

## BESØKSTJENESTEN - RETNINGSLINJER FOR DIGITAL KONTAKT UNDER COVID-19

Denne retningslinjen for besøkstjenesten har hjemmel i den nasjonale bestemmelsen for frivillige i Røde Kors og kommer i tillegg til den ordinære retningslinjen for besøkstjenesten.

Husk: denne typen kontakt skal kun gjennomføres hvis begge parter ønsker og har lyst til det.

1. Tenk gjennom hvilken plattform du ønsker å ha kontakt, hvilke fordeler og ulemper det har for at dere skal kunne gjennomføre (video)samtaler (se også egen oversikt over hvilke digitale alternativer som finnes). Avklar om en av dere trenger opplæring i digitale verktøy. Dette kan gjøres per telefon. Kontakt din nærmeste kontaktperson i Røde Kors slik at dere kan få opplæringen.
2. Ring på ordinær telefon hvis bruk av digitale verktøy blir for vanskelig eller tidkrevende – det er bedre å snakke sammen enn å ikke ha kontakt i det hele tatt.
3. Ha jevnlig kontakt, gjerne en til to ganger i uken ved behov. Avklar faste tider og rammer for samtalen.
4. Din oppgave er å lytte, støtte, være en isolasjonsbryter og gi en følelse av trygghet i en usikker tid.
5. Hvis det mest aktuelle er at dere kommuniserer gjennom sosiale medier kan det være lurt å skille privatliv fra det å være frivillig. Du kan lage deg en ny profil kun til bruk for aktiviteten. Du kan f. eks kalle deg for «Linn Nilsen frivillig». Du kan slette brukeren din når aktiviteten har gjenoppstartet i sin ordinære form. (Dette betyr også at punkt 6. i de ordinære bestemmelsene for besøkstjenesten om å ikke etablere personlig kontakt utgår midlertidig.)
6. Får man som frivillig spørsmål knyttet til korona-viruset eller smitte, be vedkommende ringe lokal eller nasjonal (815 55 015) korona-telefon eller gå inn på [helsenorge.no](https://www.helsenorge.no). Ved mistanke om sykdom, be vedkommende ta kontakt med sin fastlege. Frivillige skal ikke besvare spørsmål knyttet til helse eller sykdom.
7. Følg med på hvordan den du kontakter har det – er det noen endringer siden sist? Trenger hen hjelp til å handle mat eller utføre praktiske oppgaver? Da må dette tas med kontaktpersonen din i Røde Kors, som igjen vurderer om dette er gjennomførbart opp mot gjeldende råd fra myndigheter og Røde Kors, eventuelt i samarbeid med hjemmetjenesten eller andre i kommunen.
8. Trenger du hjelp til å avklare noen spørsmål eller får noen utfordringer, ikke nøl med å ta kontakt med din nærmeste kontaktperson i Røde Kors.