

VEJLEDNING TIL FRIVILLIGE



INDHOLD

Dansk Folkehjælp-COVID19 - akuthjælp til sårbare ældre og blinde	2
Hvad er AKUTHJÆLP TIL SÅRBARE ÆLDRE OG BLINDE?	2
MÅLGRUPPE	3
FRIVILLIGE	3
Indsatsområder	3
Dagligvareindkøb og udbringning	3
Medicinindkøb samt udbringning	3
Madudbringning	3
Nødvendig praktisk hjælp	3
ID	4
Transportudgifter	4
Tavshedspligt	4
Pressekontakt	4
Mødet med borgeren	4
Etik	4
Hygiejne	5
Klagevejledning	6
Organisering af hjælpen	6
Support og hjælp	6

DANSK FOLKEHJÆLP-COVID19 - AKUTHJÆLP TIL SÅRBARE ÆLDRE OG BLINDE

Tusinde tak for, at du har tilmeldt dig som frivillig til Dansk Folkehjælps indsats i forbindelse med COVID 19. Vi er dybt taknemlige over, at du er parat til at hjælpe de sårbare borgere, som lige nu er særligt utrygge eller udsatte grundet situationen – tusinde tak for det.

I det efterfølgende finder du en beskrivelse af ” Dansk Folkehjælp-Covid19 - akuthjælp til sårbare ældre” som er udvidet til også at omfatte blinde/svagtseende - samt en vejledning til dig som frivillig.

Det skal understreges, at dette er en vejledning. Det vil sige, at der – situationen taget i betragtning – skal udvises både handlekraft og fleksibilitet fra din side. Naturligvis forudsættes det, at du også bruger din sunde fornuft, og ikke løber unødige risici ift. dig selv, men også ift. de borgere, du hjælper.

- Er du i tvivl, kan du altid kontakte Dansk Folkehjælp på tlf.: 70 220 230 eller mail: post@folkehjaelp.dk. Vi er klar til at hjælpe dig samtlige hverdage fra kl. 08.30 – 16.00 (fredag 08.30 – 13.30).

Endnu engang tusinde tak for din indsats.

HVAD ER AKUTHJÆLP TIL SÅRBARE ÆLDRE OG BLINDE?

Dansk Folkehjælp samarbejder med landets kommuner om at yde en indsats ift. at hjælpe udsatte ældre igennem tiden med COVID 19 og har også indgået en aftale om samme hjælp til medlemmer af Dansk Blindesamfund. Et medlemskab af Dansk Blindesamfund kræver en betydelig og diagnosticeret synsnedsættelse.

Kampagnen hedder ”Akuthjælp til sårbare ældre”. Samarbejdet indebærer, at kommunale medarbejdere kan henvise udsatte ældre til at de selv tager kontakt med Dansk Folkehjælp (tlf. eller digitalt), ift. tilbud om fire nødvendige hjælpeindsatser der alle har til hensigt at sikre ældre udsatte borgere imod smittefare. Medlemmer af Dansk Blindesamfund tager selv kontakt pr. tlf.

De 4 hjælpeindsatser er følgende:

- 1) Dagligvareindkøb og udbringning
- 2) Medicinindkøb og udbringning
- 3) Madudbringning
- 4) Nødvendig praktisk hjælp

De fire indsatser vurderes løbende således at de ikke er konkurrenceforvridende eller indebærer opgaver som er omfattet af overenskomstområder. Men det er Dansk Folkehjælps opfattelse, at den aktuelle situation kræver fleksibilitet. Vi befinder os alle i særlige omstændigheder, der hele tiden kan ændre sig.

MÅLGRUPPE

Målgruppen er

- ældre som er udsatte jf. myndighedernes vejledning og jf. kommunal vurdering.
- Medlemmer af Dansk Blindesamfund

FRIVILLIGE

Borgere der registrerer sig via Dansk Folkehjælps hjemmeside www.folkehjaelp.dk

Krav: Kørekort eller anden transportform, smartphone, ren straffeattest samt frivilligaftale med Dansk Folkehjælp

INDSATSOMRÅDER

Dagligvareindkøb og udbringning

Der vil være tale om to former for assistance.

1. Den ældre eller blinde/svagtsende borger tilbydes minimum én ugentlig indkøbsmulighed til nødvendige indkøb.
Den frivillige sørger for afhentning af indkøbsliste, indkøb af varerne samt beløb (evt. ved udlæg) og levering af varer til den ældre borger efterfølgende. Her vil evt. udlæg blive refunderet.
Der vil maksimalt kunne handles for 400 kr. pr. varetur og afregnes direkte til den frivillige.
2. Der indgås en aftale mellem frivillig(-e) og en forretning om vareudbringning, hvor forretningen modtager bestilling, og hvor den frivillige bringer varer ud og modtager betaling.

Medicinindkøb samt udbringning

Medicinindkøb og levering kan foregå som ved dagligvareindkøb, men her skal den frivillige medbringe borgerens sygesikringskort, hvorfor dette skal afhentes først hos borgeren. Desuden vil der her være tale om en ikke-fastlagt "varetur" – idet medicin kan være akut udskrevet.
Beløbsgrænsen kan være højere end de 400 kr. der er forudsat under dagligvareindkøb.

Madudbringning

Som udgangspunkt omfatter dette borgere der ikke er omfattet af kommunal madordning – dette kan f.eks. være midlertidige madpakkeordninger eller cateringvirksomheders tilbud.

1. Frivillige kobles op på en forretning/restaurant/cateringvirksomhed og kører for denne, dvs. at det er forretningen, der modtager ordrer m.v.
2. Der indgås en aftale imellem frivillig(-e) og borgere, hvor den frivillige sørger for afhentning af maden og herunder sikrer betaling i det omfang dette er nødvendigt.

Nødvendig praktisk hjælp

Der indgås en aftale med frivillige, der kan hjælpe med akutte, mindre tekniske problemer, såsom skift af sikringer, TV eller telefoni. Dette for at sikre, at borgeren har en tryk hverdag under særlige omstændigheder.

Dansk Folkehjælp vil – som udgangspunkt – dække frivilliges kørselsudgifter bortset fra de første 20 km. Dette sker via en formular, hvor der angives dato, km og tlf.nr. på borgeren. Man kan som frivillig løbende indsende sin afregning for kørsel i egen bil eller ved fremlæggelse af bilag fra offentligtransport på blanket via www.folkehjælp.dk/frivilligcovid-19.

ID

Ved opstart af hjælpen, kan den frivillige identificere sig over for den ældre med kørekort eller sygesikringskort og kopi af indgået og godkendt frivilligaftale (enten via udskrift eller som dokument på smartphone). Ved hjælp til blinde/svageende aftales der endvidere et kodeord.

TRANSPORTUDGIFTER

Dansk Folkehjælp dækker kørsel udover 20 km. efter statens takst B. på 1,96 kr. pr. kørt km. Afregning foretages via formular der udfyldes [her](#).

TAVSHEDSPLIGT

Alle frivillige har tavshedspligt i forhold til de borgere, som de kommer i kontakt med i forbindelse med opgaven som frivillig og vil via tilmeldingsformularen - på tro og love overholde denne.

PRESSEKONTAKT

Dansk Folkehjælp er positive over for presseomtale af de aktiviteter vi udfører. Tilsvarende at indsatsen synliggøres, således frivillige sender os korte historier om deres arbejde, som vi kan dele på de sociale medier, i vores nyhedsbrev og på vores hjemmeside. Derfor håber vi, at du vil dele dine oplevelser med os. Hvordan kan du gøre det. Det kan du læse lige her:

1. Tag et billede af dig selv på vej til eller fra den opgave, du er blevet bedt om at løse. Husk, at billedet skal tages i bredformat, så kan vi nemlig bruge det på eks. Facebook. Skriv dit fulde navn og hvor i landet, du befinder dig. Send det til Signe Lykke Jensen hos Dansk Folkehjælp på tlf.: 3025 9000 eller mail ssl@folkehjaelp.dk.
2. Du kan også lave en kort video (max. 1 - 2 minutter), hvor du fortæller, at nu har du beskriver, hvad du netop har hjulpet med. Denne skal tilsvarende sendes til Signe Lykke Jensen hos Dansk Folkehjælp på tlf: 3025 9000 eller mail ssl@folkehjaelp.dk

Du må IKKE tage fotos af den person du hjælper grundet persondata forordningen. Hvis din historie er særlig god kan det være, at vi ringer til dig for at få uddybende kommentarer.

MØDET MED BORGEREN

Etik

Mødet med udsatte og sårbare mennesker er ofte en helt særlig situation at være i – for begge parter.

Dansk Folkehjælp forudsætter altid en respektfuld og ansvarlig omgangsform med udsatte borgere og en betydelig fleksibilitet fra den frivilliges side ift. at kunne være imødekommende, empatisk og tålmodig.

For mødet med blinde/svagtseende er der en række gode guidelines fra Dansk Blindesamfunds side. Disse er:

- Sig, når du kommer ind i et rum og når du går igen.
- Sig, hvem du er og hvad dit formål er, når du kommer ind i et rum.
- Vend ansigtet mod personen med synshandicap, selvom du ikke kan få øjenkontakt.
- Brug altid navnet på personen med synshandicap, når du henvender dig - især når der er flere personer til stede.
- Sæt ord på, i stedet for at anvende mimik og kropssprog.
- Sig, hvis du vil give hånd.
- Brug konkret, situations- og handlingsrelateret sprog. Sig ikke: "Pas på!", men "Der står en kaffekop ved din højre hånd".
- Sæt ord på, hvad du foretager dig.
- Sæt ord på, hvad der sker i og uden for lokalet.
- Brug ordet "se" på helt normal vis

For yderligere oplysning om at omgås blinde: <https://www.ibos.dk/viden-nyt/publikationer.html>

Se Dansk Folkehjælps værdigrundlag for frivilligt arbejde her:

<https://www.folkehjaelp.dk/om-os/vaerdier-dansk-folkehjaelp/>

Hygiejne

Situationen taget i betragtning skal der helt generelt udvises agtpågivenhed ift. at begrænse smittersikoen.

Det betyder helt grundlæggende at du som frivillig skal være opmærksom på de officielle vejledninger og anbefalinger. Du skal altid følge de råd som myndighederne har udsendt for at begrænse smitte, og du kan løbende følge myndighedernes anbefalinger på www.coronasmitte.dk

Derudover anbefaler vi at du tager ekstra forholdsregler. Du skal således som udgangspunkt IKKE sætte varer på plads eller aflevere dem "indendørs". Endvidere kan det f.eks. være at anvende handsker i håndteringen af varer og penge – evt. kan du få udleveret betalingen fra borgeren i en plasticpose og heri kan byttepenge også placeres.

KLAGEVEJLEDNING

På trods af alle gode intentioner vil der kunne være mulighed for at der opstår et behov for at klage – enten over Dansk Folkehjælp som helhed – eller den frivilliges indsats, helt specifikt.

Som frivillig er det vigtigt at du ikke kommer til at optrappe en problematik, lyt til klagen og henvis gerne til at tage kontakt med hovedkontoret. Ønsker en borger, pårørende eller en kommunal medarbejder at indgive en klage anvendes der en fast formular til dette. Denne er tilgængelig på:

<https://www.folkehjaelp.dk/det-goer-vi/frivilligt-socialt-arbejde/covid-19/>

ORGANISERING AF HJÆLPEN

- Fra kommunens side udleveres der en henvisningsblanket til den ældre, der derefter selv kontakter Dansk Folkehjælp, enten pr. tlf. eller digitalt.
- Begrundelsen for at der anvendes en henvisning er at Dansk Folkehjælp, som altid vil samarbejde med kommunale fagpersoner for at sikre at hjælpen rammer på rette sted. Ikke mindst i lyset af at frivillige også udsætter sig for smitterisiko og derfor kan det forudses at også frivilligsektoren vil have ressourceproblemer.
- Blinde og svagtseende, der er medlemmer af Dansk Blindesamfund henvender sig selv til Dansk Folkehjælp.
- Dansk Folkehjælp har ansvaret for at koordinere indsatsen – dvs. varetage kontakten til frivillige og borgere.
- Ved opstart får den frivillige oplyst borgerens navn og tlf. nr. og kontakter herefter den ældre borger og laver selv aftaler om hjælpens afvikling m.v. – for hjælp til blinde/svagtseende aftales der endvidere et kodeord.
- Den borgeren får oplyst navn og tlf. nr. på den tilknyttede frivillige.

SUPPORT OG HJÆLP

Dansk Folkehjælp kan kontaktes på tlf.: 70 220 230 eller mail: post@folkehjaelp.dk, hvor vi er klar til at hjælpe dig på hverdage fra kl. 08.30 – 16.00, fredag 08.30 – 13.30.