

Retningslinjer for Røde Kors Besøktjeneste

Retningslinjer for Røde Kors Besøktjeneste har hjemmel i den nasjonale bestemmelsen for frivillige i Røde Kors. Retningslinjene er vedtatt av Landsråd omsorg 27.mars 2020.

1. Målet for besøktjenesten

Målet med besøktjenesten er å hindre og lindre ensomhet og utenforskap blant mennesker i alle aldre gjennom regelmessig en-til-en besøk, samt besøk på institusjon.

2. Målgruppen for besøktjenesten

Målgruppen er voksne over 18 som av ulike årsaker føler behov for sosial kontakt.

Målgruppen utvides i takt med avdekkede behov, og gir rom for flere og nye aktiviteter, arenaer og møteplasser.

3. Beskrivelse av besøktjenesten

En Røde Kors besøksvenn bidrar til kontakt mellom mennesker ved regelmessig besøk i institusjoner og i hjemmene, samt annen kontaktskapende virksomhet. De frivillige besøksvennene er til hjelp og støtte for ensomme eldre, syke, unge, enslige forsørgere, innvandrere og mennesker med psykiske problemer eller funksjonsnedsettelse. Tilbudet avhenger av lokale forhold, engasjement og behov.

4. Rollen som frivillig i besøktjenesten

Det forventes at du som frivillig i Røde Kors kjenner til Røde Kors-prinsippene; humanitet, upartiskhet, nøytralitet, uavhengighet, frivillighet, enhet, universalitet. Prinsippene er basis for den frivillige innsatsen i aktiviteten.

Ansvar og oppgaver:

- Besøksvennene er nøytrale og upartiske og opptrer med respekt, vennlighet og empati i møte med den de besøker.
- En besøksvenn er en samtalepartner, støttespiller, treningskamerat eller turvenn for en person eller en gruppe.
- Besøksvennen skal ikke utføre tjenester knyttet til deltakerens personlige økonomi eller medisinbruk.
- Besøksvennen kan bidra med små praktiske tjenester, men besøksvennen erstatter ikke hjemmebaserte tjenester eller helsepersonell.
- Besøksvennforholdet kan bringes til opphør dersom deltaker eller besøksvennen ønsker det.

Alderskravet for frivillige i besøktjenesten er 18 år.

Personer over 18 år (gjelder både deltaker og frivillig) kan ikke være alene med personer under 18 år.

5. Organisering av besøktjenesten

- Besøksvennen skal ha en fast kontaktperson i Røde Kors.
- Aktivitetsleder eller ansatt i besøktjenesten i lokalforeningen kobler besøksvennen med en institusjon eller privatperson. Aktiviteten organiseres både med en-til-en kobling eller i gruppe.
- En besøksvenn kan besøke både i private hjem og i institusjon.

- Den som skal motta besøk og besøksvenn, blir ved første besøk enige om tidspunkt og frekvens for besøkene. Som hovedregel vil besøkene forekomme hver 14. dag med 2 timers varighet pr. besøk.

Dersom det skal utføres besøk med hund skal aktivitetsspesifikk retningslinje for Besøksvenn med hund følges, med tilhørende opplæring, før aktivitet startes opp.

6. Medlemskap

Det kreves ikke medlemskap i Røde Kors for å være frivillig i Besøkstjenesten.

7. Politiattest

Det kreves ikke fremvisning av politiattest for å være frivillig i Besøkstjenesten.

8. Kompetanse og opplæring

I tillegg til opplæringen som er felles for alle aktiviteter, introduksjon til Røde Kors, grunnkurs førstehjelp og grunnkurs psykososial førstehjelp, skal frivillige i besøkstjenesten også bli intervjuet av aktivitetsleder og gjennomføre temakurs besøkstjeneste. Det gjennomføres en evalueringssamtale hvert tredje år i forbindelse med fornying av ID-kort.

9. Taushetserklæring og etikkerklæring

- Alle frivillige må undertegne taushetserklæring
- Alle frivillige må undertegne etikkerklæring.
- Taushetserklæringen og etikkerklæringen gjelder også etter at den frivillige har avsluttet sitt engasjement i Røde Kors.
- Taushetsplikten er ikke til hinder for at personopplysninger kan deles med andre som er underlagt samme taushetsplikt, så lenge dette er nødvendig for å utføre en oppgave som frivillig i Røde Kors. Anonymiser så langt det er mulig informasjonen som deles.
- Besøksvenner har opplysningsplikt dersom en persons liv står i fare, det er mistanke om omsorgssvikt, overgrep eller mishandling. Nærmeste kontaktperson i Røde Kors skal kontaktes.

10. Opplysninger om deltakere i aktiviteten

I aktiviteten Besøkstjenesten kan følgende opplysninger registreres om deltakere:

For å gjennomføre selve aktiviteten:

- Navn
- Kontaktopplysninger
- Kjønn
- Fødselsdato
- Navn og kontaktopplysninger til eventuell kontaktperson
- Deltakerens ønsker knyttet til besøk
- Tidligere eller nåværende interesser

For å ivareta sikkerheten i aktiviteten:

- Navn og kontaktopplysninger til pårørende

Etter samtykke for å bedre aktiviteten:

- Psykisk eller fysisk helsetilstand relevant for besøket
- Eventuell demensdiagnose og omfang av denne
- Om deltakeren røyker
- Om deltakeren har dyr

For å samle anonym statistikk:

- Henvendelsesdato

Opplysningene skal kun lagres digitalt i Røde Kors sine sentrale systemer. Tilgangsstyring skal benyttes slik at kun de med en rolle i aktiviteten får tilgang til opplysningene.

Fysisk kopi med relevante opplysninger kan benyttes ved gjennomføring av aktiviteten. Slike kopier skal makuleres etter gjennomføring av aktiviteten.

Opplysningene skal slettes senest 3 måneder etter at deltakeren ikke lenger deltar i aktiviteten.

Hvis aktiviteten gjennomføres etter avtale med en kommune eller en institusjon, der kommunen eller institusjonen er oppdragsgiver, skal opplysninger og behandling av opplysninger reguleres i denne avtalen. En slik avtale vil gjelde i stedet for denne retningslinjen for disse opplysningene.

11. Synlighet, merking og bekledning

- Besøksvennen benytter Røde Kors ID-kort som synlig identifikasjon ved frivillig innsats i institusjon. Besøksvenner som besøker i private hjem skal ha ID-kortet lett tilgjengelig ved forespørsel om fremvisning.
- ID-kortet returneres til Røde Kors i forbindelse med avslutningen av innsatsen og tap av ID-kort skal umiddelbart meldes til Røde Kors.

12. Bruk av sosiale medier

Ved bruk av sosiale medier må den frivillige uttale seg i tråd med Røde Kors' verdigrunnlag. Dersom du er usikker når det gjelder bruk av sosiale medier, må du ta kontakt med nærmeste kontaktperson. Er det ønskelig å opprette kontakt med deltakere gjennom sosiale medier, skal det opprettes grupper for aktivitetene. Formålet med gruppene skal være å gi informasjon om aktivitetene, ikke pleie personlige forbindelser.

13. Bruk av bilder og film

Røde Kors kan bare legge ut og/eller dele bilder på sosiale medier som Røde Kors har rettigheter til. Det betyr at både personen(e) som er på bildet og fotografen har gitt tillatelse til publisering av bildet. Hvis personen på bildet er en del av en aktivitet og ikke hovedmotiv, eller hendelsen på bildet er det egentlige motivet, er det ikke nødvendig å ha spesifikk tillatelse. Deltakere skal likevel ikke kunne identifiseres på bildet. Dersom deltakeren er under 15 år, skal det innhentes tillatelse fra hans/hennes foresatte.

14. Sikkerhet og beredskap

- Dersom liv og helse er truet, skal alltid nødetatene kontaktes på disse numrene:
- **1-1-3, 1-1-0 og 1-1-2.** Aktivitetsleder eller nærmeste kontaktperson skal varsles om ulykken/hendelsen.

- Ved besøksvennaktivitet i institusjon, for eksempel på sykehjem, er institusjonen selv ansvarlig for å orientere besøksvennen om deres rutiner innen Helse, Miljø og Sikkerhet (HMS). Spesielt gjelder dette branninstruks og rømningsrutiner.
- Hvis du opplever at oppgavene er vanskelige/utfordrende, involver og be om veiledning fra aktivitetsleder eller nærmeste kontaktperson.
- Hvis du opplever situasjoner som er kritikkverdige, vanskelige eller ubehagelige, kontakt aktivitetsleder eller nærmeste kontaktperson og be om ettersamtale.
- Dersom du, etter å ha prøvd å ta opp kritikkverdige forhold lokalt, ønsker å varsle om kritikkverdige forhold i Røde Kors, kan E-postadressen til Røde Kors varslingstjeneste benyttes: varsling@redcross.no. Varslingen kan dreie seg om forhold som kan være ulovlige, uetiske eller i strid med Røde Kors sitt regelverk. Alle forhold som blir varslet, vil bli behandlet konfidensielt. Du som varsler, har rett til å være anonym.

14. | Konsekvenser av brudd på retningslinjen

Brudd på retningslinjen under utøvelse av tjeneste/aktivitet, manglende oppfyllelse av kvalitets- og alderskrav, eller motarbeidelse og opptreden i strid med Røde Kors' lover, kan føre til utelukkelse fra aktiviteten inntil to år.