

Leiðbeiningar um móttöku fólks sem býður sig fram til starfa meðan á neyðaraðgerðum stendur



Efnisyfirlit

1 Inngangur.....	3
2 Undirbúningsstig	4
2.1 Ábyrgð og skipulag	4
2.2 Annar undirbúningur	4
3 Neyðarstig.....	6
3.1 Móttakan	6
3.2 Leiðbeiningar varðandi erfiðar aðstæður.....	7
4 Að atburði loknum.....	9
5 Viðauki 1: Grundvallarhugsjónir Rauða krossins.....	10
6 Viðauki 2: Skráningareyðublað.....	11
7 Viðauki 3 Sjálfboðaliðasamningur	12
8 Viðauki 4: Stundaskrá	13
9 Viðauki 5: Sjálfboðaliða vísað úr verkefni.....	14
10 Viðauki 6: Þakkarskjal	15

Inngangur

Rauði kross Íslands gegnir því hlutverki í skipulagi almannavarna að sinna fjöldahjálp og félagslegu hjálparstarfi. Félagið leggur metnað sinn í að vera ætíð með fullnægjandi viðbúnað um allt land til að veita þolendum náttúruhamfara og annarra alvarlegra atburða tafarlausa mannúðaraðstoð við hæfi.

Reynslan sýnir að almenningur setur sig gjarnan í samband við Rauða krossinn á neyðartímum og býður sig fram til starfa á meðan aðrir óska eftir aðstoð. Félagið verður að bregðast við þörfum beggja hópa. Nauðsynlegt er að mæta þessum hópum af þeirri virðingu sem þeim ber.

Leiðbeiningarnar skýra hvernig hægt er að bregðast við þörfum fólks sem býður sig fram til starfa á þeim tímum þegar ætla mætti að ekki gæfist tími eða ráðrúm til að sinna þeim. Ef vel er að verki staðið geta margir þessara einstaklinga veitt ómetanlega aðstoð við hjálparstarfið. Sumir þeirra gerast svo ef til vill fullgildir sjálfboðaliðar í framhaldinu eða bjóða sig fram sem Liðsauka.

Markmið leiðbeininganna er að bæta það vinnulag sem Rauði kross Íslands viðhefur við móttöku fólks sem býður sig fyrirvaralaust til starfa í neyðaraðgerum. Aðferðin verður að vera sú sama hvort sem sjálfboðaliði hefur samband í gegnum Hjálparsímann 1717, landsskrifstofuna eða deildina á hamfarasvæðinu sjálfu.

Leiðbeiningunum er skipt í þrjá hluta: Undirbúningsstig, neyðarstig og að atburði loknum. Auk þeirra má finna eyðublað og önnur vinnutól aftast í leiðbeiningunum.

Við gerð leiðbeininganna var stuðst við sams konar leiðbeiningar frá Rauða krossi Svíþjóðar. Eru honum hér með færðar þakkir fyrir gott samstarf.

Reykjavík í ágúst 2011

Jón Brynjar Birgisson

Neyðarvarnafulltrúi Rauða kross Íslands

jon@redcross.is

1 Undirbúningsstig

Ef ætlunin er að koma þolendum alvarlegra atburða til aðstoðar á markvissan og árangursríkan hátt er algjört grundvallaratriði að vera vel undirbúinn. Því betri sem undirbúningurinn er, þeim mun sneggri verðum við að bregðast við. Í þessum kafla er fjallað um það hvað deildir Rauða kross Íslands geta gert til að undirbúa sig fyrir móttöku nýrra sjálfboðaliða í neyðaraðgerðum.

1.1 Ábyrgð og skipulag

Stjórnir deilda og neyðarnefndir eru alltaf ábyrgar fyrir gæðum neyðaraðstoðar Rauða krossins í heimabyggð. Stjórn Rauða kross Íslands og landsskrifstofa eru á sama hátt ábyrgar fyrir samhæfingu aðgerða á landsvísu. Þeir sem bera ábyrgðina ættu að vera með það á hreinu hver á að gera hvað þegar alvarlegir atburðir eiga sér stað. Til að tryggja markvissa móttöku fólks sem býður sig fram fyrirvaralaust á neyðartímum getur verið gott að þegar sé búið að skipa í eftirfarandi hlutverk:

- Sjálfboðaliðastjóri.
- Einn eða fleiri sem taka á móti og skrá umsóknir (skráningarfólk).

Sjálfboðaliðastjórinn hefur eftirfarandi skyldur:

- Stjórnun.
- Mat á þörfum. Hvernig sjálfboðaliðar gætu nýst í hjálparstarfinu?
- Gerð vinnuáætlunar með tímasetningum fyrir sjálfboðaliða.
- Yfirumsjón með stuttum viðtölum við nýja sjálfboðaliða og mat á hæfni þeirra.
- Upplýsingagjöf til nýrra sjálfboðaliða, s.s. um grundvallarhugsjónir Rauða krossins, stöðu mála og gerð samnings með þagnarákvæði.
- Mat á störfum sjálfboðaliðanna meðan á aðgerðum stendur. Hvatning og jafnframt brottrekstur ef þörf er á.
- Sýna sjálfboðaliðunum þakklæti eftir á og meta hvaða áhrif framlag þeirra hafði.

Ef mögulegt er að ákveða fyrirfram hver eða hverjir eigi að vera sjálfboðaliðastjórar getur það flýtt mikið fyrir starfinu í upphafi aðgerða. Eftirfarandi fólk hentar vel sem sjálfboðaliðastjórar:

- Fólk með reynslu af verkefnastjórnun.
- Hópstjórar í sjálfboðaliðastarfi.
- Fólk með reynslu af ráðningum og mannauðsstjórnun.

Skráningarfólkið skal notast við þar til gert eyðublað (fylgiskjal 3).

1.2 Annar undirbúningur

Upplýsingamappa

Það er góð regla að útbúa upplýsingamöppu svo nýir sjálfboðaliðar verði tilbúnir til starfa eins fljótt og hægt er.

Mappan ætti að innihalda eftirfarandi:

- Almennar upplýsingar um Rauða kross Íslands.
- Upplýsingar um grundvallarhugsjónirnar og þagnarskylduna (fylgiskjal 1).
- Skráningareyðublað (viðauki 2).

- Samning með þagnarákvæðum (viðauki 3).
- Uppfærðar upplýsingar um atburðinn skal svo setja í möppuna í aðgerðunum sjálfum.

Mikilvæg atriði

Sérhæfð verkefni

Rauði kross Íslands getur ekki sent óþjálfaða sjálfboðaliða í flókin verkefni meðan á sjálfri neyðaraðstoðinni stendur. Til þess hefur hann sérþjálfaða sjálfboðaliða, starfsfólk og Liðsauka sem hafa jafnvel til þess viðeigandi menntun. Hins vegar er hægt að nýta hluta af þessum nýja starfskrafti í krefjandi verkefni á endurreisnarstigi að undangenginni þjálfun.

Sálrænn stuðningur fyrir sjálfboðaliðana

Mikilvægt er að gera ráð fyrir því í undirbúningi hver eða hverjir eigi að sjá um viðrun og annan sálrænan stuðning fyrir sjálfboðaliðana meðan á aðgerðinni stendur og í kjölfar hennar. Hugsanlega þarf að leita út fyrir raðir Rauða krossins til að finna þessa þjónustu.

2 Neyðarstig

2.1 Móttakan

Til að tryggja að þolendur fái alla þá aðstoð sem þeir þurfa á að halda, eins fljótt og hægt er, er nauðsynlegt að tafarlaust sé hafist handa við efirfarandi aðgerðir.

1. Þarfagreining, móttaka nýrra sjálfbóðaliða og viðtöl

Um leið og einstaklingar hringja og bjóða fram aðstoð sína ætti að skrá niður upplýsingar um þá, þrátt fyrir að enn sé óljóst hvort þeirra sé raunverulega þörf. Ef Rauði krossinn er enn að meta ástandið og ná heildaryfirsýn er hægt að segja við einstaklinginn: „Við munum reyna að hafa samband við þig þegar við vitum hvort þörf sé á frekari aðstoð. Kærar þakkar fyrir að hringja og gefa kost á þér“. Skráðu niður upplýsingar um einstaklinginn samkvæmt viðauka 3.

Sjálfbóðaliðastjórinn skal nálgast upplýsingar um:

- Hvaða verkefni þarf að vinna.
- Hvenær hefst verkefnið og hversu langan tíma tekur að leysa það.
- Hversu margra er þörf til að leysa verkefnið.

2. Verkáætlanir

Sjálfbóðaliðastjórinn skal gera verkáætlun fyrir verkefnið þar sem fram kemur þörf fyrir sjálfbóðaliða og áætlaðan vinnustundafjölda (sjá viðauka 5). Vaktir ættu ekki að vera lengri en 8 klukkustundir og hvíldartími á milli þeirra skal alls ekki vera skemmri en 8 klukkustundir.

3. Viðtöl

Ef tími gefst til ætti sjálfbóðaliðastjórinn að meta hversu vel umsækjandinn hentar fyrir verkefnið með viðtali. Þegar stór hópur fólks gefur sig fram á stuttum tíma er þó líklegt að matið muni fyrst og fremst ráðast af fyrstu hughrifum sjálfbóðaliðastjórans af viðkomandi einstaklingi. Hér fyrir neðan eru nokkrar spurningar sem hægt er að leggja fyrir umsækjendur til að hjálpa til við matið:

- „Hvers vegna langar þig til að hjálpa?“
- „Hvaða reynslu eða þekkingu hefur þú sem gæti nýst við hjálparstarfið?“
- „Hversu mikinn tíma hefur þú aflögu og að hvaða leyti getur þú séð sjálfur um að koma þér til og frá staðnum?“

Mikilvægt er að taka niður punkta í kjölfar viðtalsins um umsækjandann. Ef tíminn er knappur skaltu færa þig strax yfir í upplýsingafundinn með umsækjandanum og reyndu að meta hæfi umsækjandans meðan á viðtalinu stendur.

4. Upplýsingafundur

Allir nýir sjálfbóðaliðar þurfa á upplýsingum að halda áður en þeir hefjast handa við verkefnið. Gefðu þeim eftirfarandi upplýsingar og reyndu að fara munnlega yfir þær með þeim, ef tími gefst til.

- Grundvallarhugsjónir Rauða krossins og þagnarskyldan.
- Samningur (viðauki 3). Hann skal undirrita og koma til sjálfboðaliðastjóra áður en einstaklingurinn hefst handa.
- Upplýsingar um stöðu mála varðandi atburðinn og hjálparstarfið.
- Hlutverk Rauða krossins í hjálparstarfinu.
- Upplýsingar um verkefnið, stjórnanda þess, tímaáætlanir, málsverði o.s.frv.

Skráningareyðublaðið og samninginn skal geyma á öruggum stað enda veita þessi skjöl nauðsynlegar upplýsingar um hinn nýja sjálfboðaliða. Ef upplýsingamappa hefur verið útbúin fyrir nýja sjálfboðaliða (sbr. kafli 1.2) þá er hún afhent sjálfboðaliðanum.

5. Eftirfylgni

Þegar sjálfboðaliðastjórinn hefur tíma ætti hann að kanna eftirfarandi:

- Líður sjálfboðaliðunum vel með hlutverkið/verkefnið sitt?
- Eru sjálfboðaliðarnir upplýstir um þróun mála?
- Taka sjálfboðaliðarnir nauðsynlegar hvíldir og fylgja þeir tímaáætlunum?
- Fá sjálfboðaliðarnir nóg að borða/drekka?

2.2 Leiðbeiningar varðandi erfiðar aðstæður

Sú staða getur komið upp að sjálfboðaliðastjórinn lendi í vandræðum með nýja sjálfboðaliða. Slíkt er talsvert líklegra á neyðartímum en í daglegum Rauða kross störfum þegar mun meiri tími gefst til að meta hæfni fólks. Hér fyrir neðan eru dæmi um slíkar aðstæður og leiðbeiningar um hvernig hægt er að bregðast við þeim.

Óhæfir sjálfboðaliðar

Það er ómögulegt að tryggja að allir sem bjóða fram krafta sína séu hæfir til að sinna hjálparstörfum. Sem dæmi má nefna að sjálfboðaliðarnir geta sjálfir verið þolendur atburðarins eða persónulega tengdir þolendum. Eftirfarandi punkta má nýta sér til að hafna á virðingarverðan hátt boði um aðstoð sem ekki er hægt að nýta:

- Útskýrðu að í augnablikinu séu engin verkefni sem henti viðkomandi einstaklingi.
- Ekki senda umsækjandans til einhvers annars og gera hann í rauninni að „vandamáli“ hans. Þakkaðu umsækjandanum fyrir boðið og taktu fram að þú hafir skráð hjá þér boð hans um aðstoð. **Ekki lofa að haft verði samband við hann síðar.**
- Ef einstaklingur sem þú hefur hafnað verður til vandræða skaltu biðja einhvern félagar þinn um aðstoð.

Ef þú færð fleiri boð um aðstoð en þú þarft á að halda

- Taktu niður upplýsingar um alla sem bjóða sig fram, þeir gætu nýst síðar.
- Ef þú hefur tíma skaltu hafa samband við fólk sem bauð fram krafta sína en fengu ekki verkefni. Bjóddu þeim að vera áfram á sjálfboðaliðalistanum enda gæti verið þörf fyrir þá síðar.

Haltu til haga öllum skráningum eftir atburðinn. Ef til vill er fólk á listanum sem vill verða félagar eða sjálfboðaliðar í Rauða krossi Íslands.

Að vísa sjálfboðaliðum úr verkefnum

Það er alltaf hættu á því að óhæfir sjálfboðaliðar finni sér leið inn í verkefni sem þeir eiga engan veginn heima í. Hér fyrir neðan eru nokkrar leiðir að því hvernig rétt sé að vísa sjálfboðaliðum úr verkefni. Notaðu viðauka 6 fyrir brottrekstrarviðtalið.

- Er hægt að fá sjálfboðaliðanum einhver önnur hlutverk?
- Mikilvægt er að tveir séu viðstaddir þegar sjálfboðaliðanum er „sagt upp“.
- Taktu fram að allt sem fari fram á fundinum sé trúnaðarmál.
- Gefðu ákveðin dæmi fyrir því sem hefur ekki gengið sem skyldi og útskýrðu hvers vegna. Spyrðu sjálfboðaliðann um hans hlið á málinu.

3 Að atburði loknum

Viðrunarfundur

Sjálfbóðaliðastjórinn skal fylgja sjálfbóðaliðanum eftir að verkefninu loknu, einkum til að komast að því hvernig honum reiðir af og hvort hann þurfi á einhvers konar stuðningi að halda í framhaldinu.

- Kallaðu sjálfbóðaliðana saman á viðrunarfund. Sjáðu til þess að allir tjái sig um reynslu sína og hvernig þeim líður.
- Þjóddu þeim sem þurfa á frekari stuðningi að halda upp á viðtal hjá sérfræðingi.
- Fáðu upplýsingar um það frá stjórnendum aðgerða hvernig hópurinn stóð sig.
- Þjóddu sjálfbóðaliðunum að að taka þátt í öðrum verkefnum Rauða kross Íslands eða halda áfram sem Liðsauki Rauða krossins.

Sjálfbóðaliðastjórar og aðrir stjórnendur þurfa einnig á viðrun að halda.

Lokamat

Að einhverjum tíma liðnum getur verið nauðsynlegt að fram fari almennilegt mat á aðgerðunum til að bæta og styrkja neyðarvarnakerfið.

Í matinu ætti að koma fram svör við sem flestum af eftirfarandi spurningum:

- Hvað varð þess valdandi að aðgerðir voru hafnar?
- Hvernig stóð Rauði krossinn sig?
- Leystum við þau verkefni sem við ætluðum okkur að leysa?
- Hversu margir sjálfbóðaliðar buðu sig fram til starfa?
- Hvernig var tekið á móti þeim?
- Var þörf á þeim öllum?
- Hefðum við getað komist yfir meira með þeim mannskap sem bauð fram krafta sína?
- Hvaða lærdóm getum við dregið af aðgerðunum?
- Hvernig munum við nýta þennan lærdóm í framhaldinu?
- Hver mun sjá til þess að það verði gert?

Síðast en ekki síst

Mundu að þakka sjálfbóðaliðunum fyrir framlag þeirra með þakkarbréfi eða með því að skipuleggja endurfundi. Þakkaðu einnig þeim sem buðu sig fram en var ekki úthlutað verkefnum. Ef til vill gætu þeir nýst síðar (viðauki 7).

4 Viðauki 1: Grundvallarhugsjónir Rauða krossins

Hugsjónagrundvöllur 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 létta þjáníngar 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 stjórnmálalaskoðunum. Hún reynir að draga úr þjáníngum 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 stjórnmála, 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 grundvallarhugsjónir hreyfingarinnar.

Sjálfböðin þjónusta

Hreyfingin er borin uppi af sjálfböðnu hjálparstarfi og lætur aldrei stjórnað 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.

5 Viðauki 2: Skráningareyðublað

Skráning sjálfboðaliða í neyðaraðgerðum

Dagsetning:
Fullt nafn:
Heimilisfang:
Farsími:
Heimasími:
Netfang:
Atvinna:
Menntun:
Rauða kross þjálfun:
Athugasemdir:

Umsækjandi getur starfað á eftifarandi tímum

Dagsetning:	Tími (frá kl.):
Dagsetning:	Tími (frá kl.):
Dagsetning:	Tími (frá kl.):
Dagsetning:	Tími (frá kl.):
Dagsetning:	Tími (frá kl.):

6 Viðauki 3: Sjálfbóðaliðasamningur

Samningur milli sjálfbóðaliða og Rauða krossins í tengslum við hjálparstarf vegna náttúruhamfara eða annarra alvarlegra atburða*

- Ég skuldbind mig til að vinna samkvæmt grundvallarhugsjónum Rauða krossins í sjálfbóðaverkefnum mínum.
- Ég og undirritaður fulltrúi Rauða krossins samþykkjum þau verkefni sem mér hafa verið falin og ég heiti því að vinna þau samkvæmt bestu samvisku.
- Með því að undirrita þennan samning samþykki ég þagnarheit en í því felst að ræða aldrei við óviðkomandi um persónuleg málefni skjólstæðinga félagsins né önnur trúnaðarmál er varða hreyfinguna.
- Mér er fullkunnugt um að mér kann að verða vikið úr sjálfbóðaliðaverkefni mínu ef ég vinn gegn ofangreindum atriðum.

Staður og dagsetning:

Undirskrift sjálfbóðaliða	Undirskrift sjálfbóðaliðastjóra eða fulltrúa hans
---------------------------	---

Nánasti aðstandandi

Nafn:
Heimilisfang:
Farsími:
Heimasími:
Netfang:

*Þessi samningur er eingöngu til bráðabirgða og kemur ekki í stað hefðbundinna sjálfbóðaliðasamninga. Slíkan samning skal undirrita við fyrsta tækifæri.

7 Viðauki 4: Stundaskrá

Nafn sjálfboðaliðans:

Dagsetning: _____

Frá kl.	til kl.	
Frá kl.	til kl.	
Frá kl.	til kl.	
Frá kl.	til kl.	

Dagsetning: _____

Frá kl.	til kl.	
Frá kl.	til kl.	
Frá kl.	til kl.	
Frá kl.	til kl.	

Dagsetning: _____

Frá kl.	til kl.	
Frá kl.	til kl.	
Frá kl.	til kl.	
Frá kl.	til kl.	

Dagsetning: _____

Frá kl.	til kl.	
Frá kl.	til kl.	
Frá kl.	til kl.	
Frá kl.	til kl.	

Dagsetning: _____

Frá kl.	til kl.	
Frá kl.	til kl.	
Frá kl.	til kl.	
Frá kl.	til kl.	

Ráðlögð lengd vaktar er 8 klukkustundir.

8 Viðauki 5: Sjálfboðaliða vísað úr verkefni

Nafn sjálfboðaliðans:

Þakkaðu sjálfboðaliðanum fyrir framlag hans í hjálparstarfinu

Gefðu ákveðin dæmi um hluti sem hafa ekki gengið sem skyldi hjá sjálfboðaliðanum (notaðu samninginn sem byrjunarreit).

Segðu sjálfboðaliðanum að þú munir láta stjórn deildarinnar vita um samkomulag ykkar varðandi verklok sjálfboðaliðans.

Dagsetning:

Nafn þess sem tekur viðtalið:

Nauðsynlegt er að geyma þetta skjal með sjálfboðaliðasamningnum og öðrum gögnum um sjálfboðaliðann.

9 Viðauki 6: Þakkarskjal

(Merki deildar)

(Nafn sjálfboðaliða)

(Deild) Rauða kross Íslands færir þér kærar þakkir fyrir framlag þitt vegna hjálparstarfsins í tengslum við (heiti atburðar).

Rauði krossinn byggir mannúðarstarf sitt á sjálfboðnu starfi fólks sem kemur þolendum alvarlegra atburða til aðstoðar hvar og hvenær sem er.

Þú er ávallt velkomin/n að ganga til liðs við Rauða kross Íslands sem félagi og/eða sjálfboðaliði.

(Staður og dagsetning)

Fyrir hönd

_____deildar Rauða krossins

(staða)