

Rammerne for frivillige vejledere i Ældre Sagen

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.

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.



Mette Møller Kvisgaard

Distrikt 2, 3 og 10

mmk@aeldresagen.dk

21 30 95 46

Side 2 ud af 2



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