

Rammerne for frivillige bisiddere i Ældre Sagen

I det følgende har vi uddybet, hvad opgaven som bisidder indebærer og rammerne for dit frivillige virke som bisidder, herunder den vigtige forskel mellem rådgivning og vejledning. Det er **vigtigt**, at du kender disse rammer for at sikre, at du eller personen du hjælper, ikke kommer i klemme.

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, og har overskud til at rumme andre mennesker i en vanskelig situation.
- 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 socialrådgivere og jurister pr. 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.

Hvad kan du hjælpe med 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 problemet og få svar på det, som er vigtigt for personen, samt med at forstå, hvad svaret eller det manglende svar betyder.
- *At være med til 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? Kan 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.
- *At hjælpe med at klargøre* komplicerede situationer med behov fra hjælp fra det offentlige, fx plejebolig, hjemmehjælp, hjælpemidler, mm.

Hvad skal du være særligt 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, bistår med at skrive 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 i stand til at deltage i sagens forløb. Er dette ikke muligt, kan bisidderen ikke hjælpe, da der så vil være behov for fremtidsfuldmagt eller værgemål. 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 og rådgivning**. Vejledning er når du præsenterer eller fortæller om, hvad der kan være af forskellige **handlemuligheder** – hvilket kan være okay at gøre som bisidder.

Rådgivning er derimod når man fortolker loven eller hvis man peger på eller rådgiver om, hvad man anser for den mest **fordelagtige handlemulighed** – og det skal man ALTID holde sig fra som frivillig bisidder. Årsagen til, at du aldrig må rådgive som bisidder er, at du ikke er dækket, af en rådgiveransvarsforsikring, på samme måde som professionelle er. Du kan derfor komme slemt i klemme, hvis du yder rådgivning til den du er bisidder for. Har den du hjælper behov for rådgivning om juridiske, sociale og økonomiske spørgsmål, kan du henvise dem til Ældre Sagens gratis telefoniske rådgivning på tlf. +45 7089 008 mandag kl. 10-14 og torsdag kl. 14-18.

- Som bisidder kan du ikke påtage dig juridiske eller økonomiske opgaver eller egentlig sagsbehandling (fx sælge et hus, skrive testamente, udforme eller rådgive om fremtidsfuldmagter, rådgive om investeringer, sundhedsydelser og – behandlinger). Denne type opgaver tager ejendomsmæglere, revisorer og advokater m.fl. sig af. De har forsikringer, der beskytter personen, hvis han/hun lider økonomiske tab som følge af fejlagtig rådgivning. En bisidder henviser ikke til bestemte navngivne, privatpraktiserende instanser fx advokater, banker, tandlæger el.lign.

Samspil mellem bisiddere, vejledere og rådgivere

Bisiddere og vejledere kan 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.