Guide til bisidder- og vejledertjenester: Det gode samarbejde med fagpersoner

Introduktion

Vi ved fra undersøgelser og erfaringer fra andre frivilligaktiviteter i Ældre Sagen, at et tæt samarbejde med forskellige faggrupper er en god metode til at få flere opgaver. Fagpersoner i kommuner, regioner og civilsamfund møder hver dag mennesker, som kan have gavn af støtte fra en frivillig bisidder eller vejleder. Derfor er de vigtige samarbejdspartnere, hvis flere brugere skal kende og benytte tilbuddet.

For at blive husket og brugt er det afgørende at skabe gode relationer til både ledelse og fagpersoner. Ledelsens opbakning er vigtig, men det er især medarbejderne i frontlinjen, der møder de mennesker, som kan have gavn af en bisidder eller vejleder. Derfor bør informations- og relationsarbejdet primært rettes mod medarbejdere, der har direkte kontakt med potentielle brugere.

Formålet med denne guide er at give inspiration og konkrete værktøjer til at etablere og fastholde et godt samarbejde med fagpersoner, så jeres bisidder- og/eller vejledertjeneste bliver husket og brugt.

Læsevejledning

Guiden består af følgende emner:

1. Fagpersoner I kan samarbejde med
2. Start med ledelsen
3. Mød personalet personligt
4. Nedbryd usikkerheder og misforståelser

5. Følg op og vedligehold samarbejdet
6. Vær vedholdende og gentag indsatsen løbende

Værktøjer

På de sidste sider finder I først en oversigt over spørgsmål, som fagpersoner kan have til jeres tilbud, og som derfor er gode at overveje forud for et møde. Dernæst finder I en skabelon til en præsentation af jeres lokale bisidder- og/eller vejledertilbud, som I kan tage udgangspunkt i, når I forbereder jer til et møde med en faggruppe.

Husk, at I kan bestille materialer via Frivilligshoppen: https://frivilligshoppen.dk/ eller kontakte jeres konsulent for hjælp til at udarbejde en lokal folder.

1. Fagpersoner I kan samarbejde med

Når fagpersoner i regionen, kommunen og civilsamfundet kender jer og ved, hvad bisidder- og vejledertjenesten står for, kan de trygt henvise mennesker, de møder i deres arbejde, til at benytte sig af en frivillig bisidder eller vejleder i jeres lokalafdeling.

Bisiddere og vejledere erstatter ikke kommunens eller regionens medarbejdere. Deres rolle er at støtte borgeren, så vedkommende bedre **kan forstå sin situation, stille spørgsmål og deltage aktivt i dialogen.**

Hospitalsafdelinger	**Socialforvaltningen**	**Forebyggende medarbejdere**	**Kommunens frivilligkonsulent**
Lægen og lægesekretæren	**Rehabilitering**	**Pårørendevejledere**	**Andre?**
Visitatorer til helheds-pleje og plejehjem	**Det lokale plejehjem**	**Demenskoordinator**	
Borgerservice	**Hjemmeplejen**	**Jobcenteret**	

2. Start med ledelsen

Et godt sted at starte, når I ønsker at samarbejde med en faggruppe, er at indlede kontakt til ledelsen af faggruppen. Ledelsens opbakning er vigtig for, at personalet tænker bisidder- og vejledertilbuddet ind i deres hverdag.

Find den relevante kontaktperson fx på **kommunens hjemmeside**. Det kan også være en god idé at spørge **Ældre Sagens bestyrelse** til råds om, hvem I bør kontakte. Når I har fundet frem til den rette person, kan I **aftale et tidspunkt** at mødes eller tale sammen i telefon.

Når I kontakter ledelsen og mødes, er det vigtigt at huske på følgende:

- At forklare hvordan samarbejdet fungerer, og hvilken værdi jeres bisiddere og/eller vejledere skaber for både brugerne, deres pårørende og medarbejderne (se evt. rammerne for bisiddere og vejledere eller guiden).
- Bede om mulighed for at præsentere tilbuddet på personalemøder, hvis relevant.
- Medbring informationsmateriale, som medarbejderne nemt kan dele med borgere og pårørende (kan bestilles på Frivilligportalen).
- Give oplysninger om, hvem der er deres kontaktperson i jeres lokalafdeling.
- Mange medarbejdere tænker ubevidst: "Hvorfor skal jeg bruge tid på dette?" Her kan I fremhæve, at bisiddere og vejledere kan bidrage til:
    - bedre forberedte borgere
    - større tryghed hos borgeren
    - færre misforståelser
    - mere konstruktive møder
    - bedre opfølgning efter mødet

3. Mød personalet personligt

Det er ledelsen, som åbner døren til samarbejdet, men det vil typisk være personalet, som reelt vil kunne henvise mennesker til jeres bisidder- og vejledertilbud.

Hvis personalet skal huske og bruge jer, er det bedste, at **personalet møder jer fysisk** og får sat ansigt på, hvem I er.

Det er en stor fordel at møde personalet personligt fordi:

- Personlige møder skaber tryghed, tillid og større kendskab til tilbuddet.
- Medarbejderne får mulighed for at stille spørgsmål og forstå bisidderne og vejledernes rolle.
- Når personalet kender jer, er de mere tilbøjelige til at fortælle om jer og henvise til jer.

4. Nedbryd usikkerhed og misforståelser

Når I taler med ledelsen og personalet, giver det jer mulighed for at uddybe jeres tilbud. Derudover får faggruppen mulighed for at **stille jer tvivlsspørgsmål og få afklaring på nogle af de usikkerheder**, som kan stå i vejen for, at personalet henviser mennesker de møder til jeres bisiddere og vejledere.

Følgende er eksempler på barrierer for, at fagpersonalet henviser til jer:

- Nogle fagpersoner ved ikke nok om, hvad en bisidder kan hjælpe med.
- Nogle tror, at det giver ekstra arbejde at henvise til jer.
- Andre er usikre på, om bisiddere og vejledere er klædt på til opgaven.

- Nogle er usikre på, om bisiddere og vejledere bidrager konstruktivt i samarbejdet.

Derfor er det vigtigt at forklare:

- Hvordan de frivillige er udvalgt og introduceret til opgaven.
- Hvilke opgaver I løser.
- Hvilke opgaver I ikke løser.
- Hvordan samarbejdet gavner både borgere og medarbejdere.

5. Følg op og vedligehold samarbejdet

Efter et møde med ledelse eller medarbejdere er det en god idé at følge op.

I kan for eksempel:

- Sende en kort tak for mødet.
- Vedhæfte relevant informationsmateriale.
- Oplyse kontaktperson og kontaktoplysninger.
- Tilbyde at komme igen og fortælle mere om tilbuddet.

En kort opfølgningsmail gør det lettere for medarbejderne at finde informationerne igen, når de møder en borger, som kan have glæde af tilbuddet.

Sådan henviser man til tilbuddet

1. Medarbejderen fortæller borgeren om tilbuddet.
2. Borgeren får udleveret folder eller kontaktoplysninger.
3. Borgeren kontakter selv tjenesten.
4. Koordinatoren finder den rette bisidder eller vejleder.

6. Vær vedholdende og gentag indsatsen løbende

Fagpersoner har ofte travlt, og derfor kan der være behov for at være vedholdende og tydelig omkring, at det kun tager kort tid at fortælle om bisidder- og vejledertjenesten.

Husk derfor at:

- Insistere på at få tid på personalemøder. Selv 15 minutter kan være nok.
- Være tydelig om, at præsentationen er kort og relevant.
- Have materiale med til uddeling.

Samarbejdet med fagpersoner skal vedligeholdes løbende. Medarbejdere skifter job, nye kolleger kommer til, og organisationers fokusområder ændrer sig. Derfor er det vigtigt regelmæssigt at genbesøge samarbejdspartnerne og minde dem om tilbuddet.

Værktøj: Oversigt over spørgsmål, som fagpersonalet kan have til jeres tilbud

Nedenfor er listet nogle af de spørgsmål, der kan være særligt relevante at forberede svar på, når I skal mødes med en bestemt faggruppe.

Hvad ved de allerede om os?	**Hvad er deres holdning til os?**	**Hvad kunne de selv få ud af at der var en bisidder med?**	**Og hvad er derfor vigtigt, at vi får fortalt?**	**Hvem skal vi tale med hos dem?**
Ved de overhovedet, at vi findes? Hvordan kan de have hørt om os? Ved de hvad en bisidder er og hvad de kan bruges til? Har de brug for en reminder om at vi er der?	Er de forudindtagede? Er de neutrale/positive/ negative/skeptiske? Er de usikre på hvad vi står for?	Overvej, hvilke udfordringer de står med i deres hverdag? Og på hvilken måde det kan være en hjælp for fagpersonen/den anden frivillige, at mødedeltageren får hjælp af en bisidder.	Hvad har de brug for at vide om os, for at få lyst til at dele budskabet om at vi findes? Hvad er særligt vigtigt at vi får fortalt?	Den første kontakt går altid via ledelsen – hvem er den relevante at få fat på her? Dernæst skal I overveje hvem der har den *direkte* kontakt med de mennesker, der kunne have brug for en bisidder eller vejleder, samt prøve, via ledelsen, at få et møde med disse personer.

Ældre Sagen

Værktøj: Skabelon til præsentation af jeres lokale bisidder- og/eller vejledetilbud

Brug denne skabelon til jeres forberedelse og tag den evt. med, når I skal møde ledelsen eller fagpersonalet.

Præsentation for:_____

Kort præsentation af dig/jer (navne og roller)
Fortæl om bisidderne/vejlederne *Hvilke opgaver kan man få hjælp til?* *Hvad går tilbuddet ud på?* *Hvordan støtter I før, under og efter en samtale?* *Hvordan får man fat på jer?*
Fortæl om jeres tilbud Hvilke opgaver kan man få hjælp til? Hvad går tilbuddet ud på (støtte før, under og efter en samtale)? Hvad gør I som frivillige, og hvad gør I *ikke:* *I er ikke ledsagere til hospitalsbesøg eller lignende.*

I er ikke et socialpædagogisk tilbud. *I yder ikke fast, løbende støtte til den samme person over længere tid.* *I overtager ikke fagpersoners eller myndigheders ansvar.*
Tal ind i eventuelle *bekymringer* du kan forestille dig den nye samarbejdspartner kunne have *Giver samarbejdet ekstra arbejde?* *Hvordan kan I bidrage til en god dialog?* *Hvordan skaber I tryghed for både borger og medarbejder?* *Hvordan bygger I bro mellem parterne?*
Tal ind i hvilke *fordele* der kan være ved, at nogle af de personer de møder via deres arbejde har en bisidder eller med til et møde eller får hjælp af en vejleder • *Hjælper med at forberede mødet?* • *Deltager under mødet?* • *Hjælper borgeren med at forstå og følge op efter mødet?* *Fordelene kan blandt andet være:* • *Bedre forberedte borgere* • *Mere rolige og konstruktive møder* • *Større forståelse af aftaler og beslutninger*

- *Færre misforståelser*
- *Øget tryghed for både borger og fagperson*

Opdateret september 2026