

Rammerne for frivillige bisiddere i Ældre Sagen

Frivillige bisiddere er en del af Ældre Sagens frivillige, sociale indsats. Som frivillig bisidder bliver du understøttet af Ældre Sagens Rådgivning og Frivilligafdeling.

Hvad kan dine opgaver være som bisidder:

- At medvirke til, at personen føler sig set, hørt og forstået i mødet med offentlige myndigheder og i sundhedssystemet. Og at personen oplever, at hans/hendes sag er blevet sagligt og grundigt behandlet.
- At hjælpe med at finde ud af, hvad problemet drejer sig om, med at få formidlet og få svar på det som er vigtigt for personen, samt med at forstå, hvad svaret eller det manglende svar betyder.
- *At være med at forberede mødet:* Hvad skal personen til møde om? Hvad har forløbet været inden mødet? Hvad har personen brug for at få svar på og få sagt, og hvordan kan bisidderen støtte ham/hende i det? Er der breve eller andet, der skal læses igennem og forstås inden mødet. Er der dokumenter, som er vigtige for mødet?
- *At være med under mødet:* At være de ekstra øjne og ører. At tage notater undervejs i samtalen. Hvis det er nødvendigt, kan du hjælpe personen med at få stillet de væsentlige spørgsmål, eller opsummere på vigtige områder for at sikre sig, hvordan svaret ser ud. At bidrage til at bibeholde en god og åben dialog.
- *At følge op efter mødet:* At samle op på mødet sammen med personen – hvad blev sagt, fik han/hun svar på sine spørgsmål, hvad betyder svarene, og hvilke aftaler blev lavet? Hvilke muligheder har personen nu? Har han/hun brug for at tale med andre personer, myndigheder, Ældre Sagens Rådgivning? Skal personen klage over beslutningen? Du skal ikke rådgive personen ift. hvad han/hun skal gøre, men hjælpe til at forstå, hvad der er sket og få overblik over handlemuligheder.
- At hjælpe personen med at læse og forstå skrivelser fra det offentlige og andre instanser, at hjælpe med at skrive en ansøgning, formulere en klage, anmode om aktindsigt – dette sker altid sammen med personen. Det kan være en god ide, at skrive, at personen fx har fået hjælp til at skrive dette brev i samarbejde med en frivillig bisidder i Ældre Sagen, el.lign.
- At hjælpe med at finde vej i komplicerede situationer med behov fra hjælp fra det offentlige, fx plejebolig, hjemmehjælp, hjælpemidler, mm.

Hvad skal du være opmærksom på som bisidder:

- Som bisidder handler du ikke på vegne af, repræsenterer eller overtager behandlingen af personens sag.
- Som bisidder indhenter du altid dokumenter, skriver breve, en klage, ansøgning, m.m. sammen med personen, ikke på vegne af ham/hende. En bisidder beder ikke selv om aktindsigt. Personen skal selv være aktivt i stand til at deltage i sagens forløb. Er dette ikke muligt, kan værgemål her evt. komme på tale. En bisidder opbevarer ikke papirer for den, man hjælper.
- En bisidder fører ikke ordet under et møde.

- I forbindelse med bisidderopgaver kan der også foregå en grad af vejledning. Det er vigtigt, at du som bisidder er opmærksom på grænsen mellem vejledning – hvor man vejleder om **forskellige handlemuligheder**, og rådgivning - hvor man rådgiver om, **hvad der anses som den mest fordelagtige handlemulighed** også ud fra en helhedsvurdering. Denne grænse er vigtig, så du ikke kommer til at yde rådgivning og dermed pådrager dig et rådgivningsansvar.

Bisiddernes baggrund

En bisidder skal først og fremmest være en person, der kan rumme andre mennesker i en vanskelig situation. En bisidder er i stand til at lytte og sætte sig i andre menneskers sted. En bisidder skal kunne vide, hvornår det er væsentligt at få hjælp fra andre sider i forbindelse med personens sag.

Fremtidige rammer for bisidderne

- Ældre Sagens bisiddere hjælper med at forstå, hvad der sker i mødet mellem en person og det offentlige/en instans i en konkret sag. Som bisidder har du en rolle at spille før, under og efter mødet.
- Bisidderen er et par ekstra øjne og ører og skaber tryghed for personen. Det er vigtigt at du er neutral og ikke bidrager til at eskalere problemerne eller grave grøfterne dybere.
- Bisidderen er ikke en ven eller fortaler – endsige en advokat eller partsrepræsentant.
- Frivillige bisiddere får støtte af Rådgivningens lønnede socialrådgivere og jurister både pr. mail og telefon. Frivillige bisiddere har mulighed for direkte kontakt til rådgiverne.
- Møder du som bisidder personer, som har behov for rådgivning om økonomi, jura, demens, m.m. så kontakt Ældre Sagens Rådgivning. Rådgiverne vil derefter tage kontakt til personen med henblik på, om han/hun eventuelt har brug for hjælp fra Rådgivningen.

Samspil mellem vejledere, bisiddere og rådgivere

Som vejledere og bisiddere kan I have fordel af at samarbejde lokalt og trække på hinandens kompetencer, så den enkelte person føler sig bedst muligt støttet.

Mens vejledning og bisidderhjælp tilbydes af frivillige, varetages rådgivning i Ældre Sagen af professionelle, lønnede socialrådgivere og jurister, som er dækket af Ældre Sagens forsikring omkring rådgiveransvar. Frivillige vejledere og bisiddere er derimod ikke omfattet af Ældre Sagens forsikring omkring rådgiveransvar.