



Tryghed i
akutte kriser



Minikompendium til casearbejde

Foto: Peter Leth-Larsen, Jysk Fynske Medier Ritzau Scanpix

Med støtte fra
TrygFonden



RØDE KORS

KØBENHAVNS
PROFESSIONS
HØJSKOLE



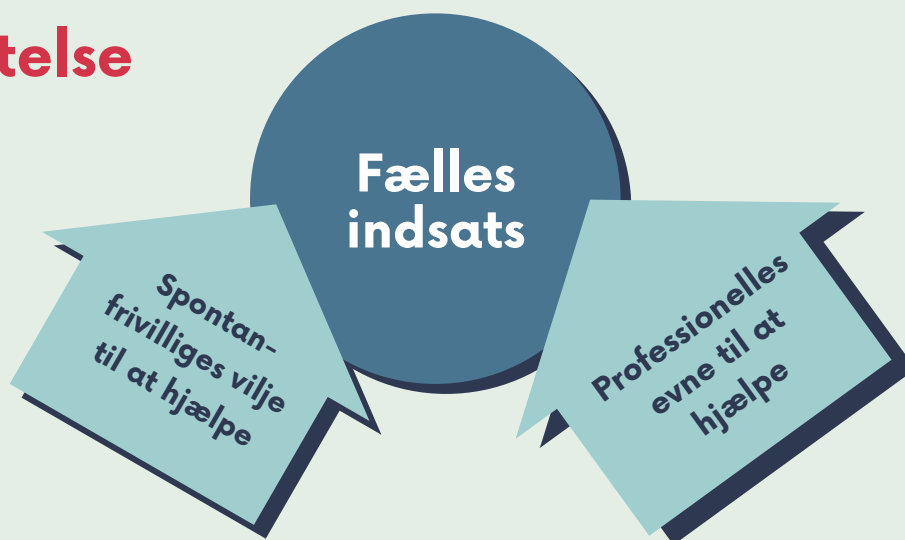
Minikompendium til casearbejde

Dette minikompendie indeholder udvalgte oversigter og figurer fra håndbogen "Spontanfrivillighed i beredskabsindsatser". Formålet er at have de centrale pointer fra håndbogen let tilgængelige under kurset Teamleder Spontanfrivillige. Dette er ment som et hand-out, der betyder at instruktøren kan referere til figurer og highlights, uden at skulle medbringe dem som plancher eller vise dem på en slide.

Minikompendiet indeholder desuden skabelon til analysemodel, der kan anvendes til at afklare, om det er relevant at involvere spontanfrivillige i en given indsats, og i givet fald, hvordan det gøres i praksis.

Se nærmere i afsnit 2 i "Spontanfrivillighed i beredskabsindsatser" som findes på www.spon-tanfrivillighed.dk

Indsættelse



De spontanfrivilliges vilje til at hjælpe skal kombineres med de professionelles evne til at hjælpe.



Begreber om spontanfrivillige.

10 grundlæggende pointer om spontanfrivillighed

- 1 Når borgerne udsættes for en ulykke eller oplever en krise, vil de gerne gøre noget for at afhjælpe den.
- 2 Borgerne gør det, de kan og finder meningsfuldt, ofte sammen med andre.
- 3 Borgerne bruger de midler og relationer, de har.
- 4 Det, der umiddelbart virker meningsfuldt for borgeren, er ikke nødvendigvis professionelt meningsfuldt.
- 5 Den gode vilje kan betyde, at man kommer til at gå i vejen for den professionelle indsats, at man gør mere skade end gavn, eller selv kommer til skade.
- 6 De professionelle skal række ud til borgerne og få dem involveret i en meningsfuld opgave – meningsfuld for de professionelle, og meningsfuld for borgerne.
- 7 Borgerne kan involveres gennem samarbejde eller integration.
 - a) Samarbejde: borgerne har organiseret sig selv (f.eks. gennem eksisterende relationer) men har brug for teknisk vejledning og/eller ressourcer fra professionelle.
 - b) Integration: borgerne integreres i de professionelles opgaveløsning, dvs. de arbejder under ledelse af og sammen med professionelle.
- 8 Spontanfrivillige skal, som alt andet personale, have hvil, forplejning, debriefing og klarhed over, hvornår opgaven er færdig og løst tilfredsstillende.
- 9 Afvisning af hjælp skal ske på en værdig/medmenneskelig måde. Det kan være ved at henvise til andre mulige opgaver, der kan bidrage i krisesituationen, eller "næste gang".
- 10 Spontanfrivillighed skal være ligetil, ufarligt, uforpligtende ud over opgaven, meningsfuldt og gøre en synlig forskel.

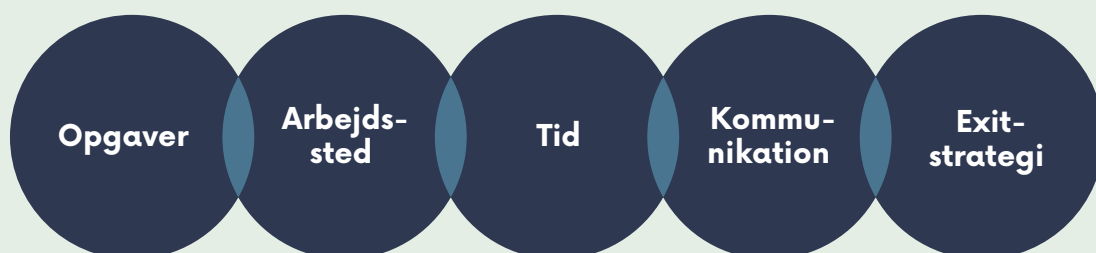
Forberedelse af indsats med spontanfrivillige

De professionelle skal:

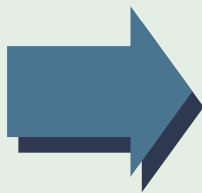
- Vise og skabe tillid: hav og vis tillid til, at spontanfrivillige vil lytte til professionel argumentation og følge professionelle beslutninger.
- Fastsætte og kommunikere mål og prioriteter: fastsæt professionelt meningsfulde mål og prioriteter, kommuniker dem og fortæl, hvorfor det er meningsfulde mål.
- Kommunikere konkrete opgaver til potentielle spontanfrivillige med angivelse af tid, sted, udrustningsbehov, forventet varighed mv.
- Kommunikere opgaverne så klart til de potentielle spontanfrivillige, at de selv kan vurdere, om de er i stand til at bidrage.
- Møde borgerne så tæt på opgaven som muligt – der, hvor de intuitivt søger hen for at give en hånd med.
- Skalere modtagelsen så den passer til antallet af spontanfrivillige.
- Involvere spontanfrivillige systematisk gennem
 - Onboarding: skab fælles mål og prioriteter.
 - Indsættelse: giv de spontanfrivillige konkrete opgaver.
 - Debriefing ved opgavens afslutning.
 - Hjemsendelse: fortæl de spontanfrivillige, hvornår opgaven er løst og arbejdet ophører.
- Huske, at almindelige sikkerhedsovervejelser også gælder indsats med spontanfrivillige, ligesom almindelige logistiske forhold som hvil og forplejning skal overvejes.

Tjekliste – har vi en plan for:

- Hvilke opgaver skal de løse?
- Hvor skal de bidrage?
- Hvornår skal de bidrage?
- Hvordan kommunikerer vi med de spontanfrivillige og vejleder deres indsats?
- Exitstrategi: hvordan skal de spontanfrivillige debriefes og hjemsendes?



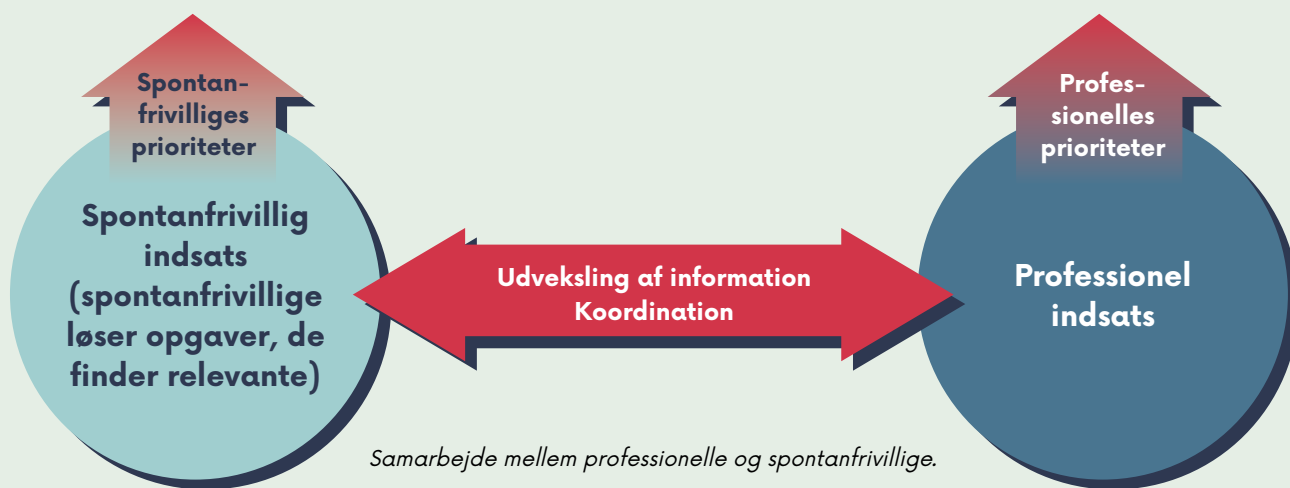
**Borgernes
situationsforståelse**



Handling

Borgerne handler ud fra deres forståelse af en ulykke eller en katastrofe.

Spontanfrivillige, der er under ledelse af professionelle, kan tildeles opgaver, mens spontanfrivillige, der arbejder alene eller i grupper, løser de opgaver, de finder relevante.



Det skal være:

- ligetil
 - ufarligt
 - uforpligtende ud over opgaven
 - meningsfuldt
 - og gøre en synlig forskel
- at være frivillig.

Man skal kunne møde op, få en opgave, udføre den (evt. blive transporteret til og fra) og gå hjem igen.

”

Den simpleste måde at matche spontanfrivillige med opgaverne er at kommunikere, hvilke opgaver, man ønsker hjælp til, og så lade de spontanfrivillige selv vurdere, om de er i stand til at løse dem.

”

Hvor tæt ved fareområdet spontanfrivillige kan hjælpe, f.eks. lige uden for en sammenstyrtningsstruet bygning, eller om de skal have tildelt opgaver endnu længere væk, afhænger af en konkret vurdering af indsatsens behov og de personlighedsmæssige forhold, ligesom alt andet indsatsplanlægning.

”



Ved en varslet hændelse kan det være meningsfuldt at involvere spontanfrivillige i indsatsen før og efter hændelsen, mens der kan være et tidsrum, hvor man ikke ønsker spontanfrivillige i det mulige fareområde.



Efter en pludseligt opstået hændelse kan der være et tidsrum, hvor der ikke er overblik over de personlighedsmæssige forhold, og de professionelle derfor ikke kan involvere spontanfrivillige i indsatsen.



Det skal sikres, at der er tilstrækkelig med ledelseskapalet, og at det er den rigtige type ledere (eller kontaktpersoner, hvis de spontanfrivillige organiserer sig selv), så indsatsen ikke ophører, fordi de spontanfrivillige ikke kan identificere sig med lederen eller forstå vedkommende, hvis han eller hun bruger meget fagsprog og faglig jargon.

Tillid

Mål

Prioritering

**Konkrete
opgaver**

Involvering

Professionelles fem trin til involvering af spontanfrivillige.

Onboarding

Indsættelse

Debriefing

Hjemsendelse

De fire elementer i den spontanfrivilliges kontakt med de professionelle



Kontakten mellem de professionelle og spontanfrivillige skal være fleksibel, så den kan foregå et centralt sted, hvor de spontanfrivillige indsættes fra, eller decentralt på indsatsens forskellige arbejdssteder.



personlig modtagelse er centralt for onboarding



Personlig modtagelse er omdrejningspunktet for onboarding af spontanfrivillige.

” Alle skal have relevante personlige værnemidler til den opgave, de udfører. Dette har både betydning for, hvilke opgaver man involverer spontanfrivillige i, og for, hvilke værnemidler man fremskaffer til de spontanfrivillige, med mindre man opfordrer dem til at medbringe egne værnemidler.

” De spontanfrivilliges vilje til at hjælpe skal kombineres med de professionelle evne til at hjælpe.

” Det vil måske opleves sådan, at de professionelle hjælper de frivillige med deres indsats

Analysemodel: Indsættelse af sponsorfrivillige

SITUATIONSANALYSE

Er det relevant at overveje borgerinddragelse i denne hændelse?

Jan / Nej

Hvilke borgerkrav om inddragelse og involvering kan der opstå i denne situation?

Noter

OPGAVEANALYSE

Hvilke opgaver *skal* løses, og, hvilke af dem kan løses ved at involvere spontanfrivillige?

Noter

Hvilke opgaver *kan* løses, og, hvilke af dem kan løses ved at involvere spontanfrivillige?

Noter

INDSÆTTELSESMULIGHEDER: HVORDAN KAN SPONTANFRIVILLIGE INVOLVERES I LØSNINGEN AF DEN ENKELTE RELEVANTE OPGAVER?

Samarbejde eller integration?

Samarbejde / Integration

Hvordan organiseres og administreres indsatsen bedst?

Noter

Teknisk (faglig) vejledning eller operativ ledelse?

Teknisk/operativ

Hvor er det sikkert at indsætte spontanfrivillige (afstand til fareområdet)?

Definer fareområde og muligt fareområde

Hvornår er det sikkert at indsætte spontanfrivillige (før eller efter hændelsen)

Definer, hvornår faren opstår, eller, hvornår den ophører

KOMMUNIKATIONSPLAN

Hvordan skal myndigheder og professionelle kommunikere med spontanfrivillige?

- Medier
- Sociale medier
- Call-center og/eller digital/virtuel understøttelse
- Modtagecentre
- On-site med spontanfrivilligledere

Hvilke budskaber skal ud, gennem, hvilke kanaler?

- Situationsforståelse
- Opgavebeskrivelser
- Planlægning: hvad skal gøres hvornår/hvad kan man hjælpe med hvornår?
-

EXITSTRATEGI

Hvordan afsluttes indsatsen og, hvordan hjemsendes de spontanfrivillige?

Noter