



Handbók hópstjóra heimsóknavina





Ágæti hópstjóri heimsóknavina Rauða krossins

Heimsóknavinir eru eitt af áhersluverkefnum Rauða krossins. Þetta er afar mikilvægt verkefni sem miðar að því að létta fólki lífið og rjúfa félagslega einangrun fólks þar sem það á við.

Í þessari handbók er að finna ýmsar upplýsingar, leiðbeiningar og reglur til að vinna eftir, sem vonandi eiga eftir að styrkja þig í hlutverki þínu sem hópstjóri heimsóknavina.

Handbók sem þessi getur aldrei verið tæmandi, enda verkefnið í mikilli þróun, og gott getur verið að setja nýjar upplýsingar og fræðslu inn, allt eftir því sem tilefni býður uppá.

Gangi þér vel í starfi þínu sem hópstjóri heimsóknavina.

Með kveðju,

Handbók hópstjóra heimsóknavina

Yfirlit

1.

Hlutverk hópstjóra

- Stuðningur við hópstjóra
- Viðtal við heimsóknavin
- Undirbúningur heimsókna
- Gestgjafi
- Heimsóknavinur
- Farið í fyrstu heimsókn
- Sameiginleg samvera heimsóknavina
- Tillögur að fræðslu á samverufundum heimsóknavina
- Að leysa úr ágreiningi

2.

Fylgiskjöl/eyðublöð

3.

Klípusögur

4.

Grundvallarhugsjónir Rauða krossins

Siðareglur Rauða krossin

5.

Annað

HLUTVERK HÓPSTJÓRA

Hlutverk hópstjóra er m.a.

- ber ábyrgð á kynningu, framkvæmd og eftirfylgni verkefnisins.
- boðar nýja heimsóknnavini í viðtal eftir að þeir hafa sótt námskeið
- ber ábyrgð á að heimsóknavinir hafi skrifað undir sjálfboðaliðasamning
- tekur við beiðnum um heimsóknir til gestgjafa og undirbýr heimsókn
- skipuleggur fyrstu heimsókn og undirbýr gestgjafa fyrir hana
- undirbýr heimsóknavin fyrir heimsókn til gestgjafa
- fylgir heimsóknarvini í fyrstu heimsókn og fer yfir reglur og aðra mikilvæga þætti sem tengjast heimsóknum
- veitir heimsóknavinunum handleiðslu og stuðning.
- bregst við vandamálum sem upp kunna að koma í samskiptum heimsóknavinar og gestgjafa og aðstoðar við lausn þeirra
- skipuleggur, undirbýr og stjórnar reglulegum samverum heimsóknavina

Stuðningur við hópstjóra

Eftirfarandi aðilar eru bakland hópstjóra heimsóknavina, og er mikilvægt að hópstjóri leiti eftir stuðningi ef á þarf að halda;

- fulltrúi deildar
- verkefnastjórar á félagssviði hjá landsskrifstofu
- verkefnisstjóri sálræns stuðnings á landsskrifstofu

VIÐTAL VIÐ HEIMSÓKNAVIN

Mikilvægt er að hópstjóri hafi samband við nýjan sjálfboðaliða fljótlega eftir að hann hefur tekið þátt í heimsóknavinánámskeiði og bjóði honum í undirbúningsviðtal.

Gott er að hefja viðtalið með því að kynna deildina og heimsóknaverkefnið í nokkrum orðum og til hvers er ætlast af heimsóknavininum. Kynna stuðning við heimsóknavini, segja frá reglulegum samverum heimsóknavina og fræðslu sem sjálfboðaliðum stendur til boða.

Dæmi um spurningar í undirbúningsviðtali:

- Hefur þú unnið sjálfboðaliðastörf áður – ef já, hvaða sjálfboðastörf ?
- Af hverju hefur þú áhuga á að gerast heimsóknavinur ?
- Hvaða væntingar hefur þú til starfa sem heimsóknavinur ?
- Hefur þú einhver sérstök áhugamál ?
- Spyrja hvort hann hafi sérstakar óskir varðandi heimsóknir, t.d. hvort hann vilji heimsækja á einkaheimili, dvalarheimili eða annað ?
- Spyrja um hve lengi viðkomandi hafi áhuga á að starfa sem heimsóknavinur ?
- Útskýra þarf reynslutímamann, tilgang hans og lengd reynslutíma
- Spyrja hvaða tími henti viðkomandi best til heimsókna ?
- Minna á þagnarheit, bæði siðferðilega og lagalega
- Eitthvað sem sjálfboðaliði vill að komi fram ?

UNDIRBÚNINGUR HEIMSÓKNA

Gestgjafi:

- Kanna þarf hvaða væntingar gestgjafi hafi til heimsókna frá Rauða krossinum
- Hefur gestgjafi áhugamál sem hafa þarf í huga þegar heimsóknavinur er valinn
- Gera þarf gestgjafa grein fyrir reglum og hvert sé hlutverk heimsóknarvinnar t.d.
 - heimsóknavinur er sjálfbóðaliði sem veitir félagsskap og styttnir stundir
 - kemur ekki í stað félagsþjónustu eða heimahjúkrunar
 - tekur ekki að sér þrif eða önnur heimilisverk
 - fer ekki í sendiferðir eða sinnir erindum úti í bæ
 - blandar sér ekki í fjármál gestgjafa á nokkurn hátt
 - veitir gestgjafa ekki lán og þiggur ekki heldur lán frá honum
 - heimsóknavini er ekki heimilt að taka við gjöfum frá gestgjafa
- Láta þarf gestgjafa vita af þagnarheiti heimsóknarinnar
- Kynna fyrir gestgjafa tímalengd heimsókna (endurskoðað ef báðir óska eftir)
- Gestgjafi láti vita hve lengi hann vilji fá heimsóknir (tímabundið eða langan tíma)
- Láta vita um reynslutíma heimsókna (oft miðað við 4-6 vikur)
- Gestgjafi láti vita ef hann verður ekki heima þegar heimsóknin á að fara fram

UNDIRBÚNINGUR HEIMSÓKNA

Heimsóknavinur:

- Heimsóknavinur þarf að sækja heimsóknavinanámskeið áður en tekið er til starfa
- Hefur heimsóknavinur einhverjar sérstakar óskir varðandi heimsóknir (á heimili, dvalarheimili eða aðra stofnun, sambýli eða..)
- Kynna þarf sjálfboðaliða grundvallamarkmið Rauða krossins
- Miðað er við að heimsókn sé um 1 klst. á viku, nema um annað sé samið
- Minna heimsóknavin á hlutverk hans er:
 - er sjálfboðaliði sem veitir félagsskap og styttir stundir
 - kemur ekki í stað félagsþjónustu eða heimahjúkrunar
 - tekur ekki að sér þrif eða önnur heimilisverk
 - fer ekki í sendiferðir eða sinnir erindum úti í bæ
 - blandar sér ekki í fjármál gestgjafa með nokkrum hætti
 - veitir gestgjafa ekki lán og þiggur ekki lán frá honum
 - er óheimilt að taka á móti gjöfum frá gestgjafa
 - láti vita komist hann ekki í heimsókn á tilsettum tíma

UNDIRBÚNINGUR HEIMSÓKNA

Áður en heimsóknir hefjast þarf að huga vel að því að velja saman gestgjafa og heimsóknavin. Taka þarf tillit til nokkurra þátta þegar þetta er gert, m.a.;

- Undirbúa gestgjafa fyrir heimsókn með heimsókn/viðtali
- Að áhugamál beggja fari saman ef hægt er
- Að óskir um tímasetningu heimsókna fari saman

FARIÐ Í FYRSTU HEIMSÓKN

Hópstjóri fer með heimsóknvini í fyrstu heimsókn og kynnir aðila. Í þeirri heimsókn fer hópstjóri yfir þær reglur sem í gildi eru og báðum aðilum hefur verið kynntar og svarar fyrirspurnum. Áriðandi er að minna á þagnarskylduna strax í fyrstu heimsókn og benda á að hún haldist eftir að heimsóknum er hætt.

Mikilvægt er að í fyrstu heimsókn að aðilum sé gerð grein fyrir reynslutímanum, en að honum loknum verði farið yfir stöðuna og tekin ákvörðun um framhaldið. Gott er að leggja áherslu á að aðilar taki það ekki persónulega eða illa upp þó sambandið passi ekki fyrir annan hvorn eða báða aðila.

Í fyrstu heimsókn ætti heimsóknavinur alltaf að vera í merktri Rauða kross peysu, en það er síðan samkomulag hvort heimsóknavinur er í merktum fatnaði eða ekki. Það er þó nauðsynlegt að heimsóknavinur hafi alltaf með sér sjálfboðaliðaskírteini til að geta gert grein fyrir sér í starfinu.

SAMEIGINLEG SAMVERA HEIMSÓKNAVINA

Hópstjóri stendur fyrir mánaðarlegum samverufundum með heimsóknavinum. Hann undirbýr samveruna, boðar heimsóknavini (nema um annað sé samið) og útvegar fyrirlesara þegar það á við. Einnig sér hópstjóri um veitingar í samráði við deild.

ALLTAF SKAL MINNA Á ÞAGNARSKYLDU Í UPPHAFI SAMVERUFUNDA

Best er að fundirnir séu alltaf haldnir á sama tíma og ekki er verra ef hægt er að tímasetja alla fundi vetrarins strax í fyrstu samveru að hausti. Gott er einnig ef hægt er að ákveða dagskrá fundanna fram í tímann, þ.e. hvenær boðið verði uppá sérstaka fræðslu á fundunum.

Á samverufundum er gott að heimsóknavinir fái tækifæri til að tjá sig um starf sitt sem heimsóknavinur, enda læra heimsóknavinir mikið hver af öðrum. Ef upp hafa komið vandamál í tilviki einstakra heimsóknavina, skal það mál ræðast einslega milli hópstjóra og heimsóknavinar, nema tilefnið bjóði uppá að ræða það í hópnum.

Tillögur að dagskrá samverufunda;

Tillaga a)

1. Heimsóknavinir tjá sig um starfið
2. Fræðsluerindi og umræður
3. Veitingar

Tillaga b)

1. Heimsóknavinir tjá sig um starfið
2. Klípusaga og umræður
3. Veitingar

TILLÖGUR AÐ FRÆÐSLU Á SAMVERUFUNDUM HEIMSÓKNAVINA

Almennt:

- Hvað felst í heimsóknarþjónustu?
- Hvaða áhrif hefur heimsóknarþjónustan á þau sem við heimsækjum, þeirra nánustu og okkur sjálf?
- Sjálfboðarþjónusta og opinber umönnun.
- Hver hjálpar hjálparanum?
- Þagnarskyldan
- Einsemd
- Samskipti
- Veikleiki og styrkleiki
- Að setja mörk
- Félagsleg þjónusta
- Heimahjúkrunin (fulltrúi frá heilsugæslu)
- Heimilishjálpin (fulltrúi frá félagsþjónustunni)
- Að takast á við dagleg verkefni (iðjuþjálfari)
- Sorg og missir
- Að mæta þunglyndi og biturð

Um öldrun:

- Að eldast.
- Að vera í góðu líkamlegu formi.
- Heimsókn forstöðumanns öldrunarþjónustunnar.
- Um breytingar vegna aldurs.
- Um minnistap, m.a. byrjunareinkenni.
- Sögur og ljóð tengt öldrun.
- Þegar hinn aldraði vill fá að deyja.

Efni um fötlun:

- Hvaða áhrif hefur það að vera andlega fatlaður/proskaheftur?
- Hvernig mætum við fólki sem er andlega fatlað?
- Hjálpartæki við heyrnartap, minnkaða hreyfigetu, sjónskerðingu.

AÐ LEYSA ÚR ÁGREININGI:

Ef leysa þarf úr ágreiningi gestgjafa og heimsóknvinnar er best að vinna að lausn deilunnar með aðkomu beggja aðila. Hlusta skal á umkvörtunarefni deiluaðila reyna að gera sér sem gleggsta grein fyrir ágreiningsatriðum. Meta skal hvort ástæða er til þess að leiða þessa tvo aðila saman til að leysa málið. Aldrei skal bera á milli aðila hvað hinn sagði og sýna hlutleysi í hvívetna.

Meti hópstjórinn málið svo að ekki sé líklegt að hægt sé að leysa ágreininginn með því að leiða deiluaðila saman skal hópstjórinn slíta sambandinu á eins vinsamlegum nótum og hægt er. Ef hópstjórinn treystir sér til er best í öllum tilfellum að leiða deiluaðilana saman og stjórna umræðum þannig að þeir leysi ágreining sinn saman. Byggt er á hugmyndafræði sáttamiðlunar að deiluaðilar séu sérfræðingar í sinni deilu. Þeir séu því best til þess fallnir að finna lausn á henni sem er viðunandi fyrir báða aðila. Deiluaðilar tjá sig um upplifun sína og skoðun á atvikinu og eru síðan aðstoðaðir af hópstjóranum við að leysa úr vandanum og ná sáttum. Hópstjórinn getur alltaf leitað aðstoðar hjá framkvæmdastjóra deildar eða hjá verkefnisstjóra á landsskrifstofu. Ef ágreiningur er það alvarlegur að leita þarf til utanaðkomandi aðila til að leysa ágreining vísar verkefnisstjóri landsskrifstofunnar deilunni til verkefnisstjóra sálræns stuðnings hjá landsskrifstofunni eða til viðurkennds sáttamiðlara.

Einfalt dæmi um sáttamiðlun:

Tvær systur gera tilkall til appelsínu. Væri málið sett fyrir dómstól hefði dómari spurt hvor systranna gæti sannað tilkall sitt til ávaxtarins og sýnt kvittun. Það gæti líka komið til greina að dómari skipti appelsínunni í tvo helminga og jafnaði ágreininginn. "En undir sáttamiðlun yrðu systurnar spurðar hvers vegna þær þyrftu appelsínuna. Þá kæmi í ljós að önnur þeirra vildi eingöngu safann en hin börkinn í kökubakstur. Það eru því tvær appelsínur í spilinu og málið leysist með því að önnur systirin fær börkinn og hin appelsínubátana. Þetta er einfalt dæmi en í grunninn endurspeglar þetta sáttamiðlunina." (tekið af heimasíðu Sáttar – félags sáttamiðlara)

Eyðublöð

Eftirfarandi fylgiskjöl/eyðublöð skulu vera í handbókinni:

- ábending eða beiðni um heimsókn frá Rauða krossinum
- samningur heimsóknavina við deild
- eyðublað fyrir þagnarskyldu
- sjálfboðasamningur
- klípusögur
- siðareglur Rauða krossins
- grundvallarhugsjónir Rauða krossins



**Ábending eða beiðni um heimsókn frá
heimsóknavinum Rauða krossins**

Hver biður um heimsókn: _____

Nafn gestgjafa: _____

Heimili: _____

Kt. _____

Sími: _____

Annað: _____

Aðstandandi: _____

Sími: _____

Dagsetning: _____

Samþykki gestgjafa: _____

Nafn heimsóknarvinnar: _____

Nafn hópstjóra: _____



Rauði krossinn

Beiðni um heimsókn

Úfyllist af verkefnisstjóra/hópstjóra

Beiðni barst frá: _____

þann _____ Dags. viðtals _____

Nafn _____

Heimili _____

Aldur _____ Fjölskylduhagir _____

Störf/fyrirverandi störf _____

Áhugamál _____

Sérstakar þarfir _____

Sérstakar óskir _____

Hvaða væntingar hefur gestgjaf? _____

Sjálfbóaliði: _____

Fyrsta heimsókn: _____

Hvernig gengur? _____

SAMNINGUR HEIMSÓKNAVINA VIÐ DEILD

Heimsóknarvinur Rauða krossins

1. Komist ég ekki í heimsókn á tilsettum tíma mun ég láta gestgjafa minn vita með góðum fyrirvara.
2. Ég mun ekki lána þeim sem ég heimsæki peninga, verðmæta hluti, né þiggja að láni.
3. Ég mun ekki taka við peningum eða öðrum verðmætum að gjöf, hvorki frá þeim sem ég heimsæki eða aðstandendum þeirra.
4. Ég mun láta hópstjóra heimsóknarþjónustu vita ef ég tel að gestgjafi minn þurfi á meiri þjónustu að halda eða ef upp koma hnökrar á samstarfi okkar.
5.deild Rauða krossins skuldbindur sig til að bjóða mér upp á reglulega fundi með sjálfboðaliðum í heimsóknarþjónustu
6. Ég er bundin(n) þagnarskyldu í heimsóknarþjónustunni og helst sú skylda þó ég láti af störfum

Í þagnarskyldu felst:

- Að ræða ekki persónuleg málefni gestgjafans við óviðkomandi aðila
 - Að skrá ekki neinar upplýsingar um gestgjafa
7. Kjósi ég að hætta störfum mun ég tilkynna það til hópstjóra með fjögurra vikna fyrirvara svo framarlega sem það er framkvæmanlegt.

Dags: _____

Klípusögur

Átta-bíó

Það var aldrei neitt mál að heimsækja hann Guðmund fannst Ólöfu. Hann hafði misst konuna fyrir 10 árum, þá 57 ára gamall. Hann var vel á sig kominn andlega og líkamlega, hressilegur í viðmóti, kurteis og tillitssamur. Guðmundur hafði samt einhvern veginn aldrei alveg jafnað sig eftir fráfall konunnar. Það hafði haft þær afleiðingar að Guðmundur einangraði sig frá öllum félagsskap og ekki sinnt tómstundum sínum. Börn höfðu hjónin ekki eignast og fjölskyldur beggja höfðu verið litlar. Það voru því ekki margir sem litu inn hjá Guðmundi og það var eins og að hann vildi ekkert fá fólk í heimsókn. Guðmundur hafði samt aldrei sýnt það að hann hefði eitthvað á móti því að Ólöf kæmi til hans.

Það hafði svo sem ekki gengið eins og í sögu til að byrja með, en eftir að þau fóru að kynna sér þetta að ganga. Ólöf var 10 árum yngri en Guðmundur, en hann var mjög ungur í anda. Þau komust fljótlega að því að þau áttu margt sameiginlegt. Voru bæði fædd úti á landi, höfðu bæði misst maka og höfðu gaman að því að ferðast bæði innanlands sem utan. Eftir því sem Ólöf kom oftar virtist létt á Guðmundi og hann virtist taka gleði sína á ný. Hann átti það til að vera tilbúinn með ýmiss konar mat, áður en Ólöf kom, eða þá að hann vildi fara út í göngutúra og setjast jafnvel inn á kaffihús. Þar kom að því að hann bauð henni í átta-bíó. Ólöf var á báðum áttum, en þar sem hún hafði alltaf haft gaman af því að fara í bíó ákvað hún að þiggja boðið. Eftir bíóið bauð hann henni heim sem hún þáði. Þar bauð hann upp á kaffi og líkjör. Þegar Ólöf var síðan að fara seint um kvöldið kyssti Guðmundur hana beint á munninn og sagðist kunna mjög vel við hana. Ólöfu var brugðið því hún hafði ekki verið að hugsa neitt í þá áttina að þau yrðu eitthvað nánari. Henni var því ekki skemmt þegar Guðmundur hringdi í hana daginn eftir og bauð henni á dansleik á Kringlukránni helgina á eftir, en er samt á báðum áttum.

Ólöf hringir því í þig og biður þig að ráða sér heilt. Hvaða ráð gefur þú henni? Það má einnig spyrja hvernig taka beri á því ef það væri heimsóknarvinurinn sem verður mjög hrifinn af þeim sem hann er að heimsækja. Hvernig er best að bregðast við því þegar heitar tilfinningar taka völdin?

Erfitt að kveðja

Guðrún hafði heimsótt Ásgerði í nokkra mánuði. Allt hafði gengið vel í byrjun og gekk svo sem ennþá. Það var stundum alveg kostulegt að hlusta á Ásgerði segja frá lífshlaupi sínu þó Guðrúnu fyndist hún reyndar hugsa ansi öfgakennt stundum. Þetta var samt skemmtilegt spjall og stundum fróðlegt. Alla veganna talaði Ásgerður mikið.

Það sem hins vegar truflaði Guðrúnu meir og meir síðustu vikurnar var að henni þótti sífellt erfiðara að kveðja gömlu konuna á þeim tíma sem hún hafði einsett sér að gera. Það gat stundum dregist allt upp í einn til einn og hálfan klukkutíma. Guðrúnu fannst þetta slæmt þar sem henni fannst hún ekki lengur hafa stjórn á aðstæðum og eins vegna þess að stundum var hún búin að lofa Gunnari manningnum sínum að hitta hann á eftir heimsóknina og þurfti hann þá að bíða eftir henni. Hann var nefnilega ekki mjög þolinmóður maður. Það var sama hvað hún mætti ákveðin í heimsóknina alltaf tókst gömlu konunni að draga hana á langinn. Bæði var það að hún hafði frá svo mörgu að segja og eins var hún svo oft að tala um hvað það væru fáir sem kæmu í heimsókn og hvað það væru fáir sem skildu hana. Hún væri nú þessi hræðilegi einstæðingur, allir að flýta sér og enginn hefði tíma til að líta til með gömlu skari.

Það sem Guðrúnu fannst svo erfitt var að finna rétta tímann til þess að segjast vera að fara. Það var eins og Ásgerður héldi að hún ætti ekkert líf fyrir utan þessar heimsóknir. Það var oft þannig að þegar Guðrún sagði að nú þyrfti hún að fara að koma sér hélt Ásgerður bara áfram að tala eins og hún heyrði ekki hvað Guðrún sagði. Þetta varð sífellt verra og verra. Guðrún var hrædd um að særa gömlu konuna ef hún væri ákveðnari og svo fannst henni hún svolítið bundin henni því hún var alltaf að segja að Guðrún væri sú eina sem vildi hlusta á sig.

Að lokum ræddi Guðrún um þetta vandamál við umsjónaraðila sinn. Hvað mundir þú segja við Guðrúnu ef þú værir umsjónaraðili hennar? Hvernig á hún að snúa sér í þessu máli og hvers vegna?

Geðvonska og biturleiki

Þegar eitthvað kom upp á í kringum Sigmund virtist einhvern veginn alltaf allt fara úr skorðum. Ef hann veiktist gerðu lækarnir yfirleitt einhverjar vitleysur sem urðu þess valdandi að málin klúðruðust og hann fékk ekki þá þjónustu sem hann átti að fá.

Það voru yfirleitt allir aðrir en hann sem gerðu mistökin og allt var í raun öðrum að kenna. Ævi Sigmundar hafði ekki verið dans á rósum. Kona hans var látin, en þau höfðu átt þrjú börn saman. Sigmundi fannst fjölmargt sem hann hefði farið á mis við og fjölmargir sem höfðu gert á hlut hans. Þá var eins og að gamli maðurinn væri búinn að bíta af sér flesta þá sem stóðu honum næst. Honum fannst allt þetta fólk alls ekki skilja hann og vera jafnvel á móti honum. Elínu, sem hafði heimsótt Sigmund í nokkra mánuði, fannst leitt að sjá hversu bitur Sigmundur var og hvað hann var að eyðileggja mikið fyrir sér. Meira að segja börnin hans komu mjög sjaldan í heimsókn til hans.

Elínu hafði alltaf fundist erfitt að heimsækja Sigmund vegna þess að stundum lét hann biturleika sinn bitna á henni með þegjandahætti, snubbóttum athugasemdum eða jafnvel leiðinda aðfinnslum. Þetta gerði Elínu óörugga þó hún væri ekki beinlínis hrædd. Það var leiðinlegt að upplifa það að finnast hún aldrei geta gert Sigmundi til hæfis, það var alltaf eitthvað að. Ef þau fóru út að ganga var annað hvort of heitt eða of kalt, ef hún las fyrir hann var hann sínöldrandi út af söguþræðinum o.s.frv. Elín hafði einu sinni spurt Sigmund hvort honum fyndist erfitt að fá hana í heimsókn. Hann hafði svo sem ekki svarað því skýrt, en henni hafði samt skilist að svo væri ekki. Næst þegar hún kom í heimsókn bauð Sigmundur upp á stóra rjómatertu, en þegar Elín fór að hrósa tertunni hafði hann hálf hreytt í hana að þetta væri nú hálfóætt helvíti.

Elínu leið illa vegna þessara aðstæðna og var ekki viss um hvað hún ætti að gera.

Getur þú gefið Elínu ráð? Er hún að gera rétt með því að halda heimsóknunum áfram? Er hún að gera eitthvað rangt? Ræðið!

Jólaskeiðarnar

Það var svo sem ekkert sérstakt að, fannst Önnu þegar hún var á leiðinni í heimsókn til Sigríðar, samt var hún eitthvað pirruð. Anna hafði heimsótt Sigríði í rúmlega þrjá mánuði og gat ekki sagt annað en að það hefði gengið ágætlega frá byrjun. Sigríður var eldri kona, víðlesin og áhugasöm um það sem var að gerast í kringum hana. Eitthvað var henni farið að förlast gömlu konunni því hún átti það til að gleyma og stundum var eins og hún hugsaði ekki út í hvað hún var að gera. Hún var alltaf rausnarleg þegar hún bauð í kaffi og hafði stundum gaukað að Önnu einhverju smávægilegu sem þakklætisvotti fyrir heimsóknirnar.

Anna vissi svo sem hvað var að pirra hana. Sigríður hafði nefnt það við hana síðast þegar þær hittust að hana langaði til að gefa henni allar silfurjólaskreiðarnar sínar. Þetta hafði komið upp í spjalli þeirra en þá hafði Anna nefnt að hún væri farin að safna þessum skeiðum eftir að móðir hennar hafði gefið henni þrjár skeiðar með fæðingarártölum barna Önnu. Sigríður hafði safnað þessum skeiðum nánast frá upphafi þannig að safnið var stórt. Sigríður sagði að börnin sín hefðu aldrei sýnt þessum skeiðum áhuga. Í þeirra augum væri þetta bæði hallærislegt og gamalt drasl. Sigríður sagðist vilja vita af skeiðunum hjá einhverjum sem kynni að meta þær.

Þetta var erfið staða fannst Önnu. Hún fann það á sjálfri sér að hún hefði ekkert á móti því að taka við skeiðunum. Svo vildi hún síst af öllu særa Sigríði með því að hafna þessu rausnarlega boði. Börnin höfðu engan áhuga og væntanlega mundu þau annað hvort henda þeim eða bara selja þær í Kolaportinu. Hins vegar velti Anna því fyrir sér hvort það væri rétt að taka við þessu? Hún var ekki viss og það pirraði hana. Hvað ætti hún að segja Sigríði í heimsókninni á eftir??

Getið þið hjálpað Önnu? Hvað er rétt að gera í þessari stöðu?

Reykjarmökkur

Björn var nýbyrjaður að heimsækja Jónas sem var gamall togarajaxl og hafði marga fjöruna sopið. Hann var búinn að missa konuna fyrir nokkrum árum. Börn og barnabörn komu gjarnan í heimsókn um helgar en Jónas var svolítið einmana samt. Hann langaði í einhvern félagsskap í miðri viku og helst einhvern sem hafði verið á sjónum og skildi sjómannaál eins og hann orðaði það. Björn var töluvert yngri en Jónas en hafði verið á sjó á sínum yngri árum. Birni fannst Jónas skemmtilegur karl og þeir fundu sig saman í sjómennskunni. Eitt var þó að plaga Björn. Jónas reykti eins og strompur, bæði pípu og vindla og var stanslaust að þegar Björn var í heimsókn.

Björn átti mjög erfitt með að þola þetta þar sem hann hafði aldrei reykt og fannst mjög óþægilegt að lykta eins og tóbaksverksmiðja þegar hann kom heim. Þá þurfti hann gjarnan að rífa sig úr fötunum og setja allt í þvott. Fjölskyldunni þótti líka óþægilegt hversu illa hann lyktaði þegar hann kom frá Jónasi og þurfti Björn að skella sér strax í það eftir heimsóknirnar.

Björn kundi ekki við að tala um þetta við Jónas. Þeir voru jú inni á heimili Jónasar og Birni fannst hann ekki getað beðið Jónas um að hætta að reykja á meðan hann var í heimsókn.

Þó svo að Jónas hætti að reykja rétt á meðan Björn var í heimsókn þá var lyktin í íbúðinni svo vond að Björn vissi ekki hvort hann gæti hugsað sér að halda áfram að heimsækja Jónas þó hann gerði hlé að reykingunum.

Björn var komin á fremsta hlunn að hætta í heimsóknunum en vildi það ógjarnan þar sem honum fannst Jónas bráðskemmtilegur karl.

Hvernig væri best að leysa þetta mál?

Út að aka

Magnús hafði heimsótt Jón í nokkra mánuði. Allt hafði gengið vel í byrjun og gekk svo sem ennþá. Það var stundum alveg kostulegt að hlusta á Jón segja frá lífshlaupi sínu. Þetta var skemmtilegt spjall og stundum fróðlegt því Jón var skemmtilegur sögumaður og talaði mikið. Magnús heimsótti Jón einu sinni í viku, klukkustund í senn og var svokallaður ökuvinur. Jóni fannst gaman að fara út að keyra og fannst skemmtilegast ef Magnús fór með hann í bíltúr niður á höfn enda var Jón gamall sjómaður. Oft enduð þeir svo ferðina á kaffihúsi. Það sem hins vegar truflaði Magnús meir og meir síðustu vikurnar var að honum þótti sífellt erfiðara að kveðja Jón gamla, á þeim tíma sem hann hafði einsett sér að gera. Heimsóknin gat stundum dregist upp í tæpa tvo klukkutíma. Magnúsi fannst þetta slæmt þar sem honum fannst hann ekki lengur hafa stjórn á aðstæðum og eins vegna þess að á þessum sömu dögum spilaði hann tennis við Einar æskuvini sinn. Það kom fyrir að hann hreinlega missti af tennistímunum. Magnúsi fannst mjög slæmt að missa af þessum tímum og eins var hann kominn með sektarkennd gagnvart Einari vini sínum, sem honum fannst hann vera að svíkja með því að mæta ekki í þá tíma sem hann missti vegna heimsókna sinna til Jóns. Magnús hafði af og til boðið Jóni inn á kaffihús eftir akstur um bæinn og það fannst Jóni mjög skemmtilegt. Nú var svo komið að Jón vildi helst af öllu fara á kaffihús í hvert einasta skipti sem Magnús kom að sækja hann. Það var sama hvað Magnús mætti ákveðinn í heimsóknina alltaf tókst Jóni gamla að draga hana á langinn og fá Magnús til að samþykkja kaffihúsaferð. Bæði var það að hann hafði frá svo mörgu að segja og eins var hann svo oft að tala um hvað það væru fáir sem kæmu í heimsókn. Hann væri nú þessi hræðilegi einstæðingur, allir að flýta sér og enginn hefði tíma til að líta til með gömlu skari. Hvað þá að fara með hann í bíltúr og á kaffihús ! Það sem Magnúsi fannst svo erfitt var að finna rétta tímann til þess að segjast vera að fara og eins fannst honum óþarfi að enda allar ökuferðir á kaffihúsi. Honum fannst jú nóg að borga bensínið í ökuferðirnar. Það var eins og Jón héldi að hann ætti ekkert líf fyrir utan þessar heimsóknir. Það var oft þannig að þegar Magnús sagði að nú þyrfti hann að fara að koma sér, hélt Jón bara áfram að tala eins og hann heyrði ekkert. Þetta varð sífellt verra og verra. Magnús var hræddur um að særa gamla manninn ef hann væri ákveðnari og svo fannst honum hann svolítið bundin Jóni því hann var alltaf að segja að Magnús væri sá eini sem vildi hlusta á sig. Hvernig á Magnús að snúa sér í þessu máli og er rétt að hann sé að borga bensín og kaffihúsaferðir úr eigin vasa?

Blómin og söngurinn

Anna var búin að heimsækja Guðmundu í ein tvö ár. Á þessum tíma hafði tekist með þeim góður vinskapur og Anna hafði jafnvel heimsótt gömlu konuna oft en hún hefði þurft. Þetta voru ánægjulegar stundir þar sem þær spjölluðu mikið og fóru í göngutúra. Guðmunda var mjög ern eftir aldri þó hún væri orðin 87 ára gömul. Hún fylgdist vel með og hafði skoðanir á flestu. Hún var mikill unnandi blóma og kórsöngs og hafði gjarnan á orði að hún mundi vilja hafa mikið að þessu tvennu í jarðarförinni sinni. Benti Önnu á að hún yrði að vera mjög framarlega í kirkjunni við það tækifæri til að njóta söngsins og blómanna. Guðmunda hafði verið gift í 45 ár, en maðurinn hennar var látinn fyrir 15 árum. Hjónin höfðu rekið lítið fyrirtæki sem hafði gengið mjög vel og þau efnast verulega. Þau höfðu eignast tvö börn (dreng og stúlku), sem í dag voru komin á miðjan aldur. Sonurinn var mikill auðnuleysingi og ekkert unnið alla sína ævi, en drukkið þeim mun meira. Hann hafði lifað á foreldrum sínum og sólundað fjármunum þeirra. Dótturinni hafði hins vegar vegnað mjög vel. Menntuð sem lögfræðingur, var gift, átti tvö börn og á fullu í lífsgæðakapphlaupinu. Þrátt fyrir það að Guðmunda gæti verið stíf fyrir og haft sínar meiningar, hafði hún aldrei getað staðið upp í hárinu á börnunum sínum. Önnu sveið oft fyrir hennar hönd hvað systkinin gátu leyft sér gagnvart gömlu konunni. Hún hafði sagt Önnu að þau sætu um peninga hennar, hefðu heimtað að fá föðurarfinn og líklega yrði hún að flytja úr húsinu til að geta greitt þeim. Þá hafði dóttirin verið að gera athugasemdir við móður sína útaf heimsóknum Önnu. Fundist það hálfgerð afskiptasemi af lífi móður sinnar, sem henni kæmi ekkert við. Það hafði komið fyrir að Guðmunda hafði hringt í Önnu og beðið hana um að koma ekki í það og það skiptið því dóttir hennar gæti komið á meðan.

Dag einn sér Anna dánartilkynningu um Guðmundu í Morgunblaðinu. Henni bregður mjög mikið því viku áður hafði hún heimsótt Guðmundu, sem var þá við hestaheilsu. Anna er alveg miður sín næstu daga og veltir mikið fyrir sér hvað hafi komið fyrir. Að endingu hefur hún upp á símanúmeri dótturinnar og hringir í hana. Dóttirin segir henni að örlög móður sinnar komi Önnu ekkert við. Auk þess hafi þessar heimsóknir frekar komið móður hennar úr jafnvægi, en að gera henni gott. Móðir sín hafi verið farin að fá alls konar hugmyndir sem greinilega hafi verið komnar frá Önnu. Hún sagði að Anna væri ekki æskileg í jarðarförina, enda yrði afar látlaus, haldin í kyrrþey og aðeins allra nánustu aðstandendur kæmu. Svo kvaddi hún Önnu mjög

snubbótt með þeim orðum að hún vonaði að afskiptasemi hennar í garð fjölskyldunnar væri hér með lokið.

Anna kemur til þín sem hópstóra heimsóknarþjónustu og biður um ráð. Hún er greinilega sorgmædd yfir láti Guðmundu og hana langar hana til þess að fá að kveðja hana. Hún er ósátt við viðbrögð dótturinnar og finnst ósanngjarnt hvernig hún brást við símtalinu. Henni finnst ósanngjarnt hvernig dóttirin sakar hana um að hafa gert Önnu frekar illt en gott með heimsóknum hennar.

Hver verða þín ráð til Önnu.

Ræðið og kynnið niðurstöður.

Rósa ráðríka

Rósa er komin á efri ár og hefur um nokkurt skeið búið á dvalarheimili fyrir eldri borgara. Hún er vel menntuð kona og góðum gáfum gædd og hefur alla tíð verið ákveðin og vitað vel hvað hún vill. Hún ákvað það því sjálf að nú vildi hún heimsóknavin frá Rauðakrossinum, og eftir að hópstjóri heimsóknavina hafði hitt Rósu fann hann heimsóknavin sem hentaði vel.

Bergþóra var spennt að hitta Rósu, því hún var búin að bíða dálítinn tíma eftir gestgjafa til að heimsækja. Strax í fyrstu heimsókn fann hún að Rósa vildi taka stjórnina og ákveða hvernig þær eyddu tímanum. Fyrst vildi hún fara út að ganga, síðan langaði hana í bíltúr, fá aðstoð við að fara í banka og skreppa í búð. Hún færði sig alltaf lengra og lengra upp á skaftið.

Þegar Bergþóra fór með henni í búð í fyrsta skipti, ténir Rósa í körfuna ýmsar vörur, gos, sælgæti og annað sem hún sagðist þurfa að eiga til að bjóða gestum uppá þegar þeir litu við. En þegar þær koma að kassanum segist Rósa hafa gleymt veskinu og fær Bergþóru til að borga fyrir sig. Í næstu búðarferð er sama sagan, en þá sagði Bergþóra stopp og var vörunum skilað og farið heim til að sækja peninga. Starfsfólk dvalarheimilisins segir þá Bergþóru að þau vilji ekki að Rósa fari í búðir, því borið hafi á stelsýki hjá henni.

Bergþóru var brugðið og vildi hætta heimsóknum, og annar heimsóknavinur, Sigrún, fengin til Rósu. Þegar Sigrún kemur í fyrsta sinn þá finnst henni Rósa ágeng og spyrji of persónulegra spurninga, meðal annars af hverju Bergþóra hafi hætt. Sigrún fann sig ekki í þessum heimsóknum og hætti þeim því strax.

Hópstjóri fór því til Rósu að skerpa á reglum um heimsóknir, hvað má og hvað ekki. Fékk síðan Bergþóru til að taka við heimsóknum að nýju, sem breytti heimsóknum þannig að hætt var við bíltúra en farið í gönguferðir, sem Rósa virtist alveg ánægð með. Svo er það að Bergþóra kemur í heimsókn að Rósa er veik og fer á sjúkrahús þannig að hlé er gert á heimsóknum. Rósa deyr svo á sjúkrahúsinu og líður langur tími þar til Bergþóra fréttir það úti í bæ, en ekki frá starfsfólki dvalarheimilins né ættingjum og líður henni ekki vel vegna þeirra aðstæðna.

Hvernig líður Bergþóru ?

Hvernig getum við stutt við hana ?



Siðareglur Rauða krossins

Sjálfbóðaliðar og starfsmenn skulu

1. virða grundvallarhugsjónir Alþjóðahreyfingar Rauða krossins og Rauða hálfmánans ásamt leiðarljósi Rauða kross Íslands og vinna hvoru tveggja brautargengi
2. koma fram af heiðarleika og virðingu gagnvart þeim sem starfað er fyrir eða með óháð þjóðerni, uppruna, kyni, aldri, trúarbrögðum, stjórnmalaskoðunum eða þjóðfélagsstöðu
3. gæta fyllsta trúnaðar um það sem þeir fá vitneskju um í starfi sínu og ber að fara með sem trúnaðarmál
4. ekki sýna áreitni eða misbeita valdi, hvorki kynferðislega né á annan hátt í samskiptum við einstaklinga sem þeir starfa fyrir eða með
5. gæta þess, við öflun fjármuna, að hafa sjálfstæði félagsins í heiðri
6. einungis nota fjármuni og eigur Rauða kross Íslands í þágu hans og þeirra verkefna sem samræmast stefnu félagsins og skuldbinda hann ekki umfram samþykktir
7. forðast að taka að sér verkefni sem ganga gegn markmiðum félagsins
8. gæta þess að koma ekki fram fyrir hönd Rauða krossins í samskiptum við félög, fyrirtæki og stofnanir sem þeir eru í forsvari fyrir, sérstaklega þegar um viðskiptalega hagsmuni gæti verið að ræða

9. ekki taka þátt í ráðstöfun fjármuna eða eigna félagsins til verkefna þar sem þeir eða einstaklingar nánir þeim eiga hagsmuna að gæta

Rauði krossinn

Markmið

Grundvöllur Rauða krossins er fólgin í hugsjónunum sjö um mannúð, óhlutdrægni, hlutleysi, sjálfstæði, sjálfböðna þjónustu, einingu og alheimshreyfingu. Sérhverjum starfsmanni og sjálfböðaliða Rauða krossins um heim allan ber að starfa samkvæmt grundvallarhugsjónunum.

Mannúð

Alþjóðahreyfing Rauða krossins og Rauða hálfmánans, sem spratt upp af löngun til að veita þeim sem særst höfðu á orrustuvelli hjálp án manngreinarálits, reynir með alþjóðlegu starfi og starfi landsfélaga að koma í veg fyrir og léttja þjáningar fólks hvar sem það er statt. Tilgangur hreyfingarinnar er að vernda líf og heilsu og tryggja virðingu fyrir mannlegu lífi. Hún vinnur að gagnkvæmum skilningi, vináttu, samstarfi og varanlegum friði meðal allra þjóða.

Óhlutdrægni

Hreyfingin gerir engan mun á milli manna eftir þjóðerni þeirra, uppruna, trúarbrögðum, kyni, stétt eða stjórnmalaskoðunum. Hún reynir að draga úr þjáningum einstaklinga og tekur þá eingöngu tillit til þarfa hvers og eins en veitir forgang þeim sem verst eru staddir.

Hlutleysi

Svo að hreyfingin megi áfram njóta almenns trausts, skal hún gæta hlutleysis í ófriði og aldrei taka þátt í deilum vegna stjórnála, uppruna, trúarbragða eða hugmyndafræði.

Sjálfstæði

Hreyfingin er sjálfstæð. Þótt landsfélög veiti aðstoð í mannúðarstarfi stjórnvalda og lúti lögum lands síns, verða þau ætíð að varðveita sjálfstæði sitt svo þau geti starfað í samræmi við grundvallarmarkmið hreyfingarinnar.

Sjálfböðin þjónusta

Hreyfingin er borin uppi af sjálfböðnu hjálparstarfi og lætur aldrei stjórnast af hagnaðarvon.

Eining

Í hverju landi má aðeins vera eitt landsfélag Rauða krossins eða Rauða hálfmánans. Það skal vera öllum opið og vinna mannúðarstarf um landið allt.

Alheimshreyfing

Hreyfing Rauða krossins og Rauða hálfmánans nær um heim allan, og öll landsfélög hafa jafnan rétt og ábyrgð og sömu skyldur til gagnkvæmrar hjálpar.