoria.nystrom@jonkoping.se](mailto:viktoria.nystrom@jonkoping.se)

Kari Ruokola, utredare, 036-102599, [kari.ruokola@jonkoping.se](mailto:kari.ruokola@jonkoping.se)