

Checklista

För omställning av besöksverksamhet till digitala besök eller telefonsamtal

Checklistan ska vara till hjälp för att undersöka behov och möjlighet för digitala besök eller telefonsamtal. Den avser främst besöks- och kontaktverksamhet för ofrivilligt ensamma. Verksamheten kan exempelvis bedrivas gentemot personer på särskilt boende eller för kvarboende i hemmet. På Rednet finns en generell [guide](#) kring verksamhet som genomförs digitalt eller per telefon. Läs gärna igenom den innan denna checklista då den ger ett bra stöd kring hur ni i kretsen får tillgång till verktyg för att genomföra verksamheten.

Planera

- Ta kontakt med den eller de du önskar samarbete med och undersök vilka behov som finns. Undersök även vilken utrustning som finns för att kunna genomföra digitala besök eller telefonsamtal. Planera gemensamt när det kan vara lämpligt att genomföra verksamheten.
- Se över vilka resurser kretsen har för att kunna möta behoven.
- Gör en plan för verksamheten utifrån svaren ni får och de resurser ni har.
- Lägg ett schema under en begränsad period.
- Stäm av schemat där det framgår om mötet sker digitalt eller via telefonsamtal.

Digitala besök

- Införskaffa dator eller läsplatta som kretsen kan använda till digitala besök.
 - Svenska Röda Korset använder sig av Microsoft Teams i sin verksamhet.
- Använd kretsens mejladress för att skapa konton till digitala verktyg. Undvik att använda privata konton.
- Om någon i stället önskar besök, erbjud stöd.
- Bjud in till en genomgång om hur verktyget fungerar och prova inloggningsuppgifter. Se till att följa myndigheternas rekommendationer.
- Sätt upp tydliga rutiner för överlämning av dator/läsplatta mellan frivilliga.

Besök via telefonsamtal

- Kretsen bör köpa in en mobiltelefon till verksamheten. Undvik att använda privata telefoner.
- Planera för besökstelefonens öppettider och bemanning. Syftet med besökstelefonen är att personer ska kunna ringa in för att sedan matchas ihop med en frivillig.
- Gör en rutin för hur överlämning av besökstelefonen mellan frivilliga ska gå till.
- Om ni väljer att använda privata telefoner, ring då helst från dolt nummer. Lämna inte ut privata telefonnummer.
- Ni kan välja att tala in ett meddelande i telefonsvararen som informerar om öppettider. Undvik att ta emot meddelanden i telefonsvararen. Be istället den som ringer att återkomma när det är telefontid.
- Kommunicera telefonnumret till besökstelefonen i kretsens nätverk. Informera gärna även kommunen och andra aktörer som kan tänkas nå målgruppen.
- Den som bemannar besökstelefonen tar emot samtalen, lyssnar in behov och intressen hos den som ringer in och matchar sedan med en lämplig frivillig besökare. Kom ihåg att informera om att den frivillige besökaren kan ringa från ett dolt telefonnummer.

Utföra

- Sitt ostört utan störande bakgrundsljud.
- Tänk på sekretessen.
- Ha en färdig rutin för hur förhinder ska kommuniceras och hanteras.

Följa upp

- Följ regelbundet upp verksamheten, hur den upplevs samt förbättringsbehov.
- Följ regelbundet upp hur frivilliga upplever verksamheten samt förbättringsbehov.

Allmänna råd

- Vårt fokus i samtalet är medmänskligt stöd. Vid behov hänvisar vi till myndigheter och andra aktörer.
- Gör en lista med lokala kontaktuppgifter som de frivilliga kan hänvisa till vid behov. □
Ta stöd av foldern Psykosocialt stöd till frivilliga.

Kurser

Läs vidare på [länken](#).