



# Retningslinjer for frivillige på Aalborg Universitetshospital

Justeret aftale januar 2018

AALBORG UNIVERSITETSHOSPITAL

## Indholdsfortegnelse

1. Indledning .....	3
2. Opgaver for frivillige .....	3
3. Godkendelse af frivillige m.m. ....	4
4. Forsikring .....	4
5. Det enkelte afsnits forpligtelser .....	5
6. Koordinering, information og anerkendelse .....	5
Bilag 1. Oversigt over kontaktpersoner/ ansvarlige .....	7
Bilag 2. Tavshedserklæring .....	10
Bilag 3. Kursusprogram for nye frivillige.....	11
Bilag 4. Årlige administrative opgaver i frivilligkorpset .....	12

## 1. Indledning

Frivilligkorpset har været en del af Aalborg Universitetshospital siden år 2000 og antallet af frivillige er vokset stødt siden. Pr. 1. januar 2015 er antallet af frivillige på over 100, der til daglig styres og koordineres af sygeplejerske Tina Marie Aarup i tæt samarbejde med sekretær Lone Tolstrup Christensen. 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 frivilligkoordinator godkendt af den overordnede ansvarlige for frivillige på Aalborg UH. Koordinatorerne 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 som ikke erstatter 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
- Hjælpe patienter og pårørende med praktiske ting.
- Gå en tur/ hente ting i kiosken
- Hygge om og sæson-bestemt 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 for m.m.

### 3. Godkendelse af frivillige m.m.

Alle frivillige skal inden opstart godkendes primært af den overordnede frivilligkoordinator, samt underskrive en tavshedserklæring (se bilag 3). 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 ren straffeattest, som skal afleveres samtidig med tavshedserklæringen. Attesten indhentes digitalt

[https://www.politi.dk/da/borgerservice/straffeattest/privat\\_straffeattest/](https://www.politi.dk/da/borgerservice/straffeattest/privat_straffeattest/) eller ved at møde personligt op på politistationen medbringende legitimation fra en offentlig myndighed.

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. Ingen frivillig må i udgangspunktet påtage sig mere end fire timers frivilligt arbejde om ugen. Tidsrummet for frivilligt arbejde ligger på hverdage i dag- og aftentimerne.

I skolernes ferie ydes der ikke frivilligt arbejde på Aalborg Universitetshospital, med undtagelse af besøgstjenesten og ledsagelse til gudstjenester og arrangementer.

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 kontorassistent Lone Tolstrup Christensen, Ledelsessekretariatet, Hobrovej 42 A, 9000 Aalborg, mailadresse: [lrc@rn.dk](mailto:lrc@rn.dk). telefonnummer 24 46 84 57.

### 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 Frivilligkorpsets 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 koordinatoren, 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, således at denne ikke forveksles med personale. I de tværgående funktioner bærer den frivillige 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, såfremt 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 koordinatoren i det enkelte afsnit, hvorefter det er dennes ansvar at viderebringe relevante informationer til gruppen.

To gange årligt udsendes information vedr. aktiviteter, kursus samt møder m.m. til alle frivillige i hospitalet (se bilag 4).

Den overordnede ansvarlige for frivillige afholder et halvårligt møde med koordinatorene 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)
- Et årligt kursus for nye frivillige
- Jubilæumsanerkendelse ved 5 og 10 års og 15 års frivilligt arbejde på hospitalet

Aalborg Universitetshospital betaler derudover et dagligt måltid mad i "vagten" enten i kantinen eller i det pgl. afsnit.

## Bilag 1. Oversigt over kontaktpersoner/ ansvarlige

Overordnet ansvarlig for De Frivillige på Aalborg Universitetshospital er:

Sygeplejerske sygeplejerske Tina Marie Aarup, mail [tma@rn.dk](mailto:tma@rn.dk) – eller mobil 2221 4164

Kontorassistent Lone Tolstrup Christensen, mail: [luc@rn.dk](mailto:luc@rn.dk) – mobil 2446 8457

### Besøgstjenesten:

En besøgsven rekvireres hele året inkl. ferieperioder via hospitalsledelsens Ledelsessekretariat

Lone Tolstrup Christensen, mail: [luc@rn.dk](mailto:luc@rn.dk) - mobil 2446 8457

Patienthotellet tilkalder besøgsvenner direkte via koordinatoren.

### Gudstjenester og bogvogn Syd:

1 koordinator og 7 frivillige

### Patienthotellet kl. 17-20, 2 x ugentligt

### Dialysen og Informationen forhallen Syd, samt fordeling af aviser:

1 koordinator og 18 frivillige

De frivillige i forhallen Syd kan tilkaldes af alle afsnit alle hverdage uden for skoleferier kl. 0.00 – 13.00 på mobil 9766 0606

Patienthotellet: fællesspisning 2 x ugentligt

### Ortopædkirurgisk ambulatorie, forhallen Syd

1 koordinator og 9 frivillige

De frivillige i forhallen Syd kan tilkaldes af alle afsnit alle hverdage uden for skoleferier kl. 10.00 – 13.00

### Medicinerhuset og Øre-Næse-Hals ambulatoriet:

1 koordinator og 10 frivillige

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

### Reception 1, 2 og 3 i Medicinerhuset kl. 9.00-13.00:

1 koordinator og 10 frivillige

Ledsagelse af patienter (uden pårørende), alle hverdage uden for skoleferier kl. 09.00 – 13.00 på mobil 9766 0788

### Geriatrisk og Endokrinologisk 8V Medicinerhuset kl. 16.00-18-30:

1 koordinator og 8 frivillige

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

### Hæmatologisk 7V Medicinerhuset tirs- og onsdag kl. 15.00-18.30:

1 koordinator og 3 frivillige

Samtale med patienter og pårørende, oprydning på fællesarealer og efter aftensmad og hjælp til praktiske gøremål

### Onkologisk D1 og D3 tirs- og onsdag kl. 14.00-18.00:

1 koordinator og 2 frivillige

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

### Infektionsmedicinsk, Medicinerhuset:

0 koordinator og 1 frivillig musiker ad hoc

### Gastroenterologisk A1 Syd:

0 koordinator og 1 frivillig

Samtale med patienter og pårørende, oprydning på fællesarealer og efter aftensmad og praktisk hjælp. Gå tur med patienterne.

### Neurologisk Nord og Apopleksiafsnit Syd tirsdag kl. 15.00-19.00:

1 koordinator og 6 frivillige

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



## Urologisk Nord:

0 koordinator og 2 frivillige

Hjælper og hygger om patienterne, hjælp omkring spisesituationen.

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

1 koordinator og 10 frivillige

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

## AMA 1 og 2 man- og onsdag kl. 15.30-19.30

1 koordinator og 8 frivillige

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

## Kardiologisk dagafsnit S1 og S2 man-tirs- og torsdag kl. 8.00-12.00

1 koordinator og 3 frivillige

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

## Forhallen Nord, servicering, aviser og bogafsnit kl. 9.00-13.00

1 koordinator 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

---

Se også [www.aalborguniversitetshospital.rn.dk/](http://www.aalborguniversitetshospital.rn.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.

Navn: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Tlf.: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Afsnit: \_\_\_\_\_

---

UNDERSKRIFT

DATO

Bemærkninger:

## Bilag 3. Kursusprogram for nye frivillige

### Program:

Kl. 9.30-10.00	Kaffe, te og rundstykker Præsentation af deltagerne
Kl. 10.00-10.30	Frivillig på Aalborg Universitetshospital Organisation og sygehuskultur v/ overordnet frivilligkoordinator
Kl. 10.30-11.30	Etisk kodeks v/overlæge / konsulent
Kl. 11.30-12.30	Den vanskelige samtale v/ cand.scient.soc.
KL 12.30-13.00	Let frokost
Kl. 13.00-14.00	Hygiejne/ hvad skal jeg tænke på ift. mig selv/patienten? v/ Infektionshygiejnisk
KL 14.00-15.00	Hvad omfatter tavshedspligten? v/ Patientkontoret v/ Region Nordjylland
KL 15.00-15.30	Afrunding v/ overordnet frivilligkoordinator

## Bilag 4. Årlige administrative opgaver i frivilligkorpset

Måned	Aktivitet
Januar	<p><b>Udsendes</b> til alle frivillige på Aalborg Universitetshospital (såvel mail eller pr. post):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktivitetsplan/datoer for første halvår.</li> <li>- Adresselister for frivillige på Aalborg Universitetshospital</li> <li>- Kursusinvitation til nye frivillige i foråret.</li> </ul>
Februar/ Marts	<b>Kursus for nye frivillige.</b>
Maj	<p><b>Udsendes:</b> Indkaldelse/dagsorden til koordinatormødet i juni. Indkaldelse sendes pr. mail til koordinatorene på Aalborg Universitetshospital.</p>
Juni	<p><b>Koordinatormøde</b> for koordinatorene på Aalborg Universitetshospital.</p> <p>Vedlagt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Referat fra koordinatormødet</li> <li>- Aktivitetsplan/ datoer for 2. halvår.</li> <li>- Reviderede adresselister for frivillige</li> </ul> <p>Sendes til alle frivillige på Aalborg Universitetshospital, pr. mail eller pr. post.</p>
August	<b>Sommerarrangement</b> for alle frivillige (også jubilæumsarrangement)
September	<p><b>Udsendes:</b></p> <p>Dagsorden til det årlige <b>Overordnede dialog- og beslutningsforum</b> til medlemmerne.</p> <p>(Se samarbejdsaftalen). Koordinatorerne på mail som cc.</p>
Oktober	<b>Overordnet dialog- og beslutningsforums møde.</b> Efterfølgende udsendes referat fra mødet pr. mail til målgruppe. (cc koordinatorene).

November	<p><b>Koordinator møde</b> for koordinatorene på Aalborg Universitetshospital.</p> <p>Vedlagt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Referat fra koordinator mødet</li> <li>- Aktivitetsplan/ datoer for 2. halvår.</li> <li>- Reviderede adresselister Aalborg Universitetshospital</li> </ul> <p>Sendes til alle frivillige på Aalborg Universitetshospital, pr. mail eller pr post.</p>
December	<p><b>Julearrangement</b> for alle frivillige på Aalborg Universitetshospital</p> <p>Julehygge v/Hospitalsledelsen for alle ansatte AalborgUH</p>
Diverse arrangementer	<p>Julekoncert m/ Aalborg Jernbane Orkester</p> <p>Gudstjenester</p> <p>2 årlige arrangementer for De Frivillige</p> <p>Diverse koncerter</p>

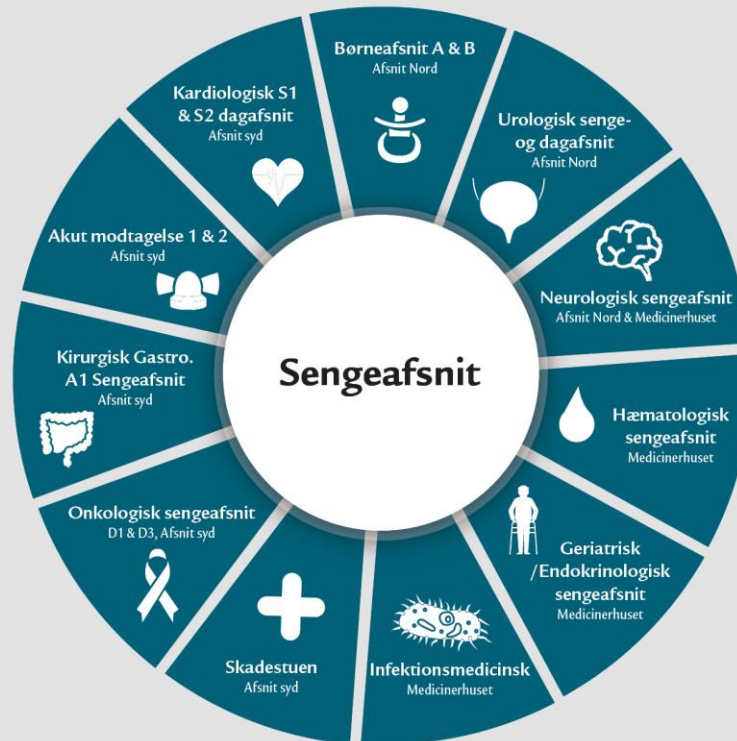
Koordinator møder og Dialogforum ligger i tidsrummet kl. 12.00-15.00,

Kursus ligger i tidsrummet kl. 9.00 – 15.30

# Bilag 5. Frivilligkorpset på Aalborg Universitetshospital pr. 1. januar 2018

**Samarbejdsaftaler**  
Vågetjeneste Røde Kors og Dansk Menighedspleje

## Overordnet dialog & beslutningsforum



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