

Bestemmelser for Røde Kors besøktjeneste

Vedtatt av Landsstyret 19.06.2011 (oppdatert 2015 og 2018)

En Røde Kors besøksvenn bidrar til kontakt mellom mennesker ved regelmessig

besøk i institusjoner og i hjemmene, samt annen kontaktskapende virksomhet.

Besøksvennene er nøytrale og upartiske og opptrer med respekt, vennlighet og

empati, i møte med den de besøker.

1. Hvem kan være besøksvenn?

- Alle besøksvenner er intervjuet og har gjennomført opplæring før eventuell godkjenning gis. Det gjennomføres en evalueringssamtale hvert tredje år ved fornying av ID-kort.
- Nedre aldersgrense for å bli besøksvennen er 18 år.

2. Rollen som besøksvenn

- En *besøksvenn* kan besøke både i private hjem og i institusjon.
- En besøksvenn er en samtalepartner, støttespiller, treningskamerat eller turvenn for en person eller en gruppe. Besøksvennen kan organisere kontaktskapende aktiviteter og sosiale arrangementer.
- Besøksvennen kan bidra med små praktiske tjenester, men besøksvennen erstatter ikke hjemmebaserte tjenester eller helsepersonell.
- For å sikre faglig oppdatering forutsettes det at besøksvennen deltar på samlinger/temakvelder i regi av Røde Kors.
- Besøksvennforholdet kan bringes til opphør dersom deltaker eller besøksvennen ønsker det.
- Dersom besøksvennen bryter instruksene for Røde Kors besøktjeneste, bryter bestemmelser i taushets- og etikkerklæringen eller opptrer på en måte som anses til skade for Røde Kors eller deltakere i Røde Kors-aktiviteten, vil den frivillige utelukkes fra alt Røde Kors-arbeid som er relatert til besøktjenesten.

3. Sikkerhet

- Besøksvennen skal ikke utføre tjenester knyttet til deltakerens personlige økonomi eller medisinbruk.
- I akutte situasjoner: Ring nødnumrene 113, 112 eller 110 og gi om mulig førstehjelp.
- Om deltakeren har en fysisk eller psykisk sykdom som vedkommende ikke mestrer alene skal kontaktpersonen i Røde Kors underrettes og veiledning for videre oppfølging vil bli gitt.
- Ved aktivitet i institusjon er institusjonen ansvarlig for å orientere besøksvennen om lokale rutiner innen Helse, Miljø og Sikkerhet (HMS). Spesielt gjelder dette branninstruks, rømningsrutiner. Besøksvennen er selv ansvarlig for å følge de ovennevnte lokale rutinene.
- Ved situasjoner som den frivillige opplever som vanskelige eller ubehagelige, skal kontaktpersonen i Røde Kors underrettes og være en diskusjonspartner.

4. Taushetsplikt

- En frivillig i Røde Kors har plikt til å hindre at personsensitive opplysninger blir spredt til andre. Personsensitive opplysninger er navn, fødsels- og personnummer, sivilstatus, utdanning, familieforhold, helseopplysninger og all annen informasjon som gis i fortrolighet.
- Besøktjenesten utføres i henhold til signert Etikk- og taushetserklæring for Røde Kors og tilhørende veileder.

Røde Kors besøkstjeneste

Humanitære utfordringer

Mange mennesker kan ha vanskeligheter med å ha meningsfulle sosiale relasjoner. Konsekvensene kan være ensomhet og isolasjon, tap av helse, velvære og funksjon. Å bli anerkjent av andre som et verdifullt medmenneske er et dyptliggende behov for oss. Fravær av dette berøver oss ikke bare trygghet og nærhet, men også tro på oss selv og styrke til å håndtere livene våre.

Til tross for at vi i Norge har et godt utbygd velferdssamfunn, faller noen mennesker utenfor fellesskapet og ender opp med dårlige levekår og isolasjon. Forskning viser at ensomhet er en tilstand som kan ramme i alle faser av livet, men at unge og de eldste eldre er særlig utsatt. Blant eldre er ensomhet særlig stor blant eldre som har dårlig økonomi og skrantende helse. Samtidig viser undersøkelser som *UngData* at unge i økende grad er utsatt for psykiske plager, som stress og uro for fremtida.

Tall for Røde Kors Besøkstjeneste 2020:

- Besøkstjenesten har 10 129 frivillige.
- Aktiviteten når mer enn 20 000 deltakere.
- Besøkstjenesten finnes i 276 lokalforeninger landet rundt.
- 690 besøksvenner bruker hund i aktiviteten, opplært av våre 52 instruktører.

Hva er Røde Kors besøkstjeneste?

Besøkstjenesten er den største omsorgsaktiviteten i Røde Kors. Den ble startet i 1949 under ledelse av Jens Meinich. Hans berømte parole var «*Den beste medisin for et menneske er et annet menneske*». Dette er fremdeles grunnsetningen i Røde Kors besøkstjeneste. Over hele landet utfører våre frivillige besøk i private hjem og på institusjoner. I tillegg organiseres møteplasser og turer, trim og praktisk hjelp, og et mangfold av andre aktiviteter. Aktiviteten er godt tilpasset lokalsamfunnet der du bor.

Våre besøksvenner

Besøksvennene forplikter seg til minst to timers besøk hver 14.dag. Våre tilretteleggere har sørget for å intervjuje både besøksvennen og den som får besøk, slik at begge to skal få best mulig nytte og verdi av besøkene.



Tjenesten er i sterk vekst og nyutvikling. *Besøksvenn med hund*, *Våketjeneste* og *Digital Senior* er spennende aktiviteter innenfor besøkstjenesten. Vi ser alltid på muligheter for å skape nye tiltak for våre målgrupper.

Målsetting og målgrupper

Målgruppen er voksne over 18 som av ulike årsaker føler behov for sosial kontakt. De frivillige besøksvennene er til hjelp og støtte for ensomme eldre og, unge, syke, enslige forsørgere, innvandrere og mennesker med psykiske problemer. Målgruppen utvides i takt med avdekkede behov, og gir rom for flere og nye aktiviteter, arenaer og møteplasser. Tilbudet avhenger også av lokale forhold, engasjement og behov.

Svært mange av de vi besøker er eldre (noen steder over 70 prosent), og her har vi en utfordring og samtidig et mulighetsvindu i årene som kommer, med flere eldre og et større press på velferdsstaten og dermed også frivilligheten.

Samarbeidsparter og bidragsytere

Røde Kors' lokalforeninger mottar midler fra et mangfold av kilder: kommuner, fylkeskommuner, stiftelser og legater, næringslivsaktører med mer. Nasjonalt er besøkstjenesten støttet over statsbudsjettet med midler fra Helsedirektoratet.

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.