

Besöksverksamhet

Handbok

En handbok med konkreta tips för kretsar, frivilligledare och frivilliga, som vill starta och utveckla besöksverksamhet.



Besöksverksamhet är en del av Svenska Röda Korsets program för Hälsofrämjande. Besöksverksamheten har funnits länge och är Röda Korsets största verksamhet. Röda Korsets besöksverksamhet skapar möjligheter till nya relationer, gemenskap samt meningsfulla och hälsofrämjande aktiviteter.

Denna handbok är ett stöd till frivilliga och kretsar som vill starta eller utveckla besöksverksamhet. Här finns konkreta tips och hänvisningar till användbart material på Rednet.

Dokument framtagen av Verksamhetsutvecklare, Kristina Privér

Datum 2023-05-01

Gäller till och med datum Tills vidare

Revideras och följs upp av Enhet för Hälsofrämjande och Social Hållbarhet

1	Om Besöksverksamhet.....	1
2	Starta verksamhet	1
2.1	Ansvar.....	1
2.2	Uppdraget	1
2.3	Rekrytering	2
2.4	Utbildning.....	3
3	Bedriva verksamhet.....	3
3.1	Förhållningsregler	3
3.2	Tystnadslofte.....	3
3.3	Försäkring	4
3.4	Personkort och namnskyltar	4
3.5	Information och marknadsföring	4
3.6	Utlägg	4
3.7	Samverkan	4
4	Följa upp och utvärdera verksamheten	4
5	Kontaktuppgifter och samlade länkar	5

1 Om Besöksverksamhet

Röda Korsets besöksverksamhet erbjuder social kontakt till människor som känner sig ensamma. Syftet är att bryta ensamhet och skapa bra arbetsrelationer, något som ger ömsesidigt utbyte.

2 Starta verksamhet

2.1 Ansvar

Kretsen

- Är juridiskt ansvarig för verksamheten samt ansvarar för att Röda Korsets policydokument och riktlinjer följs.
- Ansvarar för behovsanalys.
- Rekryterar frivilligledare samt ansvarar för att utbildning och rätt information ges.
- Utser en kontaktperson inom styrelsen.
- Ansvarar för det sker uppföljning av besöksverksamheten.
- Ansvarar för att överenskommelser/samarbetsavtal sker med externa parter.
- Ser till, då verksamheten kräver, att det finns en lokal för administrativt arbete, telefon med telefonsvarare, dator och egen e-postadress samt regelbundna öppettider.

Frivilligledare

- Leder, organiserar och följer upp besöksverksamheten.
- Är kontaktperson mot kretsstyrelsen, andra organisationer samt externa partners.
- Ser till att rekrytera frivilliga och ge introduktion, utbildning för uppdraget.
- Ser till att frivilliga får möjlighet till egen utveckling, stöd, stimulans och uppskattning.

- Matchar frivillig och deltagare.
- Ansvarar för att frivilliga som är medlemmar får utmärkelser efter 5 och 10 år i besöksverksamheten.
- Genomför avslutningssamtal med frivilliga.
- Samordnar gruppmöten.
- Deltar på gruppmöten för att ge psykosocialt stöd och bidra till verksamhetens utveckling.

Frivilliga

- Går alla obligatoriska grundkurser och håller sig uppdaterade i Handbok för besöksverksamhet.
- Ger stöd efter deltagarens behov och önskemål samt återkopplar till frivilligledaren ifall något avviker.
- Följer Röda Korsets överenskommelser och policydokument.
- Är en del av den lokala krisberedskapen.
- Deltar på gruppmöten för att ge psykosocialt stöd och bidra till verksamhetens utveckling.

Verksamhetsutvecklare:

Är en kretsanställd tjänsteperson som utvecklar verksamheten, stödjer och ger råd till kretsstyrelse och frivilligledare.

2.2 Uppdraget

Röda Korsets besöksverksamhet erbjuds i olika former beroende på deltagarens behov och önskemål:

1. Besök i eget boende

Frivilligledarna tar första kontakt med personen som önskar besök. För att kunna matcha med en frivillig tar frivilligledaren reda på mer om personens förväntningar, livssituation och intressen.

Broschyren "Råd till dig som får besök av Röda Korset" överlämnas till personen som önskar besök.

När frivilligledaren hittat ”rätt” frivillig sker möte mellan deltagare och frivillig.

2. Besök på vård- och omsorgsboende

Frivilligledaren tar kontakt med huvudmannen eller verksamhetschefen för att undersöka behovet.

Frivilligledaren bör också ha dialog med personalen på boendet för att skapa förståelse för de frivilligas insatser och diskutera hur man kan samverka.

Hur parterna ska samverka bör dokumenteras i en överenskommelse

3. Aktiviteter på Mötesplats Kupan, träffpunkter i inomhus- eller utomhusmiljöer

Frivilligledaren kan organisera regelbundna aktiviteter på Mötesplats Kupan, träffpunkter eller i andra lokaler. Även utomhusaktiviteter som främjar rörelse eller stimulerar sinnen kan också arrangeras enskilt eller i grupp.

4. Medföljning

Frivilliga kan följa med deltagaren till affären, frisören, tandläkare, vårdcentral eller sjukhus. Om deltagaren inte själv kan hantera situationen eller den information som ges ska anhörig eller kommunen kontaktas. Medföljning ersätter inte kommunens ledsagning.

5. Trygghetsringningar

Frivilliga kan ringa kortare samtal för att ge deltagaren en pratstund vilket kan förgylla dagen. Frivilliga ringer enligt överenskommet avtal med deltagaren. Överenskommelsen ger också stöd hur man ska agera ifall deltagaren inte svarar på trygghetsringning.

6. Digitala möten

Frivilliga samordnar digitala möten efter deltagarens behov och önskemål. Personer som känner sig ensamma kan ibland föredra digitala möten framför besök i hemmet.

Gränsdragningar

Ledsagning är ett bistånd enligt Socialtjänstlagen och utförs av kommunen. Hemtjänst är också ett bistånd enligt Socialtjänstlagen och utförs av kommunen. Ibland kan gränsdragningen vara svår att göra. Se därför till att ha dialog med kommunen så att Röda Korset inte tar över kommunens uppdrag.

Frivilliga kan vid behov vara två vid besök. Det handlar då om att det finns särskilda behov eller att man vill skapa extra trygghetskänsla.

2.3 Rekrytering

Som frivillig representerar man rödakorsrörelsen. Kandidaterna ska intervjuas för att undersöka om de har lämplig bakgrund och erfarenhet. En frivillig behöver vara förtroendeingivande, inlyssnande samt ge ett närvarande intryck. Det är ett självständigt arbete som ställer högre krav på ansvarsfullhet. Varje frivillig bör utföra uppdrag minst 2 gånger per månad för god kontinuitet.

Önskade kvalifikationer hos frivilliga finns i nedanstående länk:

[Uppdragsbeskrivning och profil finns på Rednet](#)

Färdiga annonsmallar finns i:

[rekryteringsverktyget ReachMee](#)

(inloggning)

Ytterligare tips inför rekrytering finns på [kanaler och annan nyttig information](#)

För att möta deltagarens behov är det viktigt med frivilliga som har olika bakgrunder och kunskap om olika kulturer. Hos Röda Korset ska alla kunna få stöd.

Läs mer om [mångfald och inkludering](#)

2.4 Utbildning

Grundkurserna ger frivilliga verktyg för att kunna utföra sitt uppdrag men också insikt i Röda Korsets organisation och ideologi.

- [Rödakorskunskap](#)
- [Att vara frivillig](#)
- [Uppförandekoden](#)
- [Var försiktig!](#)
- [Att mötas i vardag & kris som inkluderar Psykologisk första hjälpen](#)
- [Första hjälpen](#)
- [Våga möta](#)

3 Bedriva verksamhet

Gruppträffar

Frivilligledaren samordnar gruppträffar minst fyra gånger per år. Detta ger frivilliga möjlighet att utbyta erfarenheter, stödja varandra och bidra till gruppens utveckling.

Förslag på frågor som är bra att ställa vid gruppträffarna:

- Vad har varit roligt/intressant?
- Vad har varit klurigt/osäkert?
- Vad har varit utmanande/obehagligt?

Psykosocialt stöd och svåra samtal

Frivilliga kan vid behov av samtalsstöd kontakta frivilligledaren, andra frivilliga eller någon annan inom kretsen. Det finns också möjlighet att få samtalsstöd från Falck Healthcare. Frivilliga har möjlighet till samtalsstöd vid tre tillfällen utan kostnad. [Se Frivilligvård](#)

Tjänsten nås på telefon: 08-406 67 17 alla dagar i veckan klockan 8.00-21.00. Uppge "Röda Korset" och koden "Volontär".

Bra att tänka på vid svåra samtal:

- **Välj en neutral plats** där ni kan sitta ostört.

- **Välj en bra tidpunkt** så att ni har tid att prata.
- **Var specifik, konkret och ärlig med ditt budskap** tex inför ett beslut att avsluta en frivillig.
- **Prata i JAG form** för att skapa tillit.
- **Tänk på att prata om nästa steg** och fokusera på förbättringar.

Till denna typ av möten är det bra om frivilligledaren har med sig frivilligpolicyn, uppförandekoden, uppdragsbeskrivningen samt signerad överenskommelse med Röda Korset. Se [Psykosocialt stöd till rödakorsare](#)

3.1 Förhållningsregler

Det är viktigt att alla behandlas med respekt och värdighet samt att värna om människors personliga integritet. Inled aldrig personliga relationer med deltagare och lämna inte ut deras personliga kontaktuppgifter utan deras tillåtelse. Det är inte tillåtet att utnyttja sin position för egen vinning.

Se [uppförandekod](#)

[Sociala medier](#) är viktiga kanaler för att sprida information om Röda Korsets verksamheter. Använd dessa kanaler med stor försiktighet och sprid inte känsliga uppgifter. Se [tystnadslöfte](#).

3.2 Tystnadslöfte

När frivilliga signerar överenskommelsen med Röda Korset förbinder man sig samtidigt till tystnadslöfte.

Det betyder att man inte får avslöja insikter och information som kan kopplas till en enskild person. Undantag är handledning för frivilligledaren/frivilliga då det kan vara nödvändigt för att utföra uppdraget. Men undvik om möjligt att nämna

personens namn om de inte gett sin tillåtelse.

Tystnadslöftet får dock brytas med stöd av lag då individens säkerhet kan vara i fara.

3.3 Försäkring

Alla frivilliga är [försäkrade genom Röda Korset](#) via följande försäkringar:

- Ansvarsförsäkring
- Kollektiv olycksfallsförsäkring
- Kollektiv motorfordonsförsäkring

Obs! Detaljer ändras från år till år.

3.4 Personkort och namnskyltar

Som frivillig ska du alltid ha med dig [Röda Korsets personkort](#).

[Namnskyltar](#) ska bäras synliga och måste märkas med Röda Korsets logotyp.

3.5 Information och marknadsföring

Samhället behöver känna till att Röda Korset har besöksverksamhet. Se till att det finns information på kretsens och kommunens webbsida. Lyft fram verksamheten i folders och affischer under marknadsföringsevents och i kretsens lokal.

3.6 Utlägg

Praktiska frågor kring ekonomi, till exempel reseersättning, hanteras av kretsstyrelsen.

3.7 Samverkan

Röda Korset kan samverka med andra verksamheter för att stärka arbetet med ofrivillig ensamhet och social utsatthet.

Intern samverkan

Kretsen kan med fördel samverka med andra kretsar kring gemensamma frågor. Kretsen kan också samverka med Röda Korsets Behandlingscenter för krigsskadade och torterade. Kretsen kan genom detta samarbete stödja personer som varit utsatta genom att informera om/erbjuda dem besöksverksamhet. Kretsen kan också via Behandlingscenter komma i kontakt med personer som vill bli frivilliga.

Extern samverkan

Kretsen bör årligen omvärldsbevaka för att identifiera lämpliga samverkanspartners. Samverkan med externa partners kan med fördel dokumenteras i överenskommelser för att tydliggöra kravbild, mål och uppföljning.

Genom samverkan med kommunen får kretsen kunskap om personer som önskar få stöd.

Vårdcentralen är en annan samarbetspart där kretsen kan lämna informations-broschyrer.

Samverka gärna med andra frivilligorganisationer som arbetar för samma målgrupper.

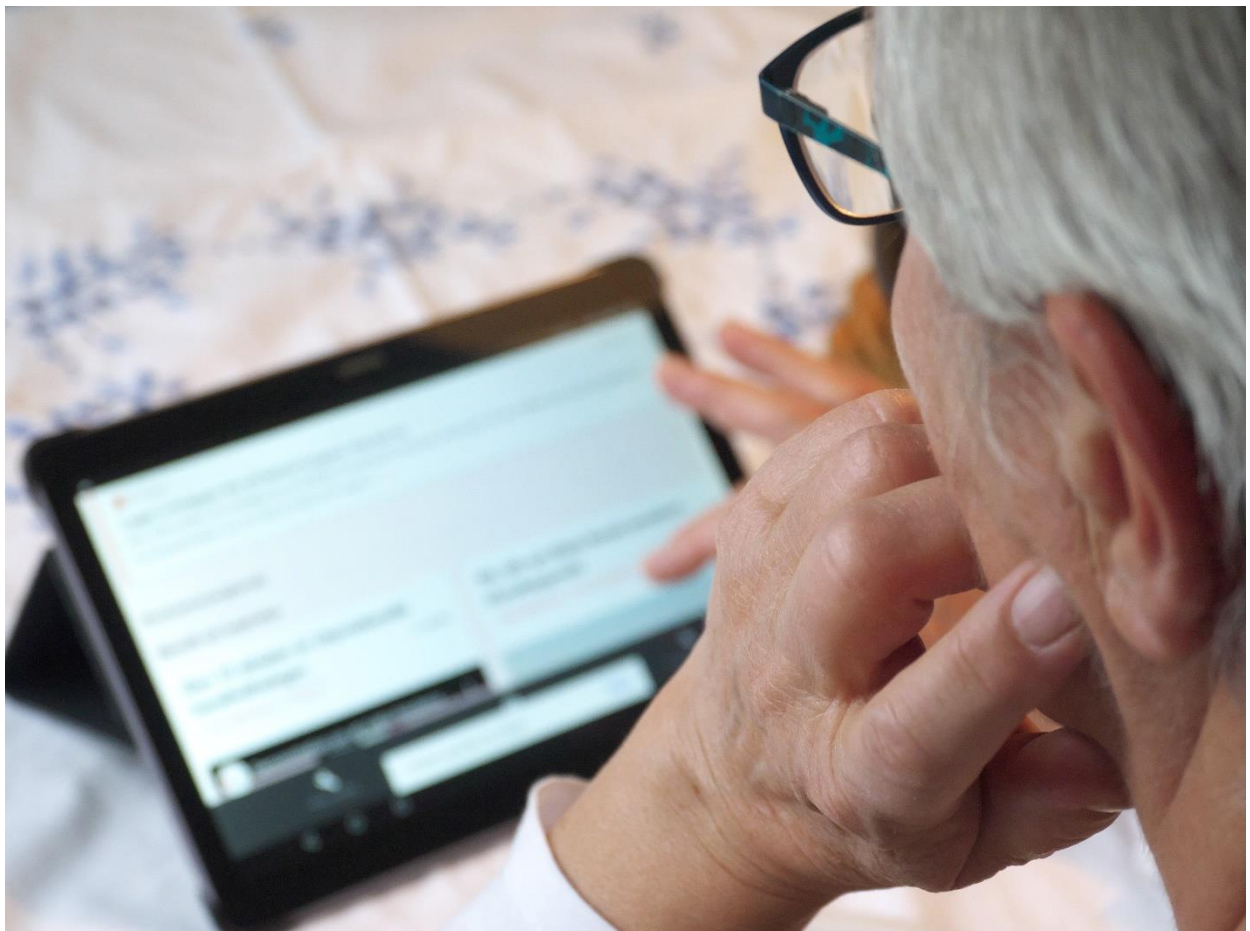
4 Följa upp och utvärdera verksamheten

Kretsen följer upp verksamheten och rapporterar antalet frivilliga, antalet arbetspass samt antal deltagare som har tagit del av besöksverksamheten. Frivilligledaren ansvarar för att informera frivilliga hur de ska rapportera.

Om det finns en överenskommelse mellan kretsen och externa partners görs uppföljningen samt utvärdering gemensamt.

5 Samlade länkar

- [Röda Korsets sju grundprinciper](#)
- [Frivilligpolicyn](#)
- [Frivilligvård](#)
- [Uppförandekod](#)
- [Överenskommelse och tystnadslöfte](#)
- [Att vara frivillig](#)
- [Detaljerad information om försäkringar.](#)
- [Kanaler och annan nyttig information om rekrytering](#)
- [Obligatoriska grundkurser.](#)
- [Psykosocialt stöd till rödakorsare](#)
- [Rekryteringsverktyget ReachMee](#)
- [Rödakorskunskap](#)
- [Säkerhetsguiden Var försiktig!](#)



Checklista - Råd och anvisningar till dig som är besökare

- Att vara besökare är både att ge och få. Glädjen med besöken bör vara ömsesidig. Det är viktigt att kunna lyssna, visa acceptans och förståelse, men också att sätta gränser. Det är viktigt att möta en annan människa med tillit och respekt.
- Bestäm tillsammans tidpunkt när ni ska träffas. Det är av stor betydelse att du håller tiderna. Om du får förhinder ska du lämna besked till din besöksvän på det sätt ni kommit överens om. Låt aldrig någon vänta förgäves.
- Respektera tystnadslöftet, som du avger när du skriver under Överenskommelsen med Röda Korset om ditt uppdrag. Det är en stor trygghet för din besöksvän att veta att det ni pratar om inte förs vidare till andra. Vill besöksvännen att du framför hälsning till gemensamma bekanta, så går det naturligtvis bra.
- Dina besök är ett avbrott i vardagen för en stunds gemenskap. Det innebär att du inte ersätter insatser från hemtjänst, vård eller omsorg.
- Röda Korsets grundprinciper ger dig vägledning i ditt frivilligarbete. Det innebär att du inte tar ställning i politiska, kulturella och religiösa frågor. Naturligtvis går det bra att diskutera dessa frågor om din besöksvän gärna vill det.
- Om din besöksvän inte öppnar eller svarar när ni skulle ha träffats, försäkra dig om att inget allvarligt hänt genom att kontakta anhörig eller annan person, som ni kommit överens om.
- Ge inte goda råd om medicinering, behandling eller sjukvård. Många människor som tar medicin regelbundet vill gärna tala om det. Som besökare kan det vara frestande att kommentera mediciner eller föreslå någon annan, som du själv har god erfarenhet av. Det är bättre att be den du besöker att ta upp detta med sin läkare eller annan vårdpersonal.
- Det kan skapa onödiga problem att hantera pengar eller andra värdesaker som tillhör din besöksvän. Hjälp inte till med bankärende i någon form. Du får gärna följa med till banken eller uttagsautomaten under förutsättning att den du besöker klarar ärendet på egen hand.
- Ta inte emot nyckel till besöksvännens bostad.
- Röda Korsets besökare får inte ta emot gåvor eller pengar.
- Ta alltid ditt personkort med på ditt frivilliguppdrag. Även om den du besöker naturligtvis vet vem du är, kan du möta andra i hemmet, som också gärna vill veta vem du är t.ex. anhöriga, vänner eller hemtjänstpersonal.
- Det är viktigt att Röda Korset använder sin röst för att visa på missförhållanden, för att också kunna bidra till en lösning. Om du upplever missförhållanden kontakta alltid dina frivilligledare.
- Relationen mellan en besökare och besöksvän utvecklar sig ibland till en nära vänskap, då övergår ditt rödakorsuppdrag till en personlig och privat relation. Händer detta avslutar du rödakorsuppdraget och ni fortsätter som goda vänner.
- Om du inte tycker att dina besök fungerar tillfredsställande, så tala med dina frivilligledare. Frivilligledarna försöker matcha besökare och besöksvänner så bra som möjligt, men ibland stämmer inte personkemin. Kanske kan du besöka någon annan som det stämmer bättre med.
- Om du inte vill vara besökare längre, är det viktigt, att du kontaktar frivilligledarna för ett avslutningssamtal.

Det finns ett informationskort om besök från Röda Korset, som frivilligledaren överlämnar till din besöksvän vid ert första möte. Där kan du skriva ditt namn och på vilket sätt besöksvännen kan kontakta Röda Korset.

Trafikljus för Svenska Röda Korsets besöks- och kontaktverksamhet

Trafikljuset är ett stöd för dig i ditt uppdrag inom Svenska Röda Korsets besöksverksamhet.

GRÖNT LJUS

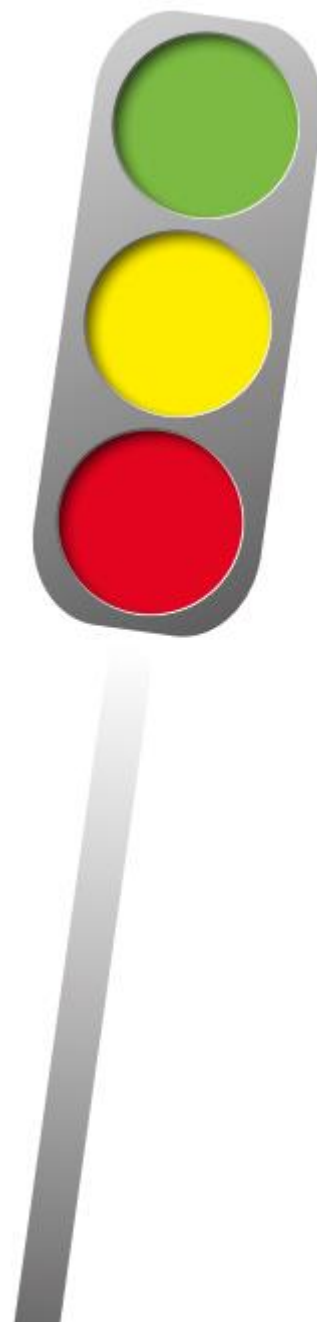
- Samtala
- Fika tillsammans
- Dela en stunds tystnad
- Läsa högt, lyssna på musik, sjunga, spela kort och titta i fotoalbum tillsammans
- Gå på en promenad tillsammans
- Delta i aktiviteter utanför hemmet
- Gå tillsammans till en lokal mötesplats
- Köra rullstol eller hjälpa till med rollator
- Följa med till apotek, bibliotek, affär mm.
- Hälsa till gemensamma bekanta om den du besöker ber dig om det

GULT LJUS – I samråd med frivilligledaren.

- Delta tillsammans i aktiviteter som innebär kostnader
- Använda sin egen bil för resor/utflykter
- Att agera när man ser allvarliga brister eller behov som inte blir tillgodosedda

RÖTT LJUS

- Att bryta tystnadslöftet!
- Hjälpa till med bankärenden, ta ut pengar eller hantera pengar och värdesaker
- Utföra hushållsnära tjänster
- Mata den man besöker
- Ge råd om vård, behandling eller medicinering
- Utföra vård eller omsorg
- Ta emot pengar eller andra gåvor från den du besöker eller hans anhöriga
- Att blanda ihop uppdraget med mer personliga och privata vänskapsband
- Använda hans bil



Samarbetsavtal

1 Parter

Krets: (nedan Kretsen)
Organisationsnummer:
Adress:
Kontaktperson:

Kommun (nedan Kommunen)
Adress:
Kontaktperson:

2 Förutsättningar

Genom detta avtal uppstår inte något anställningsliknande förhållande, utan syftet är att reglera samarbetet mellan Svenska Röda Korsets frivilliga och Kommunen.

Verksamheten med besöksverksamhet bygger på frivillighet och har rätt att avbrytas om inte tillgång till frivilliga medarbetare finns. Kommunen och/eller Röda Korset har också rätt att avbryta verksamheten om inte kraven som finns i avtalet uppfylls.

Kretsen och dess frivilliga ska inte ersätta/träda in i verksamheter som faller under Kommunens åtaganden.

Alla frivilliga är försäkrade genom Svenska Röda Korset, läs mer i Frivilligpolicyn.

3 Uppdragsbeskrivning

Här beskrivs vad Kretsen åtar sig genom avtalet. Här kan t ex svar finnas på följande frågor:

- Vem/vilka utför uppdraget?
- I vilken omfattning ska uppdraget utföras? Gränsdragningar.
- Övriga relevanta ställningstaganden.

Klädsel: Frivilliga har ingen särskild klädsel utan bär namnskylt och personkort.

4 Kommunens åtaganden

Kommunens utser kontaktperson för planering, informationsutbyte och uppföljning.

Tex. Kommunens introduktion för frivilliga inkl. organisation, rutiner inkl. basal hygien, säkerhet och utrymning, målgrupp de möter.

Praktiskt stöd: klädska, omklädningsrum, ev. reseersättning för resor till och från uppdrag, fika till gruppträffar, planering/uppföljning.

Om Kommunens har speciella försäkringar eller föreskrifter gällande frivilliga i verksamheten.

5 Frivilligpolicy

Svenska Röda Korsets frivilligverksamhet har sin utgångspunkt i Frivilligpolicyn (bilaga), vilken antagits av Röda Korsets Centralstyrelse. Samtliga frivilliga inom Röda Korset undertecknar en överenskommelse, vilken bl.a. innebär att den frivilliga avlägger ett tystnadslofte. En kopia på denna överenskommelse kan lämnas till Kommunen vid förfrågan.

6 Ekonomiska villkor

Här kan antecknas ev. ekonomiska villkor för utförande av uppdraget.

6 Avtalstid och uppföljning

Avtalet gäller i ett (1) år. I samband med avtalets upphörande ska parterna göra en uppföljning av verksamheten. Eventuella ändringar kan föras in och Avtalet kan därefter fortsätta löpa under ytterligare ett (1) år. **Avtalet kan skrivas för längre period om parterna så vill.**

7 Ändringar och tillägg

Samtliga ändringar och tillägg till detta avtal ska upprättas skriftligen och godkännas av båda parter.

8 Uppsägning

Vardera parten äger rätt att säga upp avtalet med en (1) månads uppsägningstid. Uppsägningen ska meddelas den andre parten skriftligen.

Vardera parten äger rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om den andra parten väsentligen åsidosätter sina åtaganden enligt detta avtal eller agerar på annat sätt agerar otillbörligt mot den andra parten.

Detta avtal upprättas i två (2) exemplar, varav parterna tagit varsitt.

Ort och datum

Ort och datum

Behörig tecknare för Svenska Röda Korset

Ansvarig för Kommunen

BILAGOR: Svenska Röda Korsets Frivilligpolicy, Gränsdragningskortet, Överenskommelse

Världens främsta katastroforganisation

Röda Korset är världens främsta katastroforganisation och vi finns på plats före, under och efter en katastrof. Oavsett om det är en naturkatastrof, konflikt eller annan kris. Vi ska förhindra och lindra mänskligt lidande var och när det förekommer, skydda liv och hälsa och säkerställa respekt för varje människas värde, särskilt under tider av väpnad konflikt och andra nödsituationer. Tack vare miljontals frivilliga når vi fram, även när det är svårt.

Röda Korset har sju grundprinciper som används över hela världen. De vägleder oss i arbetet vi gör och är ett användbart verktyg för många olika typer av situationer, från ett lokalt dilemma till avvägningar vid stora internationella katastrofer.

Våra grundprinciper är:

humanitet, opartiskhet, neutralitet, självständighet, frivillighet, enhet och universalitet.



Grundprinciperna på en minut

- Röda Korsets uppdrag är att förhindra och lindra mänskligt lidande (humanitet).
- Vi gör ingen skillnad på personer – vi diskriminerar inte när det gäller nationalitet, etnicitet, religion, samhällsställning eller politiska åsikter (opartiskhet).
- Vi tar heller inte ställning i konflikter eller meningsskiljaktigheter (neutralitet).
- Röda Korset är självständigt och kan inte styras, vi samråder och samverkar med andra, om dessa accepterar att vi arbetar utifrån våra grundprinciper (självständighet).
- Att engagera sig i Röda Korset är frivilligt – att ta emot hjälp från Röda Korset är också frivilligt (frivillighet).
- I varje land kan det endast finnas en nationell förening, vi är Svenska Röda Korset (enhet).
- Vi tillhör en världsomfattande rörelse där vi hjälper varandra (universalitet)



Svenska Röda Korset

Svenska Röda Korset

Box 17563, Hornsgatan 54, 118 91 Stockholm

08-452 46 00 | info@redcross.se | www.rodakorset.se