

# Frivillighedsindsatsen på HE Midt



# Indholdsfortegnelse

1. Baggrund.....	3
2. Formål og afgrænsning.....	3
3. Samarbejdsaftaler med frivillige .....	3
4. Organisering af frivillighedsindsatsen .....	3
4.1 Frivillighedsindsatsen på hospitalsniveau .....	4
4.2 Frivillighedsindsatsen på afsnits- og afdelings-/centerniveau .....	4
5. Indgåelse af nye samarbejdsaftaler med frivillige.....	5
5.1 Beslutning om indgåelse af aftaler med nye frivillige .....	5
5.2 Den lokale opgavevaretagelse .....	5
6. Den frivilliges tilknytning til HE Midt .....	5
6.1 Formalia og planlægning .....	5
6.2 Den indledende kontakt.....	6
6.3 Planlægning af fremmøde .....	6
7. Den daglige drift.....	6
7.1 Introduktion/oplæring af de frivillige .....	6
7.1 De frivilliges synlighed/profilering .....	7
7.2 Frivilligpleje .....	7
7.3 Årligt arrangement for frivillige.....	7
8. Opfølgning/evaluering .....	7
8.1 Opfølgningssamtaler .....	7
8.2 Evaluering af samarbejdsaftaler .....	8
8.3 Evaluering af frivillighedsindsatsen på HE Midt niveau .....	8

## 1. Baggrund

Frivilliges indsats og samarbejde med frivilligorganisationer er en vigtig del af samspillet mellem den offentlige sektor og det øvrige samfund. Derudover har frivilliges indsats stor betydning for patienterne, ansatte og samfundsudviklingen.

Erfaringer fra andre hospitaler og institutioner har vist, at involvering af frivillige kan have positiv effekt i forhold til blandt andet bruger-/patienttilfredsheden, medarbejdertilfredsheden og arbejdsmiljøet. I forhold til den frivillige selv viser erfaringer også, at det at være frivillig har en positiv indvirkning på den frivillige selv i form af meningsfulde opgaver, et godt socialt liv, udvikling af fællesskaber samt et godt samspil med lokalsamfundet.

## 2. Formål og afgrænsning

Det primære formål med at inddrage frivillige i hospitalsvæsenet er at forbedre patientens møde med sundhedsvæsenet. Den frivilliges indsats er ligeledes til glæde og gavn for patienter, pårørende, medarbejdere og ledelse.

Den frivilliges opgaver er afgrænset til, at

- den frivillige kan ses som "patientstøtte" og den frivilliges indsats er et supplement til det professionelle arbejde
- den frivillige ikke er en erstatning for de professionelle
- arbejdspladsen altid kan fungere uden den frivillige
- indsatsen aldrig har karakter af at være en pligt eller et egentligt arbejde
- den frivillige skal opleve opgaverne som værende meningsfulde, og at den frivillige er til gavn for patienterne

På HE Midt har vi samarbejdsaftaler med flere frivilligorganisationer, fx. Røde Kors, som har frivillige i både Viborg og Silkeborg. Hjertemedicinsk Afdeling har endvidere indgået aftale med Hjerteforeningen. På Hammel Neurocenter er der indgået aftaler med frivillige enkeltpersoner, som er tilknyttet på fast basis.

## 3. Samarbejdsaftaler med frivillige

Alle frivillige, der er tilknyttet HE Midt, skal være omfattet af en samarbejdsaftale, hvor rammerne for den frivilliges arbejde er beskrevet.

Når der indgås nye samarbejdsaftaler med frivillige, skal aftalen være skriftlig og som minimum tage højde for de krav, der er stillet i indeværende koncept. HE Midt følger i øvrigt de principper vedr. brugen af frivillige, som er besluttet i regionen, jf. [link](#).

Indeværende koncept er gældende for både samarbejdet med frivilligorganisationer såvel som for aftaler indgået med enkeltpersoner. HR kan skabe kontakt til frivilligorganisationer, som kan varetage de opgaver, som afdelingen/centret efterspørger og HR kan sammen med afdelingen/centret og frivilligorganisationen udarbejde en samarbejdsaftale. Såfremt enkeltfrivillige henvender sig til HE Midt vil HR undersøge, om den enkelte kan indgå i en frivilligorganisation og derigennem bidrage til frivilligindsatsen - dette sikrer blandt andet forsikringsdækning og betyder, at den enkelte kan indgå i allerede etablerede aftaler.

Nuværende samarbejdsaftaler fortsætter som hidtil – eventuelle ændringer i nuværende aftaler rapporteres til HR (jf. afsnit 4.2).

## 4. Organisering af frivillighedsindsatsen

Frivillighedsindsatsen på HE Midt er forankret lokalt ude i de enkelte afdelinger/centre med overordnet koordinering på tværs. Denne organisering sikrer, at alle frivillige er tilknyttet



hospitalsenheden på lige vilkår, samtidig med at den lokale introduktion og den frivilliges konkrete fremmøde er afdelings-/centerspecifikt.

#### 4.1 Frivillighedsindsatsen på hospitalsniveau

På hospitalsniveau har HR det overordnede ansvar for frivillighedsindsatsen. Det betyder, at HR har ansvaret for, at der skabes de korrekte formelle rammer for de frivillige, herunder ved indgåelse af samarbejdsaftaler, og har løbende overblik over brugen af frivillige på hospitalsniveau.

HR:

- har overblik over alle samarbejdsaftaler og deres indhold
- vejleder og sparrer med afdelinger/centre om frivillige
- kan markedsføre frivillighedsindsatsen på hospitalsniveau, eks. via. intra- og Internet – evt. i forbindelse med rekruttering af enkeltfrivillige
- er bindeled mellem den frivillige og de enkelte afdelinger/centres kontaktperson ved direkte henvendelser til HR fra mulige enkeltfrivillige/frivilligorganisationer
- udarbejder skriftlig dokumentation til den frivillige på anmodning fra kontaktpersonen - efter minimum ½ års indsats skal der være mulighed for at få dokumentation for indsatsen
- deltager efter aftale i evalueringsmøder om samarbejdsaftaler
- evaluerer ordningen på hospitalsniveau
- arrangerer årligt en fælles "frivilligdag" på RH Viborg og RH Silkeborg med deltagelse af HL samt relevante AL/CL

#### 4.2 Frivillighedsindsatsen på afsnits- og afdelings-/centerniveau

I de enkelte afdelinger/centre kan det drøftes, om afdelingen/centret kan have interesse i at få frivillige/flere frivillige tilknyttet afdelingen/centret. Ønsker afdelingen/centret at rekruttere frivillige udpeges en **kontaktperson**. Kontaktpersonen har et særligt ansvar for at være bindeled mellem afdelingens/centrets personale og den frivillige.

Kontaktpersonen:

- har overblik over frivillige på egen afdeling/center
- sørger ved rekruttering for at
  - orientere om samarbejdsaftale
  - sikre underskrift på børneattest og tavshedspligtserklæring (såfremt en frivilligorganisation ikke allerede har gjort det)
  - videresende materialet og orientere HR
- sørger for introduktion til den frivillige, herunder
  - præsentation af afdeling/center
  - opgaveafgrænsning
  - fremmødeplan
  - mm.
- kan videreformidle mulige opgaver i afdelingen/centret til HR
- sikrer, at nye samarbejdsaftaler videreformidles til HR
- sikrer, at ændringer i eksisterende samarbejdsaftaler videreformidles til HR
- evaluerer ordningen på individniveau

Såfremt der indgås en samarbejdsaftale med en frivilligorganisation vil der kunne udpeges en **aktivitetsleder** blandt de frivillige, som varetager en væsentlig del af ovenstående opgaver. Den konkrete opgavefordeling aftales ved indgåelse af samarbejdsaftalen og fremgår af den skriftlige aftale.



Nogle samarbejdsaftaler kan inkludere brug af frivillige på tværs af afdelinger/centre. Såfremt dette er tilfældet vil den udpegede kontaktperson have en koordinerende rolle i forhold til aftalen.

## 5. Indgåelse af nye samarbejdsaftaler med frivillige

### 5.1 Beslutning om indgåelse af aftaler med nye frivillige

Af hensyn til den frivillige, patienter og ansatte er den frivillige tilknyttet en fast afdeling/center.

Som hovedregel skal omfanget af indsatsen vurderes i forhold til, dels hvor mange frivillige, der kan tiltrækkes, dels hvor mange den enkelte afdeling/center kan administrere.

Den enkelte afdeling/center kan med fordel drøfte i LMU, om det giver mening at tilknytte frivillige til den enkelte afdeling/center og herunder i hvilket omfang. Afdelingen/centret kan endvidere sparre med HR herom.

### 5.2 Den lokale opgavevaretagelse

En klar afgrænsning af opgavevaretagelsen mellem den frivillige og de professionelle er vigtig – den frivillige skal være indforstået med sin rolle som frivillig og respektere, at de ansatte har de faglige kompetencer. Denne skelnen mellem opgaverne er væsentlig, både af hensyn til patienterne, de professionelle og den frivillige.

Den frivillige kan udføre opgaver af medmenneskelig karakter, som patienterne ikke har et retskrav på – det vil sige ydelser, hvor der ikke kræves visitation, registrering eller faglig indsigt. Primært vil opgaverne være god tid til nærvær, samvær og samtaler.

Følgende liste kan tjene til inspiration for en konkretisering af opgaverne:

- Guide patienter/pårørende når de kommer til hospitalet/forhallen
- Ledsage patienter/pårørende/kørestolsbrugere til rette sted
- Hjælpe med telefonering/taxabestilling
- Kreative musiske/aktiviteter
- Jule- og påskepyntning
- Blomsterpasning
- Gå - ture i det fri
- Ledsagelse til indkøb eller oplevelser i byen
- Underholdende arrangementer i afdelingen
- Fælles spisning, tv, spil, højtlesning
- Servicere patienter i ventearealer
- højtlesning

Det skal drøftes i LMU, hvorvidt listen er udtømmende for egen afdeling/center. Der kan være andre aktuelle opgaver – de skal dog kunne rummes inden for de principper, som er fastlagt i regionen og er beskrevet ovenfor.

Det er vigtigt, at den frivillige er vidende om og opmærksom på, at kontakten mellem patienten og den frivillige foregår på patientens præmisser. Der vil være tale om et tilbud til patienterne, som patienterne kan benytte helt, delvist eller slet ikke.

## 6. Den frivilliges tilknytning til HE Midt

### 6.1 Formalia og planlægning

Da der er tale om frivillige, foreligger der ikke et ansættelsesforhold mellem den frivillige og hospitalet. Den enkelte frivillige underskriver alene en samarbejdsaftale mellem HE



Midt og vedkommende *eller* indgår som en del af en frivilligorganisation, hvor den frivillige vil være omfattet af aftale indgået mellem HE Midt og den pågældende organisation. Samarbejdsaftalen udarbejdes på baggrund af de retningslinjer, der er oplyst i indeværende koncept.

Den frivillige er omfattet af Region Midtjyllands arbejdsskadeforsikring og ansvarsforsikring. Det anbefales at den frivillige undersøger om denne er dækket af den frivillige organisations forsikring og/eller om denne er dækket af en private ulykkes-/familieforsikring, inden opstarten på hospitalet. Særligt frivillige uden tilknytning til en frivillig organisation skal være opmærksomme på forsikringsforholdene. Læs mere i brochuren [Forsikringsforhold og frivilligt arbejde](#).

For at sikre hurtig indsats ved mistanke om hjertestop skal frivillige, der er tilknyttet HE Midt, ligeledes kende alarmeringsnummer og alarmeringsprocedure. Kontaktpersonen har til opgave at sikre, at den frivillige som minimum har kendskab til proceduren for alarmering ved hjertestop. Den frivillige kan, efter aftale med kontaktpersonen, få mulighed for at deltage i undervisning og uddannelse i *basal genoplivning*. Læs mere om Hjertestop alarmering på HE Midt [her](#).

De frivillige er ikke omfattet af personalepolitikken - dog er de frivillige omfattet af rygepolitikken for HE Midt og de regler, der ellers gælder for fysisk tilstedeværelse på hospitalet.

## 6.2 Den indledende kontakt

Der stilles krav om, at den frivillige har overskud, tid, formår at lytte og være til stede for patienten. De specifikke krav til de frivillige ved samarbejde med frivilligorganisationer beskrives i den enkelte samarbejdsaftale og kontaktpersonen (eller evt. en aktivitetsleder) har ansvar for, at de frivillige har en profil, der stemmer overens hermed.

Kontaktes HE Midt af en enkeltfrivillig kan HR kontaktes. HR vil i så fald undersøge, om den frivillige kan blive en del af en allerede etableret samarbejdsaftale via en frivilligorganisation. Alternativt vil HR kontakte de afdelinger/centre, som kan tilbyde opgaver, der matcher den frivilliges ønsker. Såfremt dette match findes, vil HR i samarbejde med afdelingen/centret indgå en samarbejdsaftale med vedkommende.

## 6.3 Planlægning af fremmøde

Kontaktpersonen på den enkelte afdeling/center aftaler i samarbejde med den frivillige en fremmødeplan. Der er ikke noget krav til, hvor mange timer den enkelte frivillige arbejder, så længe der er tale om en fast kadence, som er hensigtsmæssig for både afdeling/center og den enkelte frivillige.

Er den frivillige forhindret i at møde på det aftalte tidspunkt – eksempelvis grundet sygdom – skal den frivillige informere afdelingen/centret så hurtigt som muligt. Som led i introduktionen informeres den frivillige om proceduren herfor.

## 7. Den daglige drift

### 7.1 Introduktion/oplæring af de frivillige

På HE Midt lægger vi vægt på, at den frivillige føler sig godt modtaget og således introduceres til både hospitalet generelt såvel som til afdelingen/centret.

Alle frivillige modtager en velkomstbrev, hvor der orienteres om HE Midt som organisation såvel som om frivillighedsindsatsen på HE Midt (udarbejdes af HR).



Inden den frivillige indleder sit arbejde, introduceres vedkommende til afdelingen/centret af kontaktpersonen og/eller af den, som kontaktpersonen har udpeget. Kontaktpersonen sikrer sig endvidere, at afdelingen/centret og dets personale præsenteres for den frivillige i et omfang, der stemmer overens med den frivilliges opgaver. Derudover skal kontaktpersonen sikre introduktion til hjertestop alarmeringsprocedure i det område, hvor den frivillige er tilknyttet.

### **7.1 De frivilliges synlighed/profilering**

Det skal fremgå af hospitalets hjemmeside, at hospitalet har frivillige tilknyttet og i hvilke afdelinger/centre de er at finde. Derved sikres det, at patienter og pårørende er vidende om, at patienten kan komme i kontakt med frivillige under indlæggelsen/behandlingen.

På de afdelinger/centre, hvor der er frivillige tilknyttet, skal det fremgå af afdelingen/centrets hjemmeside. Endvidere skal den frivillige være genkendelig, så vedkommende skiller sig ud fra personalet, pårørende og øvrige besøgende. Som minimum skal den frivillige bære et navneskilt, hvor det fremgår, at denne er del af en frivilligorganisation eller er enkeltfrivillig.

Det kan desforuden overvejes at have opslag på opslagstavler og/eller pjecer liggende til information til patienter og pårørende, som besøger afdelingen/centret.

### **7.2 Frivilligpleje**

Det er vigtigt, at den frivillige føler et tilhørsforhold til den enkelte afdeling/center. Det må derfor påregnes, at medarbejdere og ledelse skal anvende ressourcer på løbende at inddrage den frivillige. Den frivillige bør eksempelvis informeres om nye tiltag på afdelingen/centret, som har betydning for deres møde med patienterne.

Frivillige tilknyttet HE Midt tilbydes gratis kaffe/te i forbindelse med deres frivillige indsats. Endvidere vil den frivillige blive tilbudt et måltid mad (madbillet), såfremt den frivillige befinder sig på hospitalet en hel dag. På HE Midt tilbydes alle frivillige en juleplatte på lige fod med personalet.

Der skal være mulighed for at hænge overtøj samt anbringe en taske i et aflåst skab. Dette skal overvejes i forbindelse med indgåelse af samarbejdsaftalen.

### **7.3 Årligt arrangement for frivillige**

HR arrangerer en gang årligt et frivilligarrangement på henholdsvis RH Viborg og RH Silkeborg, hvor alle frivillige samt frivilligorganisationer inviteres til at komme til fællesspisning, hvor HL præsenterer "året der gik". De frivillige inviteres via de udpegede kontaktpersoner. Relevante AL/CL vil ligeledes blive inviteret til at deltage i arrangementet. Arrangementet vil foregå i forlængelse af den årlige evaluering på hospitalsniveau (jf. afsnit 8.3).

## **8. Opfølgning/evaluering**

### **8.1 Opfølgningssamtaler**

Kontaktpersonen (eller evt. en aktivitetsleder) skal sikre, at der tilbydes opfølgningssamtaler med den frivillige. Samtalerne skal sikre, at den frivillige trives og fortsat har det fornødne overskud til at være frivillig.

Såfremt der er tale om enkeltfrivillige har HR en skabelon, som samtalerne kan følge.

Såfremt der opstår udfordringer med en frivillig, skal kontaktpersonen (eller evt. en aktivitetsleder) sikre, at der tages hånd herom via en samtale, hvor der laves en handleplan, der kan støtte op om den frivillige.



Såfremt der er tale om en problemstilling, som ikke kan løses, er det muligt at afbryde samarbejdet med den frivillige. Ved tvivlsspørgsmål kan der rettes henvendelse til HR.

## **8.2 Evaluering af samarbejdsaftaler**

Den enkelte samarbejdssamtale kan inkludere aftaler om tidspunkt for evaluering, evt. revidering (eks. en gang årligt). HR deltager gerne og tager initiativ til evalueringsmøder, såfremt det aftales i forbindelse med indgåelsen af samarbejdsaftale. Det vil typisk være kontaktpersonen, aktivitetslederen, en repræsentant for organisationen samt HR, som deltager.

## **8.3 Evaluering af frivillighedsindsatsen på HE Midt niveau**

Frivillighedsindsatsen bør evalueres på hospitalsniveau med henblik på, om den forbedrer patientens møde med sundhedsvæsenet og om indsatsen er til glæde og gavn for patienter, pårørende, medarbejdere og ledelse.

En gang årligt tager HR initiativ til, at det i LMU'erne for de afdelinger/centre, som har frivillige, drøftes, hvordan det opleves at have frivillige tilknyttet. LMU'erne vil i forbindelse med den årlige evaluering blive bedt om at tage stilling til konkrete områder omhandlende samarbejdet med frivillige.

Tilbagemeldingerne samles og præsenteres for HL sammen med en oversigt over brugen af frivillige. Materialet forelægges ligeledes en gang årligt for HMU. På baggrund af evalueringerne tages der stilling til behovet for eventuelle nye tiltag/initiativer.

Implementeringsgruppen/februar 2014

Revideret vedr. forplejning og forsikringsforhold/december 2017

Revideret vedr. Hjertestopalarmering/december 2018

