Kom godt i gang

- En guide til Ældre Sagens bisiddere



Velkommen

Uanset om du er helt ny eller en erfaren frivillig bisidder, vil vi gerne sige et stort tak for, at du har valgt at være en del af bisiddertjenesten. 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 bisidder 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

Hvilken forskel gør en bisidder?

PERSONEN ELLER DEN PÅRØRENDE KAN:

- Have svært ved at **forberede** sig alene.
- Glemme at stille de vigtige spørgsmål.
- Have svært ved at **huske** alt, der bliver sagt og aftalt.
- Have svært ved at **forstå** alt, hvad der bliver sagt (kancellisprog).
- Være følelsesmæssigt berørt af situationen og utilpas.



BISIDDEREN KAN:

- **Forberede** mødet med personen og spørge ind til hvad personen mangler svar på.
- Skrive **noter** eller **referat**.
- Bede om **uddybning** af kancellisprog.
- Komme med **ro** og være en tryghedsperson, så de ikke føler sig alene.
- Kan bede om en **pause**, hvis der behov for at vende noget med personen eller give lidt eftertænkningstid.

Rammerne for frivillige bisiddere i Ældre Sagen 1/2

Du hjælper mennesker med at få gode og trygge møder
Mange mennesker oplever, at møder med kommunen, hospitalet eller andre myndigheder kan være svære. Man kan blive nervøs, usikker eller have svært ved at huske, hvad man ønsker at sige. Som frivillig bisidder hjælper du mennesker med at føle sig trygge, få sagt det vigtige og forstå, hvad der sker før, under og efter et møde. Din opgave er ikke at føre sagen, men at støtte personen i selv at føre den. Alle har ret til at medbringe en bisidder til møder med myndigheder (Forvaltningsloven § 8, stk. 1).

Efter et forløb med en bisidder skal personen gerne
✓ Forstå, hvad der er blevet sagt og aftalt til mødet
✓ Føle sig hørt på mødet
✓ Vide, hvad næste skridt er
✓ Have større overblik

Som bisidder er du: Ekstra ører og øjne, neutral, støtteperson og sparringspartner.
Som bisidder er du ikke: Advokat, partsrepræsentant eller sagsbehandler.

Hvem kan få hjælp af en bisidder?
Bisidning er et gratis tilbud til alle med og uden medlemskab i Ældre Sagen. Dog skal dem 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 bisidderrollen. Du må gerne være bisidder for en pårørende.



Rammerne for frivillige bisiddere i Ældre Sagen 2/2

Hvad må jeg ikke?
Du må ikke overtage sagen, handle på personens vegne, føre ordet under mødet, anmode om aktindsigt på personens vegne, opbevare personens dokumenter, have fuldmagt heller ikke digitalt, være partsrepræsentant, give juridisk eller økonomisk rådgivning.

Forskel på bisidning og rådgivning
Hvis du hjælper personen med at forstå sine muligheder, bistår du. Hvis du fortæller personen, hvad der er den bedste løsning, rådgiver du. Som bisidder må man *ikke* rådgive, da frivillige bisiddere ikke er dækket af rådgiveransvarsforsikring, ikke altid er opdateret på nyeste lovgivning og dermed kan komme til at rådgive en person forkert. Ingen forventer, at du kan alt. Har personen behov for juridisk, økonomisk eller social rådgivning, kan du henvise til Ældre Sagens gratis telefoniske rådgivning (også kendt som "Rådgivningen").

Rådgivningen: +45 7089 0081
Åbningstider: Mandag, tirsdag, onsdag og fredag kl. 10-14.
Torsdag kl. 14-18.

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

Din opgave som bisidder

Før mødet: Kan du hjælpe med at skabe overblik/dagsorden, tale med personen om forventninger til mødet og din rolle på mødet, hjælpe med at forberede spørgsmål, hjælpe med at forstå relevante breve og dokumenter.

Under mødet: Kan du være ekstra øjne og ører, tage noter, hjælpe personen med at huske sine spørgsmål, stille opklarende spørgsmål, bede om en pause, hvis der er brug for det og bidrage til en rolig og respektfuld dialog.

Efter mødet: Kan du samle op på mødet, hjælpe personen med at forstå, hvad der blev sagt, skabe overblik over muligheder og næste skridt, henvise videre ved behov.

Bisidderens fire gyldne regler
1. Hjælp personen med et godt møde.
2. Overtag aldrig personens sag.
3. Undgå at give råd.
4. Er du i tvivl - så spørg eller henvis til Rådgivningen.

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).

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 sundhedspolitiske frivillige**



Kontakt **Ældretilsynet** via Ældrelinjen
www.Aeldretilsyn.dk

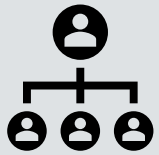
OBS

*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 en plejeenhed eller en leverandør af helhedspleje målrettet af ældre selv eller deres pårørende.*

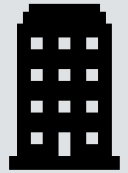
REDSKABER TIL DEN GODE BISIDNING



Bisidderrollen (værktøjer og grænser)



Den lokale bisiddertjeneste



Sekretariatet



Bisidderrollen (værktøjer og grænser)

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 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 bisiddertjeneste.

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
- Jævnlige 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/bisidder/om-bisiddertjenesten
På Ældre Sagens frivilligportal for bisiddere kan du få inspiration til din frivillige indsats som bisidder, få hjælp til at opstarte en bisiddertjeneste, 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.



Organisationer der også har bisiddere, du kan henvise til, hvis der er brug for anden ekspertise.

- Social Sundhed (Støtter sårbare grupper i sundhedssystemet)
- SIND (Landsforeningen for psykisk sundhed).
- Dansk flygtningehjælp (Flygtningen og personer med etnisk minoritetsbaggrund)
- Danske patienter (Specifikt til dialogsamtale i forbindelse med klagesag over behandling i sundhedsvæsenet)
- Dansk Handicapforbund (Målrettet folk eller deres pårørende med handicap)
- LEV (Målrettet medlemmer og folk med udviklingshandicap eller deres pårørende)
- Børns Vilkår (Målrettet børn og unge)
- Mødrehjælpen (Målrettet mødre/forældre der skal til møde i Familieretshuset)
- For Lige Vilkår (Målrettet familier med børn med særlige behov)

Andet: Psykiatrifonden hjælp og rådgivning på tlf 39 25 25 25

Ældre Sagen