

Det er fint at opfordre patienten til selv at tale med andre om tingene, idet det ikke er din opgave som frivillig at viderebringe information.

### Når du taler med patienter og pårørende

At være syg og være på et hospital i fremmede omgivelser, kan være en stor personlig udfordring, som man kan reagere forskelligt på. Nogle er måske bange, måske ensomme og utrygge, og kan komme til at græde eller vise følelser på anden vis såsom vrede mod systemet eller andre.

Det er vigtigere, at du rummer patienter og pårørendes følelser end, at du giver løsninger på dem. Lyt mere end du taler. Din menneskelighed og tilstedeværelse/nærvær i forhold til patienterne og deres pårørende, er et af de vigtigste formål med din frivillige indsats.

### Hvor kan du henvende dig?

Hvis du oplever noget som frivillig på hospitalet, som du har brug for hjælp til, kan du henvende dig til den ansvarlige omkring det frivillige arbejde på Regionshospital Nordjylland:

Dorthe Ræstad  
Mail: dora@rn.dk  
Telefon: 2263 7455

### Forsikring

Frivillig indsats er opgaver, der udføres, uden at det er arbejde i lovens forstand. Der er således tale om en form for ekstra indsats, som ikke normalt vil blive udført af regionen.

I Region Nordjylland er frivillige omfattet af en forsikring, der svarer til den dækning, regionens medarbejdere har efter arbejds-skadesikringsloven.

### Børneattester

Regionshospital Nordjylland indhenter børneattester på frivillige. Som ny frivillig vil du derfor modtage en besked i E-Boks fra Rigspolitiet, som anmoder om lov fra Regionshospital Nordjylland til at indhente børneattest. Dette skal du skrive ja til, og processen går i gang. Du vil modtage besked igen, når attesten er indhentet.

# Velkommen som frivillig



REGIONSHOSPITAL NORDJYLLAND  
– i gode hænder

## Velkommen som frivillig på Regionshospitalet Nordjylland

Tak fordi du har meldt dig som frivillig på Regionshospitalet Nordjylland enten i Hjørring, Frederikshavn eller Brønderslev!

Denne skrivelse er en information til dig vedrørende forhold omkring dit frivillige arbejde. Har du spørgsmål som du ikke får svar på her, eller kommer du ud i noget, du har brug for hjælp til, er du altid velkommen til at kontakte den frivilligansvarlige på hospitalet. Kontaktoplysninger står sidst i skrivelserne.

### Kursus for nye frivillige

Regionshospitalet Nordjylland tilbyder et dagskursus for nye frivillige, der har deres gang på hospitalet, og som er godkendte hertil.

Kurserne omhandler emner som etik, kulturen på hospitalet, tavshedspligt samt hygiejne. Dertil lærer de frivillige om at tilkalde personalet i akutte situationer lidt om vanskelige samtaler med patienter og pårørende i krise, samt om de støttemuligheder der er for frivillige.

### Opgaver de frivillige løser

I samarbejdet med dig som frivillig er det væsentligt, at der er en så klar og tydelig arbejdsdeling som muligt for at sikre en positiv tilgang fra alle parter.

Vi forventer, at du som frivillig på hospitalet vil være med til at højne oplevelsen af service for vore patienter.

At bringe en frivillig sammen med en patient skal altid ske med respekt for patientens ønsker. Den enkelte patient skal opleve, at de frivillige hjælpere tilfredsstiller et behov for menneskeligt samvær.

### Eksempler på frivillig indsats i AMBULATORIER, SKADE-MODTAGELSEN, BILLEDIAGNOSTIK og lignende steder:

- Støtte og tale med patienter og pårørende i ventetiden
- Berolige, tale og lytte
- Hente og uddele drikkevarer og lignende til patienter og pårørende i Skadestuen og Lægevagten
- Vise og følge patienter og pårørende på vej
- Hjælpe med telefonering
- Hjælpe til mennesker med funktionsnedsættelse (f.eks. kørestolsbrugere, gangbesværede, syns- og hørehæmmede)
- Højtlesning for ældre og børn
- Underholde og lege med medfølgende børn
- Opmærksomhed på patienter, som skal vente længe
- Rydde lidt op på gange og i venteværelse, så venteområdet er ordentligt og ryddeligt

### Eksempler på frivillig indsats i SENGE-AFSNIT:

- Berolige, tale og lytte
- Hente drikkevarer og lignende til patienter og pårørende
- Vise og følge patienter og pårørende på vej til rette sted
- Hjælpe med telefonering
- Højtlesning for ældre og børn
- Underholde og lege med medfølgende børn
- Opmærksomhed på, at opholdsområder er ordentligt og ryddeligt
- Spredde hygge, samvær og nærhed
- Tilse patienternes blomster, hvis patienten ønsker det
- Medvirke ved arrangementer i løbet af året og ved højtider
- Gå tur med patienten

### Bliv ikke forvekslet med personalet

Det er vigtigt, at du som frivillig altid bærer et synligt navneskilt, så patienter og pårørende ikke forveksler dig med personale. Regionshospitalet Nordjylland udleverer navneskilte. Du får også en vest, som du skal bære, så du kan genkendes som frivillig. Det er endvidere vigtigt, at du som frivillig altid er opmærksom på, at du er frivillig på patientens præmisser. Så prøv at fornem eller spørg patienten og dennes pårørende, om de har lyst til at snakke eller har brug for hjælp. Siger de nej tak, så respekter det.

## Sørg for en god håndhygiejne

God håndhygiejne på hospitalet er uhyre vigtig. Bakterier og virus er et særligt problem på et hospital, fordi mennesker, der i forvejen er syge er mere modtagelige overfor infektioner end raske mennesker. Bakterier og virus bliver oftest spredt via hænderne. God håndhygiejne er med til, at du ikke smitter patienterne, og at de ikke smitter dig. Så vask derfor hænderne godt og anvend gerne hospitalets sprit (også rundt om neglene), når du møder ind på hospitalet, går hjem, mellem hver patient du snakker med eller rører ved.

### Tænk over din etik og adfærd

Etik handler om måden, vi opfører os på, er opmærksom på og udviser empati og nærvær på. Husk du er på et hospital med syge mennesker og personale, som er på arbejde. Tal derfor stille og tag hensyn, også når du snakker med de andre frivillige på hospitalets område. Hold fokus på patienten, stik fingeren i "jorden", og overhold altid tavshedspligten.

At have tavshedspligt vil sige, at du aldrig må fortælle og/eller videregive informationer om patienterne til andre end de personer, som patienten selv har givet lov til. Dette gælder såvel, mens du er frivillig på hospitalet som efter, at du er stoppet.