



Retningslinjer for frivillige på Aalborg Universitetshospital

Revideret 27. juni 2024



REGION NORDJYLLAND
– i gode hænder

INDHOLD

1. Indledning.....	1
2. Opgaver for frivillige	1
3. Godkendelse af frivillige m.m.	1
4. Forsikring.....	2
5. Det enkelte afsnits forpligtelser	3
6. Koordinering, information og anerkendelse	3
7. Vejledning for de frivillige	3
Ved ansættelse.....	3
Sygdom/fridag.	4
Servering af mad	4
Isolationsstuer	4
Køb i kantine eller kiosk	4
Ved ophør.....	5
Telefoni.....	5
Mad i frivilligvagt.....	5
Parkering	5
Bilag 1. Oversigt over kontaktpersoner/ansvarlige	6
Bilag 2. Tavshedserklæring.....	9
Bilag 3. Kursusprogram for nye frivillige.....	10
Bilag 4. Gruppelederfunktionen.....	11
Bilag 6. Forventninger til afsnittene / områderne.	14

1. Indledning

Frivilligkorpset har været en del af Aalborg Universitetshospital siden år 2000 og antallet af frivillige er vokset stødt siden. Pr. 1. januar 2024 er antallet af frivillige på over 150, der til daglig styres og koordineres af sygeplejerske Tina Marie Aarup i tæt samarbejde med sekretær Gurli Hansen.

Der er frivillige i tværgående funktioner, der dækker alle forhals-arealer, patienthotellet, besøgstjenesten, gudstjenester samt ambulatorier. Samtidig er der tilknyttet frivillige i forskellige sengeafsnit, herunder også skadestuen.

Nærværende retningslinjer beskriver procedurer, ansvar og rettigheder for de frivillige, herunder rekruttering, godkendelse, uddannelse samt indkøringen i de enkelte afsnit. I hvert afsnit er tilknyttet en ulønnet gruppeleder godkendt af den overordnede ansvarlige for frivillige på Aalborg UH.

Gruppelederne for de enkelte afsnit og de tværgående funktioner fungerer som mellemed til sygeplejerske Tina Marie Aarup, der er overordnet koordinator for Frivilligkorpset. Disse frivillige fungerer på lige vilkår med de øvrige frivillige.

2. Opgaver for frivillige

Den frivillige indsats er et supplement til den professionelle indsats, og et tilbud til patienter og pårørende, men ikke en erstatning til det professionelle personales opgaver.

Opgaverne har social, praktisk og medmenneskelig karakter.

Opgaver forudsættes godkendt af de faglige organisationer og de lokale TR (tillidsrepræsentanter).

Opgaverne kan f. eks være:

- Samtaler med patienter og pårørende
- Være hos patienten og skabe ro og tryghed
- Gå en tur/ hente ting i kiosken, f.eks. gå med patienten i kiosken
- Hygge om og sæsonbestemt pyntning af fællesarealer, oprydning, sang og musik
- Aflaste og/ eller erstatte pårørende f.eks. i ferieperioder, og/eller ved alvorlig sygdom
- Besøgsven til patienter uden netværk eller med pårørende lang væk
- Deltage, ledsage patienter til og fra arrangementer samt afholdelse af arrangementer
- Sidde hos patienter/ læse højt, tage et spil kort m.m.

3. Godkendelse af frivillige m.m.

Alle frivillige skal inden opstart godkendes primært af den overordnede gruppeleder, samt underskrive en tavshedserklæring (se bilag 2). Tavshedspligten gælder såvel under den frivilliges virke på Aalborg Universitetshospital, som efter endt tjeneste. En kopi af den underskrevne tavshedserklæring, samt

informationer angående navn, adresse, e-mail og telefonnummer på alle frivillige opbevares i hospitalets ledelsessekretariat. Godkendelsen og tavshedserklæringen skal foreligge, inden den frivillige starter på Aalborg Universitetshospital.

Ligeledes skal den frivillige indhente en privat straffeattest. Attesten kan indhentes digitalt på hjemmesiden <https://politi.dk/bestil> eller ved at møde personligt op på politistationen medbringende legitimation fra en offentlig myndighed. For de frivillige med kontakt til børn skal der gives tilladelse til, at vi indhenter en børneattest.

Alle frivillige skal have tilbudt et kursus i hygiejne, etik, tavshedspligt, kommunikation m.m. (se bilag 3). Den enkelte frivillige binder sig ved antagelsen for minimum én "vagt" á fire timer hver 14. dag, men må tage 2 vagter á 4 timer om ugen. Tidsrummet for frivilligt arbejde ligger på hverdage og helligdage i dag- og aftentimerne.

Den frivillige har kun adgang til aftalte områder og stuerne efter aftale med personalet. De frivillige er at betragte som et medmenneskeligt supplement/ en ekstra pårørendefunktion på hospitalet og kan derfor alene kun sættes til opgaver, som man kunne bede en kendt pårørende om.

Den frivillige har pligt til at sige fra overfor opgaver, som ikke er i overensstemmelse med de foreliggende aftaler.

Den frivillige skal bære synligt ID som udleveres af Aalborg Universitetshospital. ID-kort bestilles igennem koordinatoren hos sekretær Gurli Hansen, Ledelsessekretariatet, Hobrovej 42 A, 9000 Aalborg, mail aalborguh.frivillig@rn.dk .

4. Forsikring

Regionen/Hospitalet har tegnet forsikring for frivillige, tilknyttet hospitalets Frivilligkorps, der udfører frivillig indsats på hospitalet. Forsikringen er tegnet i Gjensidige Forsikring og dækker både ulykkes- og ansvarsforsikring.

Ulykkesforsikringen svarer til den dækning, som regionens øvrige medarbejdere har efter arbejdsskadesikringsloven. Det betyder, at hvis en person, der udøver frivillig indsats kommer ud for en personskade, skal det anmeldes til Gjensidige Forsikring.

Ansvarsforsikringen dækker, hvis en person under frivillig indsats forvolder skade på person eller ting. Forsikringen er tegnet med en selvrisiko på 10.000 kr., hvilket dækkes af Forsikringskontorets selvforsikringspuljer ved eventuelle skader. Skader anmeldes og behandles ligeledes af Gjensidige forsikring.

Alle personer der udfører en frivillig indsats i Frivilligkorpset, er omfattet af forsikringen, og forsikringen dækker personen i det tidsrum, der udføres frivilligt arbejde.

Kørsel frem og tilbage til arbejdsstedet for frivillig indsats er ikke dækket af forsikringen.

Skader anmeldes via Frivillig korpsets koordinator eller sekretær.

5. Det enkelte afsnits forpligtelser

De enkelte afsnit er selv ansvarlige for at informere patienter, pårørende og medarbejdere, herunder de lokale TR om tilbuddet og retningslinjerne for anvendelse af frivillige.

Ledelsen på de involverede afdelinger/afsnit udvælger en kontaktperson for gruppelederen, som i samarbejde med den overordnede ansvarlige på hospitalet introducerer nye frivillige til det enkelte afsnit samt indgår i løbende dialog om samarbejdet.

Det tilstræbes, at afsnittet stiller et aflåst skab til rådighed for de frivillige til opbevaring af tøj og personlige ejendele, når de frivillige er "på vagt".

Aalborg Universitetshospital udleverer et navneskilt, som bæres synligt i vagten. Den frivillige bærer civilt tøj, så denne ikke forveksles med personale. Den frivillige bærer en vest, så denne er mere synlig for patienterne og de pårørende.

Afsnittet og de frivillige kan til enhver tid involvere hospitalets overordnede ansvarlige. Denne skal altid inddrages, hvis der er forslag om udvikling af nye aktiviteter og/eller optimering af antal frivillige.

Samarbejdet kan opsiges af begge parter med øjeblikkelig virkning, hvis dette ønskes. Aalborg Universitetshospitals overordnede ansvarlige har ansvaret for at formidle meddelelsen med evt. begrundelse til alle berørte parter

6. Koordinering, information og anerkendelse

Den overordnede ansvarlige og afdelingens kontaktperson korresponderer med gruppelederen i det enkelte afsnit, hvorefter det er dennes ansvar at viderebringe relevante informationer til gruppen.

Årligt udsendes information vedr. aktiviteter, kursus samt møder m.m. til alle frivillige i hospitalet.

Den overordnede ansvarlige for frivillige afholder et halvårligt møde med gruppelederne på Aalborg UH, hvor det bl.a. evalueres, hvordan det går i gruppen og med det frivilliges opgaver og samarbejdet i afdelingen/ afsnittet, her drøftes også ønsket om nye/flere frivillige.

Til anerkendelse af alle frivillige på Aalborg Universitetshospital er der afsat 10.000 kr. årligt til:

- To årlige arrangementer (sommer og jul)
- To årligt kursus for nye frivillige
- Jubilæumsanerkendelse ved 5 og 10 års og 15 og 20 års frivilligt arbejde på hospitalet

Aalborg Universitetshospital betaler derudover et dagligt måltid mad i "vagten" enten i kantinen eller i afsnittet.

7. Vejledning for de frivillige

Ved ansættelse

Tavshedserklæring og straffeattest skal afleveres inden opstarten på frivilligopgaven.

Det er obligatorisk for alle frivillige at deltage i kursus.

8. Facebook gruppe:

Du har nu mulighed som frivillig at blive medlem af en Facebook gruppe (Frivillig på Aalborg Universitetshospital), som er oprettet til Aalborg Universitetshospitals frivilligkorps, hvor I kan dele stort og småt, f.eks. "jeg har brug for kørejlighed" eller spørgsmål til en specifik opgave. Du skal anmode om at blive medlem. Lis Andersson er administrator og adgang til gruppen.

Sygdom/fridag.

Ved sygdom eller ved en valgt fridag, hvor man har en vagt, prøves der først, om en anden i gruppen kan møde ind på vagten. Hvis ikke dette er muligt, skal der gives besked det til den afsnitsledende/Frivillig ansvarlig på afsnittet/området om, at der ikke møder en frivillig ind på den pågældende dag.

Servering af mad

- Det at made en patient er en sygeplejefaglig opgave. De frivillige varetager ikke sygelejeopgaver i forhold til ernæringen.
- Som frivillig må du ikke opholde sig i patientkøkkenet

Dette må du gerne som frivillig

- Følge patienten ud til madvognen for at hente mad
- Spise sammen med patienten for at motivere til at spise

Isolationsstuer

Isolationsstuer kan kun besøges efter særlig aftale med den afsnitsledende sygeplejerske på afsnittet eller overordnet ansvarlig koordinator Tina Marie Aarup.

Køb i kantine eller kiosk

Følge patienten i kiosk eller kantine

Hvis penge modtages til køb i kiosk eller kantine, skal beløbet noteres ned, på hvor mange penge der modtages og underskrives af patienten. En ansat på hospitalet/afdelingen skal gerne vidne til aftalen.

Ved ophør

Navneskilt afleveres til koordinator for gruppen eller kan sendes over til Gurli Hansen, Ledelsessekretariatet, Urban.

Aflevering af frivilligvest, har du en vest bedes denne vaskes før aflevering og afleveres sammen med navneskiltet.

Telefoni

Overordnet ansvarlig for De Frivillige
Sygeplejerske Tina Marie Aarup, mail: aalborguh.frivillig@rn.dk. Tina er nemmest at træffe på mailen.

mobil 2221 4164 telefontid torsdage kl. 8.30-9.30

Sekretær Gurli Hansen, mail: aalborguh.frivillig@rn.dk tlf. 97661332.

Telefontid torsdage kl. 9.30-10.30,

Mad i frivilligvagt

Som frivillig på Aalborg Universitetshospital får du et måltid mad, hvis du har en vagt på 4. timer. Maden kan fås ved visning af dit navneskilt, som du får udleveret, når du er frivillig. Du kan få mad i personalekantinens i Medicinerhuset. Personalekantinens er åben fra 11.30-13.30. For De Frivillige der er på afdelingerne, bestilles der på mange af afsnittene mad til De Frivillige i vagten.

Det er en god gerning at spise sammen med en eller flere patienter.

Du kan spise 2. stk. smørrebrød eller en lun ret med vand til, der må kun afhentes mad en gang. På nogle afsnit aftales det med den afsnitsledende sygeplejerske, at der bestilles mad de dage hvor der er en frivillige i vagt.

Har du vagt uden for personalekantinens åbningstid kan du få et måltid mad i Caféen i Medicinerhuset, mod forevisning af dit navneskilt som har åbent fra 17.00-18.30.

Parkering

Hvis du har brug for en parkeringstilladelse på matriklen Aalborg Universitetshospital Syd/Nord, skal du sende dit navn og din mailadresse til mailadressen: aalborguh.frivillig@rn.dk .

Herefter modtager du et link du skal følge, og her registrere din bil.

Når du har fået en bekræftelse på parkeringstilladelsen, kan du parkere på personaleparkeringen.

Bilag 1. Oversigt over kontaktpersoner/ansvarlige

Overordnet ansvarlig for De Frivillige på Aalborg Universitetshospital er:

Sygeplejerske Tina Marie Aarup, mail: aalborguh.frivillig@rn.dk – eller mobil 2221 4164

Sekretær Gurli Hansen, mail: aalborguh.frivillig@rn.dk – Tlf. 9766 1332

Besøgstjenesten:

En besøgsven kan rekvireres hele året inkl. ferieperioder via hospitalsledelsens Ledelsessekretariat

Gurli Hansen, mail: aalborguh.frivillig@rn.dk – tlf. 9766 1332

Patienthotellet tilkalder besøgsvenner direkte via gruppelederen.

Gudstjenester og bogvogn Syd:

1 gruppeleder og 7 frivillige

Dialysen og Informationen forhallen Syd:

1 gruppeleder og 10 frivillige

De frivillige i forhallen Syd kan tilkaldes af alle afsnit alle hverdage uden for skoleferier kl. 9.00 – 13.00 på mobil 9766 0606

Patienthotellet kl. 17-20, 2 x ugentligt

1 gruppeleder og 8 frivillige

Patienthotellet: fællesspisning 2 x ugentligt

Ortopædkirurgisk ambulatorie, forhallen Syd

1 gruppeleder og 9 frivillige

De frivillige i forhallen Syd kan tilkaldes af alle afsnit alle hverdage uden for skoleferier

Pårørende hjælp v/ modtagelse på hospitalet

Afdeling A1, højhuset afsnit Syd

1 gruppeleder og 4 frivillige

Samtale med patienter og pårørende, fællesspisning, oprydning på fællesarealer og efter aftensmad.

Medicinerhuset:

1 gruppeleder og 10 frivillige

Ledsagelse af patienter (med eller uden pårørende), alle hverdage uden for skoleferier kl. 09:00 – 13:00 på mobil 9766 0584

Ældre medicinsk sengeafsnit kl. 09.00-13.30:

1 gruppeleder og 4 frivillige

Samtale med patienter og pårørende, oprydning på fællesarealer og efter aftensmad.

Hæmatologisk / sengeafsnit for blodsygdomme 7V Medicinerhuset tirsdag og onsdag kl. 15.00-18.30:

1 gruppeleder og 4 frivillige

Samtale med patienter og pårørende, oprydning på fællesarealer og efter aftensmad.

Onkologisk /sengeafsnit for kræft D1 og D3 tirsdag og onsdag kl. 14.00-18.00:

1 gruppeleder og 3 frivillige

Samtale med patienter og pårørende, oprydning på fællesarealer og efter aftensmad.

Neurologisk Nord tirsdag kl. 15.00-19.00:

1 gruppeleder og 6 frivillige

Samtale med patienter og pårørende, fællesspisning, oprydning på fællesarealer og efter aftensmad.

Urologisk Nord:

0 gruppeleder og 2 frivillige

Hjælper og hygger om patienterne, hjælp omkring spisesituationen.

Skadestuen, Akutmodtagelse og Skaderøntgen daglig kl. 14.00-18.00:

1 gruppeleder og 10 frivillige

Samtale med patienter og pårørende, oprydning på fællesarealer og efter aftensmad.

Kardiologisk dagafsnit S1 og S2 mandag-torsdag kl. 8.00-12.00

1 gruppeleder og 3 frivillige

Følge patienterne til undersøgelse, samtale med patienter og pårørende og oprydning på fællesarealer.

Forhallen Nord, servicering kl. 9.00-13.00

1 gruppeleder og 9 frivillige

De frivillige i forhallen på afsnit Nord kan tilkaldes af alle afsnit alle hverdage uden for skoleferier kl. 9.00 – 13.00 på mobil 9766 0698

Blodprøvetagning alle hverdage 9.00-13.00

1 gruppeleder og 7 frivillige

Hjælper ved prøverørskiosken (når patienter skal have taget blodprøver)

AMA og M1 Hobro og sengeafsnit for genoptræning M3 alle hverdage

kl. 09:00-13:00 og 14.00-18.00

1 gruppeledere og 14 frivillige

Samtale med patienter og pårørende, fællesspisning, oprydning på fællesarealer og efter aftensmad.

Ladegårdsgade, Demens afsnit

1 gruppeleder og 4 frivillige

Tilkaldekorps til utrygge patienter på AMA og Nyremedicinsk

1 gruppeleder og 4 frivillige

Se også www.aalborguniversitetshospital.m.dk/

Bilag 2. Tavshedserklæring

Undertegnede, der er fyldt 18 år, ønsker at blive frivillig på Aalborg Universitetshospital, Region Nordjylland.

Jeg er bekendt med Frivilligaftalen, herunder at tavshedspligten gælder, både mens jeg er frivillig, og efter jeg er ophørt som frivillig.

Tavshedspligten omfatter alle oplysninger omkring patientens personlige forhold, som jeg kommer i besiddelse af som frivillig. Tavshedspligten gælder såvel over for andre frivillige, andre patienter, patientens pårørende, personalet på afdelingen, samt min egen familie og venner m.fl.

Patienten bestemmer således selv, hvem der må modtage oplysninger om hans/hendes forhold.

Har patienten givet lov, overtræder jeg ikke tavshedspligten.

Jeg må gerne videregive egne erfaringer, men skal adskille egne problemer fra andres og jeg må ikke være missionerende eller rådgive i forhold til behandling, politik og religion, ligesom jeg ikke må modtage gaver eller involvere mig i økonomiske transaktioner med patienter og pårørende.

Jeg er indforstået med, at jeg løbende vurderes i forhold til mit arbejde som frivillig og er indstillet på at bede om hjælp, såfremt jeg har behov herfor.

Børneattest indhentes ved frivilligt arbejde på specifikke afdelinger.

Navn: _____

Adresse: _____

Tlf.: _____ / _____

E-mail: _____

Afsnit: _____

Cpr.nr: _____

Ovenstående oplysninger bruges til internt brug hos overordnet ansvarlig koordinator og sekretær, samt til koordinator i gruppen, hvor du er som frivillig.

UNDERSKRIFT

DATO

Bemærkninger:

Bilag 3. Kursusprogram for nye frivillige

Program:

Kl. 9.00-9.30	Kaffe, te og rundstykker Præsentation af deltagerne Organisation og sygekulturskultur v/ansvarlig frivilligkoordinator Tina Marie Aarup
Kl. 9.30-10.30	Kvalitetskonsulent, Køkkenet
Kl. 10.30-11.30	Hvad omfatter tavshedspligten? v/ Patientkontoret v/Region Nordjylland
Kl. 11.30-12.30	Den vanskelige samtale v/ cand.scient.soc.
KL 12.30-13.00	Let frokost
Kl. 13.00-14.00	Etisk kodeks v/overlæge / konsulent
KL 14.00-15.00	Hygiejne/ hvad skal jeg tænke på ift. mig selv/patienten? v/ Hygiejnesygeplejerske i Infektionshygiejnisk
KL 15.00-15.30	Afrunding v/ overordnet frivilligkoordinator

Bilag 4. Gruppelederfunktionen

Ansvarsområde:

En gruppeleder har ansvaret for en gruppe eller flere grupper, der kan have varierende i størrelse.

Gruppelederes opgave er følgende i forhold til nye:

Introducere nye til opgaven og andre der kan være usikker på opgaven.

Følges med den nye frivillig indtil den frivillige føler sig tryk ved opgaven- eller uddelegereopgaven til en anden i gruppen der har kompetencer til opgaven.

Står til rådighed pr. mail eller telefon ved spørgsmål.

Fortælle og forklarer regler om opførsel inden for rammen af et hospital, åbne arealer eller i afsnittene.

Måltid i vagten (obs er forskelligt om den frivillige møder i dag tid eller til aften).

Gruppelederen orienterer om de præcise forhold.

Gruppelederen orienterer om påklædning, hygiejne og tavshedserklæringen og parkering.

Fravær og det at bytte vagter. Den frivillige skal altid orientere til kontaktpersonen på hospitalet og til gruppelederen om, hvis man ikke kan komme og ikke kan bytte sin vagt.

Gruppelederen orienterer om hvem er kontaktpersonen på hospitalet for afsnittet/områderne,

Sikre at de frivillige har vest og id. Skilt (sekretær sender id. skilt til informationen på syd, nord og Høbro)

Hvis mailadressen ændres, eller frivillige melder fra, skal der gives besked til sekretæren for De Frivillige

Brug af logbog- hvis gruppen bruger det.

Generelle opgaver:

Modtage mail fra sekretærerne eller fra den ansvarlige koordinator og samarbejde om nye til gruppen.

Orienterer De Frivillige om nye tiltag og ændringer

Samle gruppen til gruppemøder eller andre sociale tiltag hvor De Frivillige får mulighed for at spare med hinanden (lokale kan reserveres efter kl.15.00 på sygehuset ved henvendelse til sekretæren)

Afmelde frivillige der stopper, modtage vest og id. Skilt i samarbejde med den ansvarlige koordinator og sekretæren for De Frivillige.

Samarbejde med den ansvarlige koordinator for De Frivillige ved problemstillinger

Deltage i gruppemøde 2 gange årligt

Vagt hver 14. dag som minimum

Får udbetalt kørepenge 2 gange om året (bruges til socialhygge)
Laver liste over egne frivillige i gruppen (husk at orientere om GDPR).

Overordnet dialog & beslutningsforum

Sygeplejefaglig direktør, Hospitalsledelsen
Aalborg Universitetshospital
Lisbeth Kjær La goni

Kontorchef, Strategi & HR
Aalborg Universitetshospital
Lo uise A ntoft

Overordnet koordinator, Strategi og HR
Aalborg Universitetshospital
Tina Marie Aarup

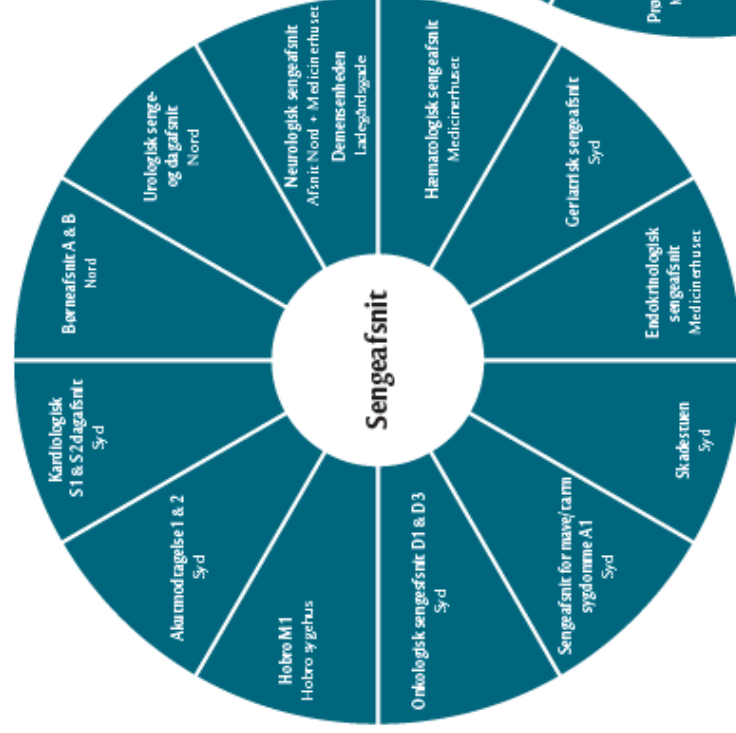
Sekretær, Led elsesekretariat
Aalborg Universitetshospital
Gurli Hansen

Fæ llestillidsrepræsentant
FOA

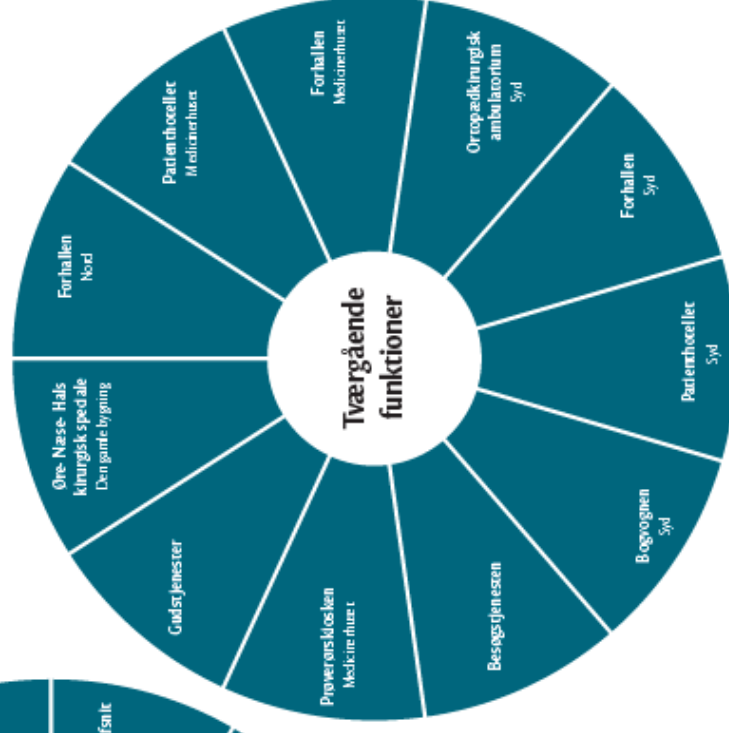
Fæ llestillidsrepræsentant
Dansk Sygeplejefåd

Fæ llestillidsrepræsentant
Logistikafdelingen

Bilag 5. Frivilligkorpset på Aalborg Universitetshospital



Samarbejdsaftaler Vågejeneste Røde Kors og Dansk Menighedspleje



Der er tilknyttet en gruppeleder til hver frivilliggruppe, der varetager den daglige drift i gruppen.

Bilag 6. Forventninger til afsnittene / områderne.

Ansvarsområde:

Når der bliver oprettet nye grupper på hospitalet, forventer vi at følgende bliver afstemt med den afsnitsledende sygeplejerske, den frivillige gruppeleder og Tina Marie Aarup:

Afdelingens kontaktpersons ansvarsområde:

Kontaktperson i afsnittet / området. Gerne den afsnitsledende eller en der har fået uddelegeret opgaven/har ansvaret for opgaven.

Kontaktpersonen samler de Frivillige 1-2 gange om året for at afstemme de fælles forventninger til frivilligjobbet.

Informerer det øvrige personale om de Frivilliges funktion i afsnittet/områderne.

Udformer en liste over, hvad de Frivillige skal og må i afsnittet

Praktiske tiltag i afdelingen:

Taskeskab / frivilligskab / dueslag.

Mad til de Frivillige – afstemmer forholdene i forhold til de frivillige (i aftenvagterne).

Telefonnummer ved afbud.

I de afsnit hvor der er Frivillige, skal der gøres opmærksom på om der er patienter, som afdelingen ønsker at de Frivillige skal tage særlig hånd om/hensyn til.

Eventuel mulighed for, at der sættes billede op af den enkelte Frivillige, hvis der på afdelingen er billeder af øvrigt personale.