

Kom godt i gang

- En guide til Ældre Sagens vejledere



Velkommen

Uanset om du er helt ny eller en erfaren frivillig vejleder, vil vi gerne sige et stort tak for, at du har valgt at være en del af vejledertjenesten. Det har stor betydning for de mennesker, du hjælper - eller kommer til at hjælpe.

Denne lille guide er et supplement til de kurser, vi tilbyder nye frivillige bisiddere og vejledere.

Flere har fortalt os, at de har savnet klare rammer og generel information om det at være vejleder i Ældre Sagen. Derfor har vi samlet nogle af de vigtigste oplysninger i denne guide. Rammerne finder du som bilag til sidst i guiden.

Du kan altid spørge din aktivitetsleder eller besøge Ældre Sagens Frivilligportal for at læse mere.

Vi håber, at guiden bliver en god støtte i dit frivillige arbejde, og ønsker dig god fornøjelse som bisidder eller vejleder.

Venlig hilsen Ældre Sagens konsulenter for bisidder- og vejledertjenesten Asta, Mette og Sarah

Ældre Sagens konsulenter for bisidder- og vejledertjenesten



Asta Rubæk Eidemak

Distrikt 4, 5, 6, og 7

- are@aeldresagen.dk
- 20 28 32 55



Sarah Katz

Distrikt 1, 8 og 9

- sak@aeldresagen.dk
- 35 77 81 20



Mette Møller Kvisgaard

Distrikt 2, 3 og 10

- mmk@aeldresagen.dk
- 21 30 95 46

Rammerne for frivillige vejledere i Ældre Sagen 1/2

Du hjælper mennesker med at finde vej

Mange mennesker oplever, at det kan være svært at forstå breve, regler og digitale løsninger i de offentlige system eller vide, hvor de skal henvende sig for at få hjælp. Som frivillig vejleder hjælper du mennesker med at skabe overblik, forstå deres muligheder og tage næste skridt. Du går ved siden af - og ikke foran personen.

Efter mødet med en vejleder skal personen gerne

- ✓ Have større overblik i en given situation
- ✓ Vide, hvad næste skridt er
- ✓ Være bedre rustet til at handle selv
- ✓ Føle sig hørt

Hvem kan få hjælp af en vejleder?

Vejledning er et gratis tilbud til alle med og uden et medlemskab i Ældre Sagen. Dog skal den du hjælper, kunne forstå sin situation, deltage aktivt og have sin handleevne i behold. Hvis personen ikke kan handle på egne vegne (fx pga sygdom eller kognitive udfordringer), ligger opgaven uden for vejlederrollen. Du må gerne hjælpe og vejlede pårørende.



Rammerne for frivillige vejledere i Ældre Sagen 2/2

Din opgave som vejleder

- ☐ Hjælpe med at forstå en situation eller problemstilling.
- ☐ Hjælpe med at læse og forstå breve og afgørelser.
- ☐ Forklare generelle regler og muligheder.
- ☐ Hjælpe med at finde relevant information.
- ☐ Hjælpe med at formulere spørgsmål, ansøgninger og klager.
- ☐ Vise vej til den rette myndighed eller organisation.
- ☐ Støtte personen i kontakten med offentlige myndigheder.
- ☐ Være et lyttende medmenneske.

Forskel på vejledning og rådgivning

Hvis du hjælper personen med at forstå mulighederne, vejleder du. Hvis du vurderer, hvad der er den bedste løsning, rådgiver du. Som vejleder må man *ikke* rådgive, da frivillige vejledere ikke er dækket af rådgiveransvarsforsikring, ikke altid er opdateret på nyeste lovgivning og dermed kan komme til at rådgive en person forkert.

Husk at du eller den du hjælper, altid kan ringe til Ældre Sagens gratis telefoniske rådgivning (også kendt som "Rådgivningen"), hvis du eller I bliver i tvivl om noget.

Rådgivningen: +45 7089 0081

Åbningstider: Mandag, tirsdag, onsdag og fredag kl. 10-14.
Torsdag kl. 14-18.

Hvornår skal jeg henvise videre?

Du skal søge sparring eller henvise videre, hvis personen har brug for at få hjælp til afklaring på:

- ☐ Juridiske spørgsmål
- ☐ Økonomiske spørgsmål
- ☐ Pension og skat
- ☐ Arv, testamente og fuldmagter
- ☐ Værgemål
- ☐ Situationer hvor personen ikke selv kan handle på egne vegne

Digital vejledning

Du må *gerne* vise, hvor oplysninger findes, forklare digitale løsninger og sidde ved siden af, mens personen selv logger ind. Du må *ikke* opbevare adgangskoder, logge ind på personens vegne, have digital fuldmagt eller administrere personens digitale forhold alene.

Vejlederens fire gyldne regler:

1. Hjælp personen til selv at forstå og handle.
2. Træf aldrig beslutninger på personens vegne.
3. Undgå at give råd.
4. Er du i tvivl - så spørg eller henvis til Rådgivningen.

I tvivl?

Udover Rådgivningen kan du altid bruge din aktivitetsleder, hvis du er i tvivl om noget. Er du selv aktivitetsleder kan du tage kontakt til din fagkonsulent i Ældre Sagen.

Hvilken forskel gør en **VEJLEDER**?

PERSONEN ELLER DEN PÅRØRENDE KAN:

- Have svært ved at **forstå**, hvad der bliver sagt eller bedt om i et brev fra fx kommunen.
- Ikke vide hvor man finder **hjælp** til forskudsopgørelse, fremtidsfuldmagt, testamente, hjælpemidler.
- Være i tvivl om hvordan man **klager** over en afgørelse.



VEJLEDERE KAN:

- Være med til at **oversætte** svært sprog (kancellisprog) - hvad menes der.
- Være **vejviser** til fx SKAT, Retshjælpen eller Ældre Sagens Rådgivning.
- Hjælpe med at finde den rette **dokumentation** sammen med brugeren til fx ansøgninger.
- Hjælpe med at **skrive en klage**.

Hvem gør hvad?

Bisidder



Formål: At være en neutral støtteperson, der støtter brugere til møder med myndigheder eller andre instanser, og hjælper med at skabe tryghed og overblik (**før, under og efter mødet**) uden at tale på brugerens vegne eller træffe beslutninger.

Kendetegn:

- Bisidderen kan hjælpe brugeren med at **forberede** et møde.
- Bisidderen deltager som **observatør** og støtte, ikke som partsrepræsentant.
- Kan hjælpe med at huske, stille opklarende **spørgsmål** og tage **noter**, eller bede om **pause** hvis brugeren ønsker det.
- Taler ikke på brugerens vegne og giver ikke faglige vurderinger.

"Jeg kan tage noter under mødet, så du har et overblik bagefter, og minde dig om de spørgsmål, du selv ønsker at få svar på."

Vejleder



Formål: At støtte og hjælpe en bruger med at forstå muligheder, rettigheder og processer – uden at tage beslutninger for dem.

Kendetegn:

- Kan bygge på **erfaring** og **kendskab** til generelle regler og tilbud.
- Handler om at forklare, **vise vej** og **give overblik**.
- Frivillige vejledere **rådgiver ikke brugeren** til at foretage bestemte beslutninger
- Er **ikke omfattet af rådgiveransvarsforsikring**, og må derfor ikke rådgive.

"Jeg kan hjælpe dig med at finde oplysninger på visitationen i kommunen, hvis du ønsker at ansøge om en plejehjemsplads."

Rådgivningen



Formål:

At analysere brugerens situation. Forelægge forskellige handlemuligheder ud fra lovgivningen og en socialfaglig og juridisk forståelsesramme. Rådgivningen henviser ikke til en bestemt løsning.

Kendetegn:

- Udføres af ansatte **fagpersoner** (jurister, socialrådgivere, økonomiske medarbejdere, demensrådgiver).
- Involverer vurdering af individuelle forhold og konsekvenser.
- Den enkelte rådgivningssøgende vælger selv, hvilken beslutning der tages i forhold til egen situation
- **Er omfattet af rådgiveransvarsforsikring** (erstatningskrav, som kan opstå på baggrund af den rådgivning, der er ydet over for brugere).

VEJLEDERNES TOP TI OPGAVER

(FREM TIDS) FULDMAGTER

FRIVILLIGE VEJLEDERE I ÆLDRE SAGEN

Forklare hvad en fuldmagt er, og at det er en god idé at få lavet en.

Henvise til ÆS's rådgivning for nærmere information om fuldmagtstyper og/eller advokat, for konkret udformning af fuldmagt.

Hjælpe med at **finde nærmere info. og evt. notarbooking**, hvis fremtidsfuldmagt allerede er udformet.

Eksempel: "En fuldmagt er nødvendig, hvis du vil sikre, at en person kan handle på dine vegne, hvis du selv bliver ude af stand til det. Der findes forskellige former for fuldmagter, og jeg vil råde dig til at se nærmere på artiklerne på Ældre Sagens hjemmeside eller ringe til Rådgivningen for nærmere rådgivning"



RÅDGIVNINGEN I ÆLDRE SAGEN

- Rådgiver om gældende lovgivning om fuldmagter og de forskellige fuldmagtstyper, som kan være relevante at overveje i et medlems konkrete situation
- Rådgiver om, hvad der kan indgå i fuldmagten, og evt. henvise til den gratis skabelon til generalfuldmagt på ÆS's hjemmeside.
- Rådgiver om, fordele og ulemper ved de forskellige muligheder og henviser til advokatbistand, ved behov for hjælp til den konkrete udformning.



ARV OG TESTAMENTE

FRIVILLIGE VEJLEDERE I ÆLDRE SAGEN

Forklare hvad et testamente er, og at det kan være en god idé at få lavet et, hvis man fx er enlig uden børn eller har særlige ønsker i forhold til den formue man efterlader sig.

Eksempel: *"Med et testamente kan du i vidt omfang bestemme hvordan dine værdier skal fordeles ved din død."*



RÅDGIVNINGEN I ÆLDRE SAGEN

- Rådgiver om, hvordan arven fordeles i henhold til arvelovgivningen.
- Rådgiver om hvilke muligheder der er for at fravige dette i et testamente, samt de juridiske konsekvenser af forskellige valg i det konkrete medlems situation.



FRIVILLIGE VEJLEDERE I ÆLDRE SAGEN

Henvis til **gældsrådgivning** og forklare, hvor man kan få hjælp.

Eksempel: *“Der findes gratis gældsrådgivning hos mange kommuner og i regi af Forbrugerrådet Tænk. Jeg kan give dig kontaktoplysninger.”*



RÅDGIVNINGEN I ÆLDRE SAGEN

Rådgive om at muligheder for **afvikling** og **afdragsmuligheder** afhængig af, om der er tale om offentlig eller privat gæld.

Henvis til muligheden for at få lagt en konkret plan for afvikling af gælden hos enten **Gældsstyrelsen** eller de gratis og uvildige gældsrådgivninger, samt rådgive om betingelserne for hhv. eftergivelse (off. gæld) og gældssanering.



LEJELOVGIVNING

FRIVILLIGE VEJLEDERE I ÆLDRE SAGEN

Kan hjælpe med at forstå **breve**, og brugerens situation og **finde oplysninger** om hvem der kan hjælpe, fx ÆS's Rådgivning og Lejernes LO, samt relevante **klagemuligheder**,

Kan hjælpe med at finde kontaktoplysninger til husleje- og beboerklagenævn mv.

Eksempel:

"Jeg kan hjælpe dig med at finde den rette instans der kan hjælpe dig fx kontaktoplysninger til huslejenævnet og/eller Lejernes LO."



RÅDGIVNINGEN I ÆLDRE SAGEN

Rådgive om lejelovgivningen i forhold til det konkrete spørgsmål og hvilke regler, der fx ikke kan fraviges og **vurdere om lovgivning er overholdt** i den konkrete situation.

Vurdere om der er **grundlag** for at klage.



FOLKEPENSION

FRIVILLIGE VEJLEDERE I ÆLDRE SAGEN

kan **oplyse** og evt. hjælpe med hvordan man **ansøger** om folkepension på borger.dk

Kan **oplyse** om generelle regler og muligheder for pension.

Kan hjælpe med hvordan man **logger** ind på pensionsinfo.dk

Kan oplyse om de aktuelle **pensionssatser** fx via Ældre Sagens hjemmeside.

Eksempel: “Du kan se dine pensionsoplysninger på pensionsinfo.dk. Jeg kan vise dig, hvordan du logger ind. Hvis du vil vide mere om, hvordan dine arbejdsmarkedspensioner og private pensioner evt. kan påvirke din folkepension, eller hvad der er mest fordelagtigt for dig, kan du fx ringe til Ældre Sagens Rådgivning eller finde hjælp hos en pensionsrådgiver.”



RÅDGIVNINGEN I ÆLDRE SAGEN

Rådgiver om **lovgivning** i forhold til ansøgning om folkepension.

Rådgive om muligheder i forhold til at tilrettelægge sin folkepension ud fra et **økonomisk perspektiv** – herunder udbetalinger fra andre pensioner

Beregne pensionen, hvorefter personen selv vælger egen løsning.



FRIVILLIGE VEJLEDERE I ÆLDRE SAGEN

Hjælpe med at logge ind på skat.dk og finde relevante oplysninger.

Hjælpe med at ringe til SKAT sammen med den der hjælpes eller Rådgivningen og få rådgivning til at udfylde den.

Eksempel: *“Jeg kan hjælpe dig med at logge ind og finde din forskudsopgørelse.”*



RÅDGIVNINGEN I ÆLDRE SAGEN

Rådgive om hvordan forskudsopgørelsen **kan ændres**.



BOLIGSTØTTE

FRIVILLIGE VEJLEDERE I ÆLDRE SAGEN

Kan **forklare** hvad boligstøtte er, og hvor og hvordan man ansøger.

Eksempel: *“Du kan søge boligstøtte på borger.dk. Jeg kan vise dig, hvor du finder ansøgningsskemaet.”*



RÅDGIVNINGEN I ÆLDRE SAGEN

Rådgive om lovgivning omkring boligstøtte og hvilke regler man skal opfylde for at være berettiget til boligstøtte.

Vejledende beregning om hvorvidt personen er berettiget til boligstøtte – og i givet fald hvor meget.



ÆLDRECHECK

FRIVILLIGE VEJLEDERE I ÆLDRE SAGEN

Kan **oplyse** om at ældrechecken er et supplement til folkepensionen, og at man måske kan være berettiget.

Kan vise **hvor** og **hvordan** man kan ansøge på borger.dk.

Kan informere om **satser** fx via Ældre Sagens hjemmeside.

Eksempel: “Ældrecheck kan søges via Udbetaling Danmark. Jeg kan vise dig, hvor du finder ansøgningen.”



RÅDGIVNINGEN I ÆLDRE SAGEN

Rådgive om de regler i lovgivningen man skal opfylde for at være berettiget til ældrecheck.

Vurdere, om personen opfylder betingelserne.



HJEMMEHJÆLP/HELHEDSPLEJE

FRIVILLIGE VEJLEDERE I ÆLDRE SAGEN

Forklare hvad hjemmehjælp/helhedspleje er hvordan man søger hjemmehjælp ved at **henvise** til visitator.

Eksempel: *“Hvis du har brug for hjemmehjælp/helhedspleje, skal du kontakte visitationen. Jeg kan give dig telefonnummeret.”*



RÅDGIVNINGEN I ÆLDRE SAGEN

Rådgive om **lovgivning** omkring hjemmehjælp/helhedspleje



HJÆLPEMIDLER

FRIVILLIGE VEJLEDERE I ÆLDRE SAGEN

Informere om, at der findes mange forskellige hjælpemidler, og hvordan man ansøger.

Hjælpe med at **undersøge** om den aktuelle kommune har et hjælpemiddelcenter og hvad deres åbningstider er.

Eksempel: *“Jeg kan hjælpe dig med at finde kontaktoplysninger over hvor og hvem i kommunen, der k*



RÅDGIVNINGEN I ÆLDRE SAGEN

Rådgive om **lovgivning** og de regler der er i forbindelse med hjælpemidler.



Hvordan kan I bruge Rådgivningen?



Skriv en **mail** til
Rådgivningen*

fvbraad@aeldresagen.dk



Ring til
Rådgivningen*

+45 80 30 96 97



4 årlige
nyhedsbreve
(sidste uge i hvert
kvartal)



Bestilling af
oplæg om
juridiske og
sociale emner

**Direkte mail og telefon nr KUN for bisiddere og vejledere og må ikke deles*

Nogle af de seneste henvendelser



Vi ledsager ofte personer vi hjælper. Må vi køre dem i vores bil? Ellers bliver det alt for besværligt.

Hvis I kører nogle i jeres egen bil, er det jeres egen bilforsikring, der skal dække jer.

En jeg skal hjælpe, skal på et sygehus langt væk – kan jeg henvise til bisiddere, i den lokalafdeling, der er tættere på?

Ja – det vil kun være en god idé at I kan gøre brug af hinanden.

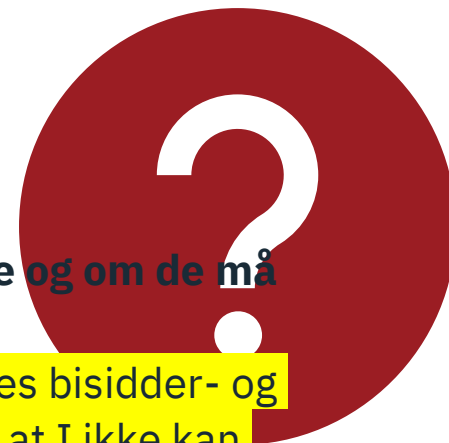
Den person jeg har hjulpet bliver ved med at ville have hjælp kun fra mig og ikke de andre frivillige, må jeg gerne det?

Vi anbefaler at det ikke bliver personbåret hjælp, for også at passe på jer som frivillige, men hvis det giver bedst mening for dig som frivillig også, er det op til jer selv at træffe den beslutning.

Jeg har hjulpet en person med at tjekke hendes forskudsopgørelse via digital fuldmagt hjemme fra min egen computer med personen i røret. Må jeg egentlig det?

Som frivillige i Ældre Sagen må I ikke få digital fuldmagt, til dem I hjælper, da I så får lov til at handle på vegne af den I hjælper. I må sidde sammen med personen og hjælpe dem med selv at logge på og vejlede dem – fx ved at de ringer op til SKAT eller Rådgivningen i mens I er der og kan støtte dem i at få svar på det de ønsker.

Nogle af de seneste henvendelser



En kommune har ringet til os og spurgt om vi kan hjælpe borgere med at læse og forstå deres breve og om de må henvise til vores bisidder- og vejledertjeneste?

Ja, det må de rigtig gerne. MEN, det er vigtigt at fremhæve og at det fremgår af en eventuel aftale at jeres bisidder- og vejledertjeneste ikke er et fast tilbud, og at I kun kan hjælpe folk, der stadig er kognitivt velfungerende, at I ikke kan hjælpe alle, da det ellers kan gå hen og kollidere med myndighedsopgaver såsom socialpædagogisk støtte.

En kommune har spurgt om vi kan ledsage borgere til fx lægebesøg?

Umiddelbart nej. Kommunen kan ikke få et samlet svar på om I kan ledsage – I er bisiddere og kan ikke erstatte ledsagelse af borgere. Det er ikke alle frivillige der kan eller vil ledsage og det er en individuel vurdering hos både den frivillige og den der bliver hjulpet.

En kommune har spurgt om de må henvise til os som bisiddere til folk der ikke har pårørende?

Det må de meget gerne.

Hvordan skal jeg egentlig opbevare oplysninger på den jeg hjælper? Jeg har fx en persons aktindsigt liggende i min taske fra mit sidste besøg.

Sørg altid for **ikke** at tage oplysninger, på den du hjælper med dig hjem. Alle papirer skal blive hos den, du hjælper. På den måde sikrer vi at I overholder persondataloven. Navn og telefon nummer må du selvfølgelig gerne opbevare, så I kan komme i kontakt, men sørg for at slette oplysningerne, når opgaven er færdig.

Hvad kan du gøre, hvis du ikke kan hjælpe eller er vidne til noget urimeligt?



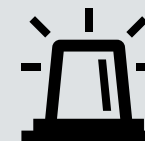
Oplys om
klagemuligheder
(fx Ankestyrelsen,
Borgerrådgiver)



Henvis til
Rådgivningen
7089 0081



Kontakt de lokale
**ældre- og
sundhedspoliti-
ske frivillige**



Kontakt
Ældretilsynet via
Ældrelinjen
www.Aeldretilsyn.dk

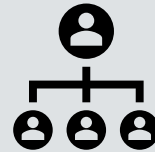
OBS

*Sørg altid for at have fået **samtykke** fra den det drejer sig om, hvis du går videre med en sag til fx de sundheds- og ældrepolitiske frivillige. **Ældretilsynet** er til spørgsmål eller bekymringer angående forholdene i plejeenhed eller leverandør af helhedspleje målrettet af ældre selv eller deres pårørende.*

REDSKABER TIL DEN GODE VEJLEDNING



Vejlederrollen
(værktøjer og
grænser)



Den lokale
vejledertjeneste



Sekretariatet

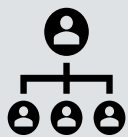


Værktøjer

- **Introkursus** og kursusmateriale
- **Frivilligportalen** (videoer, materialebestilling, rammer)
- Gør brug af **Rådgivningens** direkte mail og telefonnummer
- Kontakt din **aktivitetsleder**, hvis du er i tvivl om noget eller din **konsulent**, hvis du ikke har en aktivitetsleder.
- Er du eneste vejleder anbefaler vi at du sørger for at blive registeret som aktivitetsleder, da du så får relevante informationer og fx spørgeskemaundersøgelse fra sekretariatet
- **"Værd at vide"** bog samt kvartalsvise **nyhedsbreve** fra Rådgivningen

Grænser

- Lav klar **forventningsafstemning** med dem der kontakter jer:
Hvad går opgaven ud på, hvordan kan I hjælpe? Informere om at man kan ikke bestille en særlig frivillig.
- Du er frivillig og **må gerne sige nej**, hvis der er noget i relationen, der ikke spiller.
- Din opgave er ikke at fjerne folks problemer, men **støtte** dem, så de kan komme videre.
- Du skal **ikke vide alt** (heller ikke om folks sag) – din opgave er enten at sidde bi eller vise folk videre.
- **Ingen forventer** at du er til rådighed, når om helst.



Den lokalve
Vejleder-
tjeneste

Målrettet
aktivitetsledere

Den gode organisering: Et Årshjul

Uanset hvordan I tilrettelægge jeres årshjul, er det godt at være opmærksom på, en række årlige begivenheder. Vi har lavet et årshjul til inspiration, som du kan finde på Frivilligportalen.

I november måned kommer fx **Kursuskataloget**. Her er det vigtigt, at I tager en samtale med jeres ifrivillige om, hvilke kurser de kan have glæde af at deltage i.

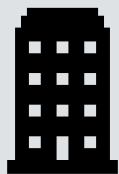
FrivilligNyt udkommer en gang om ugen. Det er en god idé som aktivitetsleder at tjekke, om der er nyt fra bisidderområdet og efterfølgende tage det op på et møde, så I sikrer jer, at alle er oplyste.

Måske er der fx at deltage i en **lokal årlig begivenhed** som byfest, der er god at reklamere for jeres vejledertjeneste.

Hvis I ikke allerede gør det, kan det også være godt at lave fx **4 årlige møder**, hvor I mødes og deler erfaringer, den nyeste viden eller ligger plan for fx flere opgaver eller frivillige, hvis det mangler.

Den gode organisering:

- Registreringsark (er på frivilligportalen)
- Rammer
- Mødekittet (er på frivilligportalen)
- Forventningsafklaringsspørgsmål
- De frivillige kommer på kursus
- Organisering: En aktivitetsleder
- Jævnlig møder i gruppen 4-6 gange årligt
- Lav evt. netværk på tværs af bisidder- og vejledertjenester
- Evt et fælles telefon nr
- En god hjemmeside på lokalafdelingens hjemmeside
- En lokal folder om tilbuddet (din konsulent kan hjælpe dig)
- Samarbejde med lokale samarbejdspartnere



Sekretariatet

Hjælp fra Ældre Sagens sekretariat:



- Konsulenterne:
 - Sparring med konsulenter til aktivitetsleder (uklarheder, ønsker mm)
 - Kurser
 - Opdatering af Frivilligportalen + rammer+ værktøjer
 - Hjælp til foldere og plakater (grafisk opsætning + tryk) hos de lokale bisidder- og vejledertjenester
 - Undersøgelser og statusrapporter
- Rådgivningen
 - Direkte hjælp, sparring mm
 - Nyhedsbreve fra Rådgivningen
 - Oplæg

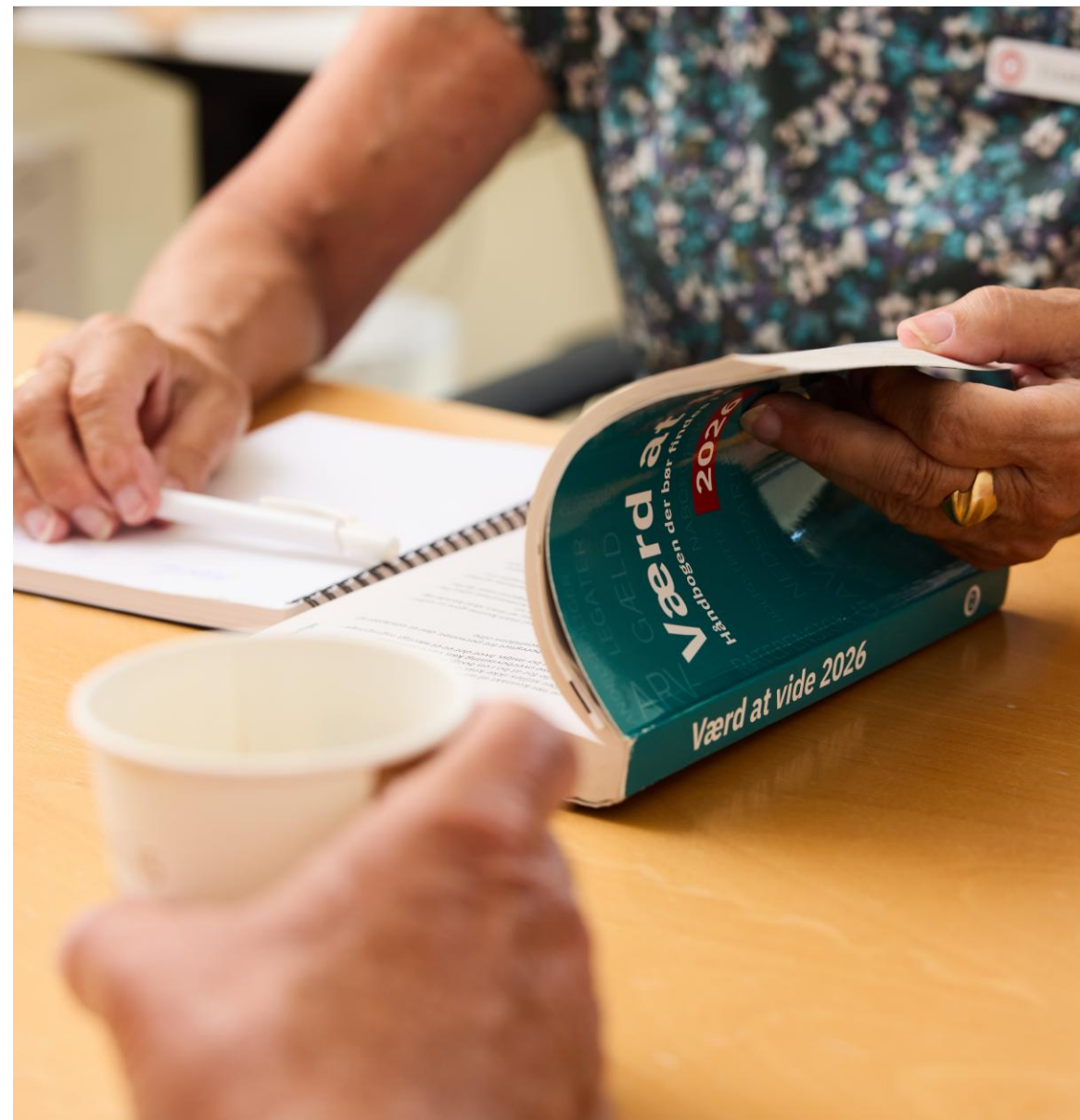
Gode links

<https://www.aeldresagen.dk/frivilligportalen/frivilligomraader/social-indsats/vejleder/om-at-vaere-vejleder>

På Ældre Sagens frivilligportal for vejledere kan du få inspiration til din frivillige indsats som vejleder, få hjælp til at opstarte en vejledertjeneste, ideer til at få flere opgaver eller flere frivillige.

<https://www.aeldresagen.dk/frivilligportalen/nyt-paa-frivilligportalen/raadgivningens-nyhedsbrev>

Her kan du læse Rådgivningens nyhedsbreve, som også sendes ud til alle bisiddere og vejledere fire gange om året. Her kan du fx læse om fx vigtige ændringer i lovgivning og gode råd.



Ældre@Sagen