



BAKGRUNNS- INFORMASJON

*til “Verdi-momenter”
for frivillig innsats i
palliativ omsorg*

I dette heftet er hvert aspekt i folderen ”Verdi-momenter” forklart nærmere. Kommentarene utdyper de enkelte punktene i folderen, og folderen og heftet kan brukes sammen.

Verdigrunnlag

Pasient og pårørende blir sett på som selvstendige individer med sin egen sosiale, kulturelle og religiøse bakgrunn.

- *MENNESKESYN* - alle har lik rett til et menneskeverdig liv og lik rett til hjelp og omsorg
- *AUTONOMI* - pasienten tar egne selvstendige avgjørelser
- *LIVSKVALITET* - livet skal være verdt å leve på tross av sykdom
- *Internasjonale "guidelines for hospice- and palliative care"*

Behov og ønsker

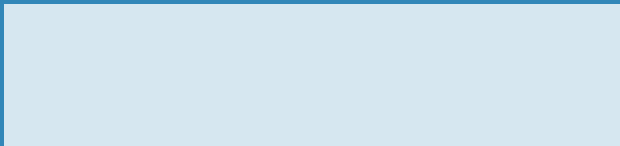
Pasientens og pårørendes behov og ønsker er vesentlige for tildelingen av frivillig hjelp.

- *Samarbeid med det offentlige helsevesen*
- *Koordinatorens vurdering om hvilken hjelp som kan tilbys*
- *Tidspunkt for å sette inn hjelpen*
- *Evaluering av den tildelte hjelpen*

Informasjon

Pasient og pårørende er informert om organisasjonens formål, organisering og arbeidsmetoder.

- *Pasient og pårørende skal ha tilgang til skriftlig og muntlig informasjon om den frivillige hjelpen (brosjyre, avis og personlig informasjon)*
- *Helsepersonell skal kjenne til både organisasjonen og innholdet i det frivillige tilbudet*
- *Kontoret må være bemannet hver dag (organisasjonen er tilgjengelig: adresse, telefon, e-post og hjemmeside):*



Kompetanse

Oppgaver, ansvarsområde og nødvendig kompetanse er kjent og nedfelt i en samarbeidsavtale med det offentlige helsevesen.

- *Den lokale organisasjonen drives av en koordinator med kompetanse som samsvarer med organisasjonens krav*
- *Alle frivillige skal ha gjennomgått et kurs før de kan ta oppdrag. De frivillige mottar veiledning under og etter oppdrag*
- *Alle frivillige har en avtale med organisasjonen.*
- *Alle avtaler og rutiner i organisasjonen skal være offentlige*

Respekt

Respekt for privatlivet til pasient og pårørende er et grunnleggende prinsipp i det frivillige arbeidet.

- *Forespørsel om frivillig hjelp til pasient skal ha få opplysninger*
- *Opplysninger om pasient og pårørende blir aldri gitt videre uten pasientens tillatelse*
- *Pasient og pårørende kan som regel velge blant ca tre foreslåtte frivillige*
- *Alle i organisasjonen har taushetsplikt (styre, ansatte og frivillige)*
- *Etter endt oppdrag blir alle data til pasient og pårørende makulert*

Dialog

Gjennom regelmessig kontakt med koordinator kan pasienten og pårørende gi tilbakemelding og eventuelt be om mer hjelp eller annen form for støtte.

- *Koordinator har kontakt med pasient, pårørende og den frivillige*
- *Den frivillige gir regelmessig tilbakemelding om oppdraget*
- *Koordinatoren evaluerer den tildelte hjelpen pasient og pårørende får*

Klager

Pasient og pårørende kan sende klage på det frivillige tilbudet til organisasjonens ledelse. Alle klager blir behandlet.

- *Pasient og pårørende bør være klar over at det eksisterer prosedyrer for behandling av klager*
- *Klager kan framsettes både skriftlig og muntlig*
- *Alle klager blir forelagt organisasjonens styre / ledelse*
- *Klagene blir delt inn i klager av organisatorisk eller personlig art (medarbeidere, frivillige)*
- *Klagene blir behandlet etter organisasjonens klageprosedyre*