

# 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, Enheten för Hälsofrämjande och Social Hållbarhet

**Datum** 2023-05-15

**Gäller till och med datum** 2024-05-31

**Revideras och följs upp av** Enhet för Hälsofrämjande och Social Hållbarhet

|          |                                      |          |
|----------|--------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Om Besöksverksamhet .....</b>     | <b>1</b> |
| <b>2</b> | <b>Starta verksamhet.....</b>        | <b>1</b> |
| 2.1      | Ansvar.....                          | 1        |
| 2.2      | Uppdraget .....                      | 2        |
| 2.3      | Rekrytering .....                    | 3        |
| 2.4      | Utbildning.....                      | 3        |
| <b>3</b> | <b>Bedriva verksamhet.....</b>       | <b>3</b> |
| 3.1      | Förhållningsregler.....              | 4        |
| 3.2      | Tystnadslöfte .....                  | 4        |
| 3.3      | Försäkring.....                      | 4        |
| 3.4      | Personkort och namnskyltar .....     | 4        |
| 3.5      | Information och marknadsföring ..... | 4        |
| 3.6      | Utlägg .....                         | 4        |
| 3.7      | Samverkan .....                      | 4        |
| <b>4</b> | <b>Utvärdera verksamheten .....</b>  | <b>5</b> |
| <b>5</b> | <b>Länkar .....</b>                  | <b>5</b> |

# 1 Om Besöksverksamhet

Vid manifestationen av Röda Korsets 100-årsjubileum 1965 proklamerades mottot: ”Bryt isoleringen”. Det blev upptakten till en utökad väntjänst som senare kallades besöksverksamhet och som blev en del av kontaktverksamheten.

Röda Korsets besöksverksamhet erbjuder idag social kontakt till människor som känner sig ensamma. Syftet är att bryta ensamhet och skapa bra arbetsrelationer, något som ger ömsesidigt utbyte. För att bedriva besöksverksamhet samt rapportera till kretsrapporten bör kretsen ha minst 10 deltagare.

## 2 Starta verksamhet

### 2.1 Ansvar

#### Kretsen

- Är juridiskt ansvarig för verksamheten samt ansvarar för att Röda Korsets policydokument och riktlinjer följs.
- Ansvarar för att beskriva behov av resurser i en nulägesbeskrivningen.
- Rekryterar frivilligledare samt ansvarar för att utbildning och information ges för uppdraget.
- Utser en kontaktperson inom styrelsen.
- 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.
- Ser till att frivilliga får för sitt uppdrag återkommande kompetensutveckling.

- Ansvarar för det finns rutin för uppföljning av besöksverksamheten.

#### 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.
- Håller sig uppdaterad på utbildning och nätverksträffar som finns information om på Rednet, som exempelvis bemötande till utsatta grupper som ofrivilligt ensamma, personer med demensliknande beteende och /eller personer med psykisk ohälsa.

#### Frivilliga

- Går alla obligatoriska grundkurser och håller sig uppdaterade i Handbok för besöksverksamhet.
- Ger stöd efter deltagarens behov och önskemål samt återkopplar till frivilligledaren vid avvikelser.
- 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 tjänsteperson anställd av kretsen eller nationellavdelning, 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. Detta underlag dokumenteras i ett avtal mellan parterna.

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.

## 7. Besöksverksamhet med hund

Hundar kan ha en lugnande effekt på människor och som med fördel kan användas i besöksverksamheten. Även olika aktiviteter som promenader kan ske tillsammans med hunden. Hund och frivillig ska ha genomgått lämplighetstest motsvarande mentaltester och mental hundbeskrivning som regleras inom Svenska Brukshundsklubben. Kretsen är ytterst ansvarig för att dessa krav uppfylls samt att hunden är försäkrad.

## 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, få information 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

Alla frivilliga i Röda Korset förbinder sig till ett tystnadslöfte. Det innebär att vi inte med obehöriga får kommentera, eller diskutera, personliga omständigheter som kan härledas till en enskild person. Tystnadslöftet får dock brytas med stöd av lag då individers säkerhet kan vara i fara.

### 3.3 Försäkring

Frivilliga är genom Röda Korset försäkrade under den tid de utför ett uppdrag samt under resan till och från uppdraget. På Rednet finns [detaljerad information om försäkringar](#).

### 3.4 Personkort och namnskyltar

Frivilliga i Röda Korsets verksamheter ska ha [Röda Korsets personkort](#). Personkortet, som förnyas varje år visar att du är en aktiv frivillig.

[Namnskyltar](#) ska bäras synliga och måste utmärkas med Röda Korsets logotyp i enlighet med våra grafiska riktlinjer.

### 3.5 Information och marknadsföring

Genom samverkan med andra organisationer, föreningar, religiösa samfund och det offentliga kan målgruppen nås och informeras. Information kan även ske via sociala medier, lokala tidningar och genom Röda Korsets egna Rednet.

### 3.6 Utlägg

Praktiska frågor och frågor kring ekonomi och utlägg, exempelvis reseersättning, hanteras av den kretsstyrelse som har ansvar för verksamheten. Frivilliga har rätt att få ersättning för godkända kostnader.

### 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 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. Kretsen bör ha kontaktuppgifter till externa partners. Genom samverkan med kommunen får kretsen kunskap om personer som önskar få stöd.

Vårdcentralen är en annan samarbetspart där kretsen kan lämna informationsbroschyrer.

Samverka gärna med andra frivilligorganisationer som arbetar för samma målgrupper.

## **4 Utvärdera verksamheten**

Kretsen följer upp verksamheten och rapporterar antalet frivilliga, antalet arbetspass samt antal deltagare som har tagit del av besöksverksamheten. Till kretsrapporten rapporteras också vilken typ av besöksverksamhet som utförts. 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 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!](#)

# 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).