

„Ég hlakka til að fá hana í heimsókn“

Úttekt á heimsóknavinaverkefni Rauða krossins á Íslandi



Jóhanna Rósa Arnardóttir

Unnið fyrir Rauða krossinn á Íslandi

Reykjavík maí 2016

Efnisyfirlit

Efnisyfirlit.....	2
Yfirlit	3
1. Inngangur	4
2. Aðferð	6
3. Niðurstöður	7
3.1 Heimsóknavinaverkefni Rauða krossins	7
3.2 Stofnanir	20
3.3 Félagsþjónusta	22
3.4 Heimsóknavinir	24
3.5 Mat gestgjafa	25
4. Samantekt	29
Heimildir	32
Viðauki I	33
Viðauki II	36
Viðauki III	37
Viðauki IV	38

Yfirlit

Rauði krossinn á Íslandi lét gera úttekt á heimasóknavinaverkefninu á fyrri hluta ársins 2016 og eru helstu niðurstöður birtar hér. Heimasóknavinaverkefnið felur í sér reglulegar heimsóknir sjálfboðaliða félagsins til einstaklinga sem búa við félagslega einangrun og einsemd. Í úttektinni var skoðað hvort verkefnið skili árangri, hvort það nái til þeirra sem á þurfa að halda og hvort megi bæta það eða breyta. Úttektin náði til gestgjafa, heimsóknavina, hópstjóra, verkefnisstjóra, verkefnisstjóra á svæðum, sviðsstjóra og annarra sem koma að verkefninu hjá Rauða krossinum. Auk félagsþjónustu og stofnana sem eru í samstarfi við Rauða krossinn á þessu sviði.

Alls voru 42 Rauða kross deildir starfandi í byrjun árs 2016 af þeim voru 20 deildir með heimasóknavinaverkefnið. Launaðir starfsmenn við heimasóknavinaverkefnið voru sjö í 2,45 stöðugildum. Sjálfboðaliðar voru 25, þ.e. hópstjórar og aðrir tengiliðir deildar við heimasóknavini. Heimasóknavinir voru 343. Gestgjafar sem fá einkaheimsóknir voru 228 og heimasóknavinir hitta um 650 manns á stofnunum. Fjöldi heimsóknavina og gestgjafa er mestur á höfuðborgarsvæðinu og næstmestur á Norðurlandi. Fæstir eru á Austurlandi. Alls fengu 47 stofnanir heimasóknavini til sín og er oftast um að ræða dvalarheimili fyrir aldraða eða hjúkrunarheimili.

Niðurstöður sýna almenna ánægju með heimasóknavinaverkefnið. Um 98% gestgjafa sem tóku afstöðu sögðust vera mjög eða frekar ánægðir með heimasóknavinaverkefnið, allir heimasóknavinir og fulltrúar á stofnunum, 89% svarenda hjá félagsþjónustu og 91% hjá Rauða kross deildum. Flestir telja þörf fyrir heimasóknavinaverkefnið á sínu svæði.

Um 87% gestgjafa, 89% svarenda hjá félagsþjónustu, allir heimasóknavinir, fulltrúar stofnana og starfsfólk Rauða krossins telja líklegt að heimasóknavinaverkefnið dragi úr félagslegri einangrun og einsemd. Í langflestum heimsóknum er spjallað og drukkið kaffi (73%) eða farið í bíltúr (20%) oft til að versla eða að fara á kaffihús (16%). Um 13% gestgjafa fara í göngutúr með heimasóknavini. Um 71% gestgjafa töldu að fjöldi heimsókna væri nægilegur, sumir vildu fá fleiri heimsóknir en allir heimasóknavinir töldu nægilegt að mæta eina klst í viku.

Nánast allir svarendur töldu heimasóknavinaverkefnið ná til aldraðra, öryrkja, einstæðinga og næst til fólks með geðraskanir. Þar á eftir er það talið ná til fólks af erlendum uppruna (hælisleitendur, flóttafólk og innflytjendur), fólks sem er illa statt fjárhagslega eða einstæðra foreldra. Fæstir telja að heimasóknavinaverkefnið nái til atvinnulausra og ungs óvirks fólks. Hins vegar eru þetta hópar sem viðmælendur telja þörf á að ná betur til.

Kostnaður við heimasóknavinaverkefnið nam rúmum 15 milljónum árið 2015. Kostnaður á hvern gestgjafa er um 18 þúsund krónur. Um 340 heimasóknavinir fara reglulega í heimsóknir og má áætla að þeir gefi 13.600 klst árlega sé miðað við að þeir mæti einu sinni í viku klukkustund í senn í 40 vikur.

Styrkleikar verkefnisins felast í umfangsmiklu mannúðarstarfi og háleitu markmiði að ná til allra þeirra sem eru félagslega einangraðir og einmana. Mikil reynsla og þekking er á heimsóknum til aldraðra og sjúkra. Kostnaður er lítill þar sem verkefnið er knúið áfram að sjálfboðaliðastarfi. Tækifæri til þróunar felast í að ná betur til fleiri markhópa, nýta tölvu- og símataæknina betur, og með meira samstarfi við stofnanir og félagsþjónustu. Veikleikar felast í að fáir eru launaðir starfsmenn og þeir sinna þessu í hlutastarfi. Þörf er á fleira fólki sem sinnir hópstjórarstarfi. Bæta þarf fundarsókn heimsóknavina, endurnýja fræðsluefni, hvetja til símenntunar, bæta eftirlit og skráningar. Beina má kynningum í meira mæli til fleiri markhópa.

1. Inngangur

Heimsóknavinaverkefni Rauða krossins á Íslandi er í boði víða á landinu og sér landsskrifstofan um að leggja línur og þjónusta deildir Rauða krossins á viðkomandi svæði. Rauða kross deildirnar sjá síðan um framkvæmd, eftirlit og utnumhald verkefnisins. Markmiðið með verkefninu er að koma í veg fyrir félagslega einangrun og einsemd. Verkefnið felur í sér reglulegar heimsóknir sjálfboðaliða félagsins (heimsóknavina) til einstaklinga (gestgjafa) sem búa við félagslega einangrun eða einsemd.

Rauði krossinn á Íslandi gerði þessa úttekt á heimasóknavinaverkefninu á fyrri hluta ársins 2016. Skoðað var hvort verkefnið skili árangri, hvort það nái til þeirra sem á þurfa að halda og hvort megi bæta það eða breyta. Úttektin náði til gestgjafa, heimsóknavina, hópstjóra, verkefnisstjóra, verkefnisstjóra á svæðum, sviðsstjóra og annarra sem koma að verkefninu hjá Rauða krossinum. Auk félagsþjónustu og stofnana sem eru í samstarfi við Rauða krossinn á þessu sviði. Dr. Jóhanna Rósa Arnardóttir félagsfræðingur hjá Analýsa ehf sá um úttektina fyrir Rauða krossinn. Nína Helgadóttir verkefnisstjóri deildarþjónustu hafði umsjón með úttektinni fyrir hönd Rauða krossins, en ásamt henni komu Guðný Björnsdóttir sviðsstjóri deildarþjónustu, Ingibjörg Eggertsdóttir og Helga G. Halldórsdóttir verkefnisstjórar að þessari vinnu.

Hugmyndin að heimsóknavinum er upphaflega komin frá hinum bandarísku „Red Cross Ladies“ sem unnu ómetanlegt félagslegt hjálparstarf á sjúkrahúsum á tímum fyrri og seinni heimstyrjaldarinnar (sjúkravinir). Þær voru líka kallaðar „the gray ladies“ vegna þess að þær klæddust gráum sloppum og nafnið *The Gray Ladies* festist svo við þær eftir seinni heimstyrjöldina. Kvennadeild Reykjavíkurdeildar Rauða krossins setti á laggirnar svokallaða sjúkravini árið 1966 og sjálfboðaliðar heimsóttu fólk á sjúkrahús. Tíu árum seinna fylgdi Akranesdeildin í fótspor kvennadeildarinnar. Sjúkravinir eru undanfari heimsóknavinaverkefnisins. Heimsóknavinaverkefnið er að norskri fyrirmynd (Sigurveig H. Sigurðardóttir, 1985; Sigurlaug Jónsdóttir, 2010). Á heimasíðu norska Rauða krossins kemur fram að unnið er eftir kjörorðinu að besta meðalið fyrir fólk séu samskipti við annað fólk „*the best medicine for a person is another person*“ (Røde Kors, e.d.).

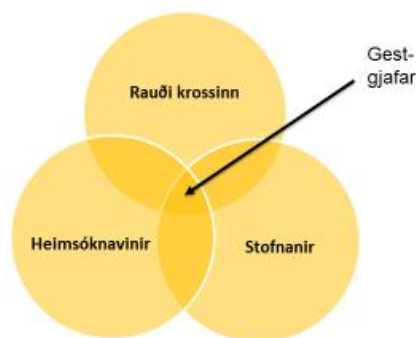
Heimsóknavinaverkefnið, í núverandi mynd, hófst í kjölfar úttektar Rauða krossins „Hvar þrengir að?“ árið 1999 þar sem kannað var hverjir standa veikast á Íslandi (Rauði kross Íslands, 2010). Rauði krossinn gerir slíkar úttektir reglulega og í ljósi niðurstaðna þeirra ákveður félagið áhersluverkefni sín. Í niðurstöðum skýrslunnar, og annarra sem á eftir henni komu, kemur fram að félagsleg einangrun er mikil í samfélaginu. Rauði krossinn ákvað að bregðast við með því að koma á fót heimsóknavinaverkefnum innan deilda félagsins. Áður en deildir fóru af stað með verkefnið könnuðu þær þörfina í sínu nærsamfélagi. Í ljós kom að félagsleg einangrun er að finna jafnt í stórum sem litlum samfélögum. Verkefnið hefur verið í gangi síðan.

Heimsóknavinir þurfa að uppfylla ákveðin skilyrði og sjá starfsmenn Rauða krossins eða hópstjórar deilda um að þjálfa þá til starfa. Gefin hefur verið út handbók fyrir hópstjóra heimsóknavina þar sem m.a. kemur fram hlutverk hópstjóra, hvernig viðtal við nýja heimsóknavina eigi að fara fram, hvernig undirbúa eigi heimsóknir, sameiginlegar samverustundir heimsóknavina, tillögur að fræðslu á slíkum samverustundum og hvernig leysa megi úr ágreiningi. Rauði krossinn hefur gefið út leiðbeiningar um uppsetningu á undirbúningsnámskeiði og hvað kynna þarf heimsóknavinum í upphafi. Rauða kross deildirnar sjá sjálfar um þetta námskeið með aðstoð frá landsskrifstofu. Á námskeiðinu er sýnt fræðslumynd Rauða krossins og farið yfir klípusögur. Við námskeiðalok fá heimsóknavinir einblöðung með minnispunktum úr námskeiðinu og leiðbeiningum um næstu skref. Þeir fá eyðublað til að sækja um sakavottorð til sýslumanns sem þeir skila inn áður en til fyrstu heimsóknar kemur. Auk þess að fylla

út matsblað að loknu námskeiðinu (Heimsóknavinir – undirbúningsnámskeið). Á minnisblaðinu kemur fram að heimsóknavinur er bundinn þagnarskyldu, hann tekur ekki við fjármunum og þiggur ekki fjármuni né tekur hann að sér heimilisverk eða hjúkrun, blandar sér ekki í fjölskyldumál eða ráðskast með líf gestgjafans og vísað er til frekari upplýsinga á vef Rauða krossins (Nokkrir minnispunktar eftir undirbúningsnámskeið fyrir verðandi heimsóknavini). Veittar eru nánari upplýsingar varðandi heimsóknir til fanga, fólks með geðraskanir og hundaheimsóknir.

Hópstjórar eiga að fylgja heimsóknavini í fyrstu heimsókn, skipuleggja og undirbúa þá og gestgjafa fyrir heimsóknina. Þeir veita líka handleiðslu og stuðning, bregðast við vandmálum, skipuleggja og stjórna reglulegum samverum heimsóknavina. Hópstjóri getur leitað stuðnings til fulltrúa deildar, verkefnisstjóra á deildarþjónustu hjá landsskrifstofu eða verkefnisstjóra sálræns stuðnings á landsskrifstofu. Reynslutími heimsókna er oft miðaður við 4-6 vikur og að heimsóknirnar séu vikulega, eina klukkustund í senn, nema ef um annað er samið. Gestgjafar og heimsóknavinir eiga að láta vita ef forföll verða.

Í úttektinni er spurt ítarlega um heimsóknirnar, fjölda þeirra, innihald, viðhorf, hvernig til hefur tekist og hvað má betur fara. Skoðað var hverjir nota þjónustuna og mat þeirra á henni. Í úttektinni er gestgjafinn miðpunkturinn og tengsl hans við aðra sem koma að verkefninu. Til að ná þessu fram eru nokkrar sambærilegar spurningar hjá öllum viðmælendum. Einnig eru skoðuð tengslin milli Rauða krossins og heimsóknavina annars vegar og hins vegar milli Rauða krossins og stofnana. Gestgjafirnar eru svo í miðjunni og snerta alla þessa aðila sem koma að verkefninu (sjá mynd 1).



Mynd 1. Úttekt á heimsóknavinaverkefni Rauða krossins á Íslandi

Í öðrum kafla er fjallað um aðferðafræði úttektarinnar. Í þriðja kafla eru niðurstöður um hvernig til hefur tekist, umfang verkefnisins, markmið, skipulag, fundir, fræðsla og kostnaður. Einnig eru kynntar niðurstöður er varða stofnanir, félagsþjónustu, heimsóknavini og gestgjafa. Í kafla fjögur er samantekt og tillögur um úrbætur. Í viðauka I er að sjá umfang verkefnisins eftir Rauða kross deildum. Í viðauka II eru nokkur ummæli viðmælenda. Í viðauka III er stutt kynning á verkefnum er deildir sinna í tengslum við heimsóknavinaverkefnið. Í viðauka IV er að sjá samning heimsóknavina við deild, umsóknareyðublað fyrir gestgjafa og minnispunkta eftir undirbúningsnámskeið fyrir verðandi heimsóknavini.

2. Aðferð

Gagnasöfnun fór fram á tímabilinu janúar til maí 2016. Gagnasöfnunin fólst í netkönnun, símakönnun, viðtölum og fundum (sjá töflu 1).

Símakönnun var framkvæmd meðal gestgjafa. Tekið var 100 manna tilviljunarúrtak heimsóknavina sem voru skráðir hjá Rauða krossinum. Þessi listi var sendur Rauða kross deildunum og þær beðnar um að leita upplýsts samþykkis hjá gestgjafa viðkomandi heimsóknavinar. Þegar frá eru dregnir þeir sem voru skráðir en deildin hafði hætt með verkefnið, voru fluttir erlendis, látnir eða of veikir til að svara könnuninni er endanlegt úrtak 75 manns. Upplýst samþykki fékkst hjá 48 og af þeim svörðu 45 símakönnuninni. Fimm manns neituðu að svara, tekin voru viðtöl við sex stofnanir í stað gestgjafa sem þar voru og ekki náðist í aðra. Svarhlutfall er 60%. Mikið var um lagfæringar á úrtakslistanum og var því mætt með því að velja að nýju á viðkomandi svæði heimsóknavin með tilviljunaraðferð. Þannig var leitast við að hafa sem minnst ítök í því hverjir lentu í könnuninni. Í einu tilfelli fór viðtal fram með túlki. Það tók að jafnaði 15-20 mínútur að svara könnuninni.

Hálfstöðluð viðtöl voru við heimsóknavini. Tekin voru viðtöl við sex heimsóknavini og tvo félagsvini. Viðtölin fóru fram á heimili þeirra og í tveimur tilfellum í gegnum síma. Viðtölin tóku um 30 mínútur.

Netkönnun var send til allra félagsmálastjóra á landinu og allra framkvæmdastjóra hjá þjónustumiðstöðvum í Reykjavík. Fimm svörðu könnuninni í síma. Svarhlutfall var 82%. Það tók um fimm mínútur að svara könnuninni.

Hálfstöðluð viðtöl voru tekin við stofnanir. Dvalarheimili á höfuðborgarsvæðinu og landsbyggðinni. Tekin voru símaviðtöl við sex stofnanir í stað gestgjafa. Því liggja upplýsingar fyrir frá fulltrúum átta stofnana sem eru barnaspítali, dvalarheimili, hjúkrunarheimili, stofnun fyrir geðfatlaða, minnisskerta og sjúkradeild. Viðtölin tóku um 30 mínútur.

Hálfstöðluð viðtöl voru við Rauða kross deildir. Fulltrúar voru frá 11 deildum og voru átta deildir utan höfuðborgarsvæðisins. Viðtölin tóku um eina klukkustund. Farið var til Akureyrar og tekin viðtöl þar við fulltrúa frá Rauða kross deildinni, og dvalarheimili og heimsóknavin. Einn fundur var haldinn með verkefnisstjórum svæða og verkefnisstjórum Rauða kross deilda á höfuðborgarsvæðinu. Einn fundur var haldinn með starfsfólki á landsskrifstofu. Fundirnir tóku um tvær klukkustundir.

Netkönnun var send til allra Rauða kross deilda á landinu í janúar 2016. Deildaþjónusta Rauða krossins sá um framkvæmd könnunarinnar en Analýsa um úrvinnslu.

Tafla 1. Þátttakendur í úttekt á heimsóknavinaverkefni og gagnasöfnunaraðferð

	Aðferð	Fjöldi svarenda
Rauði krossinn (landsskrifstofa, verkefnisstjórar, hópstjórar)	Netkönnun, viðtöl, fundir	20
Félagsþjónusta (félagsmálastjórar og framkvæmdastjórar)	Netkönnun	31
Stofnanir (fulltrúar í tengslum við heimsóknavini)	Viðtöl	8
Heimsóknavinir (sjálfboðaliðar sem fara í heimsóknir)	Viðtöl	6
Félagsvinir (voru þátttakendur í félagsvinaverkefninu)	Viðtöl	2
Gestgjafar (einstaklingar sem fá heimsóknir)	Símakönnun	45
Heildarfjöldi þátttakanda í rannsókninni		112

3. Niðurstöður

Niðurstöður sýna þegar á heildina litið mikla ánægju og velvilja í garð heimsóknavinaverkefnisins. Sjá má að margir vilja leggja verkefninu lið og telja að það eigi að vera áfram í boði fyrir félagslega einangrað og einmana fólk. Vandamál geta komið upp þar sem meira framboð er af heimsóknavinum en gestgjöfum eða öfugt. Rauða kross deildirnar leitast við að gera sem best í slíkum aðstæðum. Stjórnarmenn deilda hafa t.d. sinnt stöðu heimsóknavinar í slíkum aðstæðum. Við mat á þessu verkefni þarf að hafa í huga að margir koma að því í sjálfboðaliðavinu og vilja láta gott af sér leiða. Þetta gerir það til dæmis að verkum að erfitt getur verið að halda utan um skráningu á verkefninu og fylgjast með hverjir eru heimsóttir og hvaða heimsóknavinir eru virkir. Einnig er mikilvægt að hafa í huga að þegar fólk er flutt á dvalarheimili eða hjúkrunarheimili fyrir aldraða utan heimasvæðis þá fækkar þeim gestgjöfum sem þurfa á aðstoð að halda á viðkomandi svæði.

Kaflanum er skipt í fimm undirkafla. Fyrst er greint frá niðurstöðum er snerta Rauða kross deildirnar. Það er byggt á mati landsskrifstofu, verkefnisstjóra svæða, verkefnisstjóra og hópstjóra sem koma að heimsóknavinaverkefnum. Einnig er tekið inn í þá umfjöllun hvað kom fram hjá öðrum hópum varðandi þessi atriði. Næst er fjallað um viðhorf þeirra sem starfa við stofnanir og koma að heimsóknavinaverkefninu með þeim hætti. Í þriðja lagi er fjallað um niðurstöður könnunar meðal félagsþjónustu þar sem kannað er að hvaða marki þau þekkja til heimsóknavinaverkefnisins og viðhorf þeirra til þess. Í fjórða lagi er fjallað um afstöðu heimsóknavina og að síðustu um gestgjafana.

3.1 Heimsóknavinaverkefni Rauða krossins

Alls voru 42 deildir starfandi í byrjun árs 2016 af þeim voru 20 deildir með heimsóknavinaverkefnið eða 48% allra deilda (sjá töflu 2). Sex deildir hafa hætt með verkefnið í flestum tilfellum þar sem ekki var eftirspurn eftir því á viðkomandi stað. Alls fengu 47 stofnanir heimsóknavini til sín og er oftast um að ræða dvalarheimili fyrir aldraða eða hjúkrunarheimili (sjá viðauka I). Hjá deildum störfuðu 31 við heimsóknavinaverkefnið, launaðir starfsmenn voru sex í 2,3 stöðugildum og sjálfboðaliðar voru 25, það er hópstjórar og aðrir tengiliðir deilda við heimsóknavini og gestgjafa. Heimsóknavinir, sem einnig eru sjálfboðaliðar, voru 343. Gestgjafar sem fengu einkaheimsókn voru 228 og áætlað er að heimsóknavinir hafi heimsótt að hámarki 700 einstaklingar á þessum 47 stofnunum. Fjöldi heimsóknavina og gestgjafa er mestur á höfuðborgarsvæðinu og næstmestur á Norðurlandi. Fæstir eru á Austurlandi.

Tafla 2. Fjöldi Rauða kross deilda og umfang þeirra

	Fjöldi deilda	Virkar deildir	Deildir hætt	Stofnanir	Launað starfsf.	Sjálfboðal.	Heims.-vinir	Gestgjafar	Einst. á stofn.
Höfuðborgarsv.	4	3	1	20	3 (1,9)	7	173	122	341
Vesturl./Vestf.	14	4	1	8	1 (0,25)	4	30	13	141
Norðurland	5	4	0	6	1 (0,1)	5	64	54	90
Austurland	10	4	2	1	0	3	14	6	15
Suðurl./Suðurnes	9	5	3	12	1 (0,05)	6	62	33	113
Samtals	42	20	6	47	6 (2,3)	25	343	228	700

Innan sviga er að sjá fjölda stöðugilda; Deildir hætt vísar í fjölda deilda sem hafa verið með verkefnið en hafa hætt því; Þeir sem eru heimsóttir skiptast í gestgjafa sem fá einkaheimsókn og einstaklinga á stofnunum þar sem heimsóknavinur kemur. Einstaklingar á stofnunum miðast við áætlaðan hámarksfjölda sjá viðauka I

Þegar á heildina er litið sýnir úttektin að heimsóknavinaverkefnið gengur vel, þeir sem koma að því eru ánægðir, markmið þess nást, þörf er fyrir verkefnið og samskipti eru góð.

Í töflu 3 er að sjá að hvernig þátttakendur mátu verkefnið. Í fyrsta lagi hvort þeir telja að markmiði þess sé náð á kvarðanum 1 til 5. Þar sem fimm merkir að það sé mjög líklegt en einn mjög ólíklegt. Sjá má að allar stofnanir telja mjög líklegt að markmiðinu sé náð og næst starfsfólk Rauða krossins. Færri gestgjafar og heimsóknavinir telja markmiðinu náð. Meðaltalið var 4,5 stig af 5 mögulegum.

Ánægja með heimsóknavinaverkefnið er einnig almenn. Ánægðust eru stofnanir, heimsóknavinir og gestgjafar. Stjórnendur hjá Rauða krossinum (þ.e. verkefnisstjórar svæða og höfuðborgarsvæðisins og landsskrifstofa) hafa lægst skor. Spurt var hvort þátttakendur teldu litla eða mikla þörf fyrir verkefnið. Sjá má að af 5 mögulegum hafa stofnanir 4,9 stig og telja mjög mikla þörf fyrir verkefnið. Þeir sem skora lægst eru Rauða kross deildir með 3,5. Meðaltal er 4,1 eða að það sé frekar mikil þörf fyrir verkefnið.

Þegar litið er til samskipta þá er það metið með því að leggja saman tvær spurningar sem mátu samskipti. Meðal gestgjafa, félagsþjónustu og stofnana er miðað við hvort samskiptin væru slæm eða góð við heimsóknavini annars vegar og Rauða kross deild hins vegar. Meðal heimsóknavina vísa samskipti í gestgjafa annars vegar og Rauða kross deild hins vegar. Meðal Rauða kross deilda vísa samskipti í heimsóknavini annars vegar og landsskrifstofu hins vegar. Niðurstöður eru á þriggja punkta kvarða frá því að vera slæm í að vera góð. Sjá má að samskiptin eru góð. Að meðaltali 2,9 af 3.

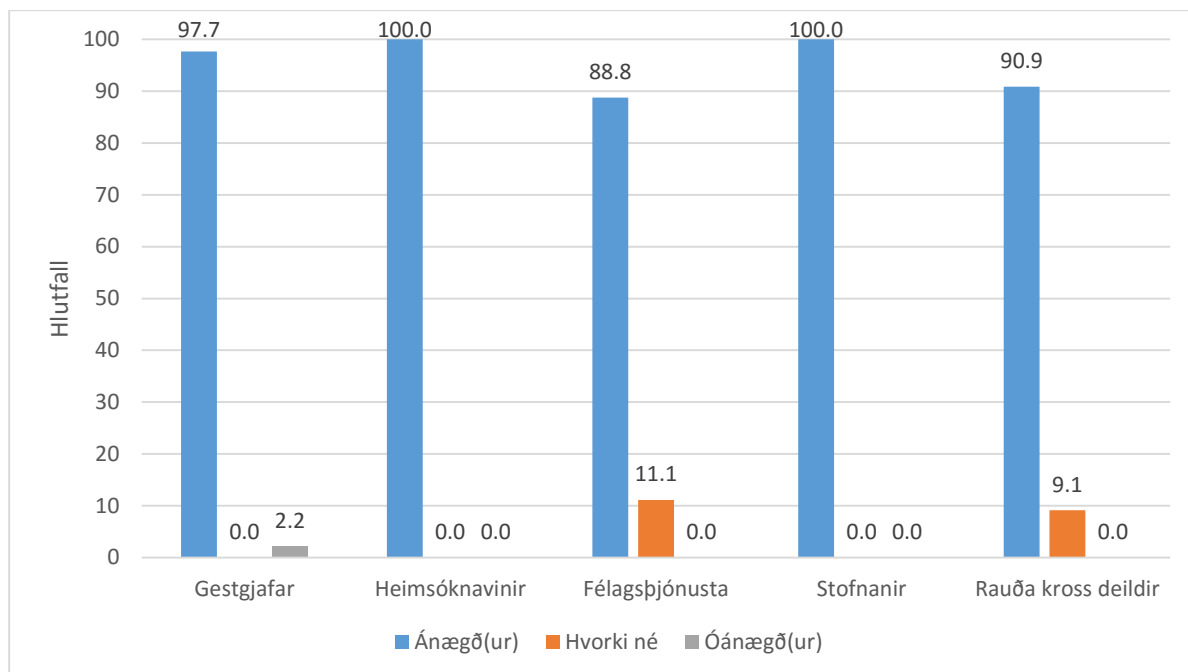
Til að meta hvort skipulagið er slæmt eða gott eru teknar saman fjórar spurningar. Í fyrsta lagi hvort fjöldi heimsókna sé nægilegur, í öðru lagi hvort heimsóknir séu á tilsettum tíma, í þriðja lagi hvort upplýsingar berist fljótt og vel og í fjórða lagi hvort brugðist sé fljótt og vel við breytingum, ef þörf er á. Einkunn er gefin á þriggja punkta kvarða frá slæm í góð. Niðurstöður sýna að gestgjafar og stofnanir skora hæst með 2,9 og næst þeim heimsóknavinir og Rauða kross deildir en félagsþjónustan lægst.

Einnig var kannað að hvaða marki þátttakendur teldu að heimsóknavinaverkefnið leiddi til þess að gestgjafar væru í meiri samskiptum við fleira fólk en það sem kemur að verkefninu. Niðurstöður sýna heimsóknavinir og gestgjafar skora lægra en aðrir og hafa því minni trú á því að verkefnið leiði til aukinnar virkni meðal gestgjafa. Stofnanir virðast hins vegar telja að heimilisfólk verði virkara með heimsóknunum.

Tafla 3. Mat á heimsóknavinaverkefninu (stigagjöf)

	Markmið (1-5)	Ánægja (1-5)	Þörf (1-5)	Samskipti (1-3)	Skipulag (1-3)	Virkni gestgj. (1-3)
Rauði krossinn	4,7	4,3	3,8	---	2,7	2,2
Stjórnendur	4,6	4,0	4,1	---	2,7	2,0
Deildir	4,7	4,7	3,5	2,8	2,8	2,3
Félagsþjónusta	4,3	4,3	4,3	2,8	2,5	2,4
Stofnanir	5,0	5,0	4,9	3,0	2,9	2,5
Heimsóknavinir	4,3	5,0	4,5	3,0	2,8	1,8
Gestgjafar	4,2	4,9	---	2,9	2,9	1,9
Meðaltal	4,5	4,6	4,1	2,9	2,8	2,1

Stigagjöf frá 1-3 á þriggja punkta kvarða og 1-5 á fimm punkta kvarða. 1 merkir að gangi illa en 3 og 5 að það gangi vel; --- ekki spurt; Stjórnendur vísa í starfsfólk á landsskrifstofu, verkefnisstjóra svæða og á höfuðborgarsvæðinu; Deildir vísa til verkefnisstjóra og hópstjóra deilda sem tekin voru viðtöl við.



Mynd 2. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með heimsóknavinaverkefni Rauða krossins? (hlutfall svarenda)

Á mynd 2 má sjá að 98% gestgjafa sem tóku afstöðu sögðust vera mjög eða frekar ánægðir með heimsóknavinaverkefnið, allir heimsóknavinir og fulltrúar á stofnunum, 89% svarenda hjá félagsþjónustu og 91% svarenda hjá Rauða kross deildum. Um 2% gestgjafa voru óánægðir (sjá nánar í kafla 3.5).

Tegundir heimsóknna

Heimsóknavinaverkefnið er skipulagt með þeim hætti að boðið er upp á heimsókn einu sinni í viku í eina klukkustund í senn. Heimsóknavinir og gestgjafar geta síðan komist að samkomulagi um annað. Niðurstöður hér sýna að þetta er meginreglan og er algengasta fyrirkomulagið. Dæmi eru þó um að heimsóknir séu tvær í viku og þá 30 mínútur í senn eða á hálfsmánaðarfresti á dvalarheimili. Tveir heimsóknavinir nefndu að þeir hringdu til að láta heyra í sér. Af 798-928 gestgjöfum fá 228 einkaheimsóknir. Niðurstöður meðal gestgjafa sýna að í langflestum tilfellum felast heimsóknir í spjalli og samveru (sjá mynd 7 í kafla 3.5). Í viðtölum við stofnanir og heimsóknavini kom fram að það líður ekki langur tími frá því að gestgjafi óskar eftir heimsóknavini þar til verkefnið hefst og það sé einnig tilfellið þegar heimsóknavinur skráir sig. Einnig kom fram að starfsmaður eða sjálfboðaliði frá Rauða krossinum fór með í fyrstu heimsóknina.

Heimsóknavinir heimsækja fólk á einkaheimili eða stofnanir. Heimsóknir á einkaheimili fela í sér spjall, göngutúra, bíltúra, farið á kaffihús eða í verslun. Heimsóknir á dvalarheimili geta verið til ákveðins gestgjafa á sama hátt og heimsóknir á einkaheimili en einnig koma heimsóknavinir til að hitta heimilisfólk og gera því dagamun, s.s. með upplestri eða söng (sjá kafla 3.2). Hér er áætlað að um 570-700 manns fái slíkar heimsóknir en erfitt er að segja til um það af mikilli nákvæmni þar sem mismargir mæta á þessar samkomur hverju sinni. Á mörgum dvalarheimilum eru sönghópar sem koma vikulega og talið er til heimsóknavinaverkefnisins. Á hjúkrunarheimilum er fólk misupplagt og á sumum stöðum dvelur fólk í stuttan tíma og því ekki sama fólk sem hittir heimsóknavin sem mætir þar reglulega.

Í könnun meðal Rauða kross deilda kom fram að heimsóknavinir heimsækja gestgjafa í heimahús, þjónustuíbúð, á dvalarheimili aldraðra, sjúkrahús, stofnanir, hjúkrunarheimili, athvarf og sambýli. Heimsóknavinur getur einnig hitt gestgjafa á bókasafni og til eru heimsóknavinir undir nöfnunum: Tölvuvinir, Ökuvinir, Hópavinir og Spilavinir.

Auk þess má geta þess að heimsóknir eru til fólks með geðraskanir, fanga og svokallaðar hundaheimsóknir. Rauða krossinn gefur út viðbótar leiðbeiningar fyrir heimsóknavinum sem sinna þessu. Rauði krossinn í Kópavogi hefur umsjón með hundaheimsóknum á öllu landinu. Um er að ræða sjálfboðaliða með hunda sem fara í reglubundnar heimsóknir með eiganda sínum. Krafist er að heimsóknavinur með hund sæki sérstök námskeið og hundurinn er metinn m.t.t. hegðunar og geðslags. Hundurinn þarf að vera a.m.k. 2 ára og njóta samvista vöð fólks og dýr. Hundaheimsóknir hafa verið á einkaheimilum, stofnunum og dvalarheimilum fyrir aldraða.

Reynslan hefur verið góð að mati viðmælenda í þessari úttekt. Í viðtali við Kópavogsdeildina kom fram að 47 heimsóknavinir voru skráðir með hundaheimsóknum árið 2015 og er talið að 7 þeirra hafi tekið frí í einhvern tíma og séu því ekki virkir. Um 30 manns sinna hundaheimsóknum á höfuðborgarsvæðinu en þær eru einnig í Vestmannaeyjum (1), Akranesi (3), Selfossi (2), Héraðs- og Borgarfirði (1), Hvergerði (1) og Eyjafjarðardeild (1). Að mati deildarinnar hafa þessar heimsóknir gengið vel. Það er þó mikilvægt að hafa eftirlit með hverjir séu virkir í heimsóknum og hverjir ekki. Dæmi er um að Rauða kross deildin hafi fengið upplýsingar um það hjá gestgjafa að heimsókn hafi verið hætt þar sem hundurinn var dáinn. Talið er að leggja þurfi meiri áherslu á það við heimsóknavinum að tilkynna um það þegar þeir hætta störfum „Þó maður ítreki þá þarf að leggja meiri ábyrgð á sjálfboðaliða að tilkynna sig“. Einnig er vitað til þess að verið sé að heimsækja og fólks telji viðkomandi vera á vegum Rauða krossins, en sé það ekki.

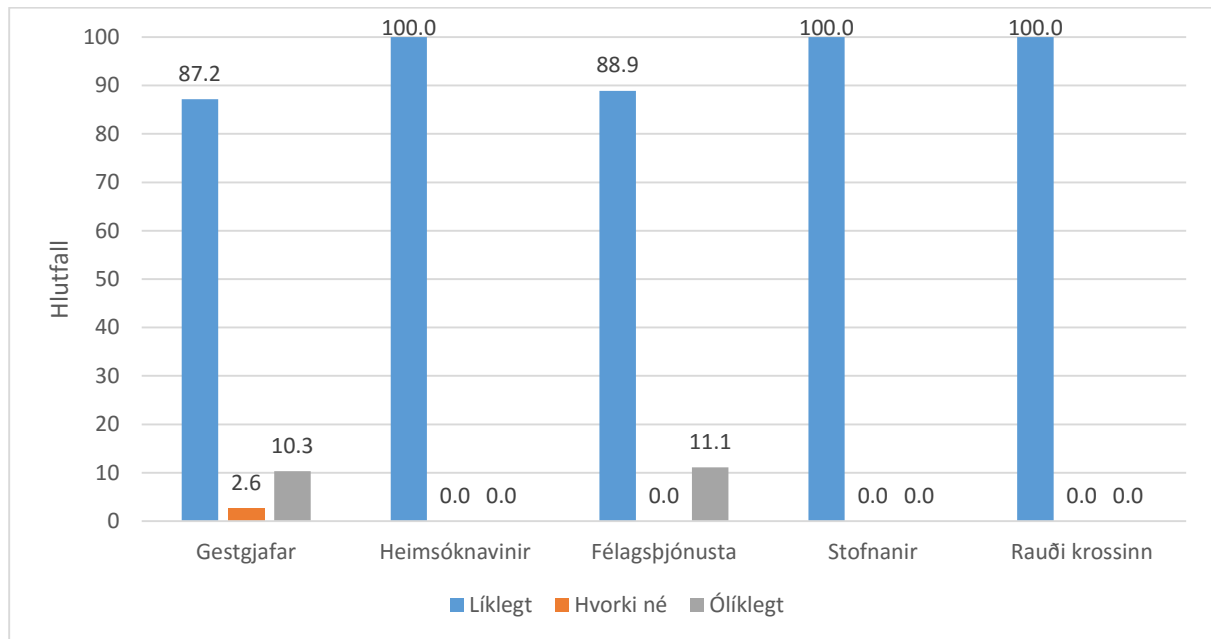
Heimsóknavinir fanga þurfa að vera orðnir 25 ára, hafa hreint sakavottorð og eru heimsóknir einu sinni til tvisvar í mánuði. Heimsóknavinum er óheimilt að blanda sér í persónuleg mál fangans, s.s. dómsmál, hafa samband við ættingja eða koma nálægt fjármálum hans. Engar slíkar heimsóknir voru hjá deildum á meðan úttekt stóð.

Í leiðbeiningum fyrir heimsóknavinum sem heimsækja fólks með geðraskanir kemur m.a. fram að huga þarf að eigin fordómum og geðheilsu hvað varðar styrkleika og veikleika. Í slíkum heimsóknum getur tekið langan tíma að vinna traust gestgjafa. Áhugi heimsóknavinar á verkefninu þarf því að vera fólksvalaus, yfirlæti og góðmennska sem er byggð á aumingjagæsku fellur oft í grýttan jarðveg og getur valdið pirringi hjá gestgjafa. Jafnframt er heimsóknavinum bent á að vera meðvitaður um eigin mörk, viðurkenna hræðslu og óöryggi og ekki fara í heimsókn sé honum ógnað. Bent er á að ofbeldi er ekki algengara meðal fólks með geðraskanir en almennt gerist í samfélaginu. Auk þess sem hægt sé að leita stuðnings hjá Rauða krossinum.

Heimsóknavinaverkefnið hefur einnig tengsl við önnur verkefni á vegum Rauða krossins sem vinna gegn félagslegri einangrun. Samkvæmt deildunum eru þessi verkefni: Þrónahópur; Hóp föt/Föt sem framlag; Föndurhópur; Tölum saman - íslenskuverkefni fyrir fólks af erlendum uppruna; Sönghópur/söngvinir; Geðræktarmiðstöðin Vesturafli; Félagsvinir/mentorar; Heimanámsaðstoð; Fatasöfnun; Harmonikkuböll; Sumarferðir; Opið hús á aðfangadagskvöld; Karlakaffi; Vinahús; Konukvöld; Brjótum ísinn bjóðum heim; Rauða kross bandið; Símvínir; Bílavínir; Matreiðsluhópur; og Skvíshópur. Það virðist vera mismunandi eftir deildum hvort verkefni teljist til heimsóknavinaverkefnisins eða ekki.

Markmið verkefnisins

Kannað var að hvaða marki þátttakendur í úttektinni töldu heimsóknavinaverkefnið ná settu markmiði um að draga úr félagslegri einangrun og einsemd gestgjafa.



Mynd 3. Hversu líklegt eða ólíklegt er að heimsóknavinaverkefnið dragi úr félagslegri einangrun og einsemd? (hlutfall svarenda)

Á mynd 3 er að sjá hlutfall svarenda sem tóku afstöðu til þess hvort þeir teldu líklegt eða ólíklegt að heimsóknavinaverkefnið dragi úr félagslegri einangrun og einsemd. Sjá má að 87% gestgjafa, 89% svarenda hjá félagsþjónustu og allir heimsóknavinir, fulltrúar stofnana og starfsfólk Rauða krossins töldu líklegt að verkefnið ná markmiði sínu. Aðeins 10% gestgjafa, sem tóku afstöðu, töldu ólíklegt að heimsóknavinaverkefnið dragi úr félagslegri einangrun og einsemd.

Þátttakendur voru spurðir hvort heimsóknavinaverkefnið leiði til aukinna samskipta við annað fólk en það sem kemur að heimsókninni. Sjá má að nokkuð mismunandi er hvað svarendur telja. Margir segjast ekki vita hvort svo sé. Fleiri telja verkefnið auka virkni meðal svarenda hjá Rauða krossinum, stofnunum og félagsþjónustu en hjá heimsóknavinum og gestgjöfum (sjá töflu 4). Þetta kemur líklega til af því að margir gestgjafar eru aldraðir eða veikir og geta lítið farið út á meðal fólks. Einnig komu fram dæmi um að gestgjafinn sé ekki einmana í þeim skilningi að hann hitti ekki fólk, hann eigi vini og ættingja þó hann leiti jafnframt eftir að fá heimsóknir.

Tafla 4. Leiðir heimsóknavinaverkefnið til aukinna samskipta við annað fólk en kemur að verkefninu? (fjöldi svarenda)

	Heimsóknavinir	Gestgjafar	Félagsþj.	Stofnanir	Stjórnendur	Deildir
Já örugglega	1	10	3	4	0	5
Já hugsanlega	1	8	5	1	5	3
Nei	2	12	0	1	0	2
Veit það ekki	1	15	1	1	1	1

Á fundi með verkefnisstjórum svæða og höfuðborgarsvæðisins kom fram að allir voru sammála um að markmiðið um að rjúfa félagslega einangrun og einsemd væri gott. Hugmyndir komu fram um að setja verkefninu undirmarkmið. Til dæmis að virkja gestgjafa, aðstoða þá við að finna áhugaverða staði til

að heimsækja og nýta þá þjónustu sem sveitarfélagið býður uppá. Á sama tíma þarf að hafa í huga að heimsóknin sem slík er mikilvæg og það geta ekki allir gestgjafar farið úr húsi, s.s. vegna veikinda. Í Reykjavík eru heimsóknavinir hvattir til þess að setja sér markmið með heimsóknum og hefur það gengið vel fyrir sig. Fram kom „Ef við fáum unga manneskju þá er skilyrði að fá ungan heimsóknavin. Það er spurning þegar við setjumst niður með heimsóknavinum er fyrst að finna hvort manneskja sé hæf að virkjast og það gæti verið spennandi og áskorun“. Það voru vangaveltur um þessi undirmarkmið hvað varðaði gestgjafa og hvernig mætti virkja þá til frekari þátttöku í samfélaginu og hugsanlega væri skynsamlegt að bæta þessu við námsefnið sem ætlað er heimsóknavinum. Einnig var nefnt að safna upplýsingum um hvað er að gerast í samfélaginu sem heimsóknavinir geta dreift til gestgjafa þeim til upplýsinga og til að auka líkur á því að þeir sækji afþreyingu og þjónustu sem í boði er.

Skipulag

Við mat á skipulagi verkefnisins er litið til hvaða kröfur eru gerðar til heimsóknavina. Utanumhald deilda er varðar skráningu og skýrsluskil. Hvernig gengur að hafa eftirlit með heimsóknum, að hvaða marki heimsóknir eru nægilega margar, séu á tilsettum tíma, að upplýsingar berist vel og að brugðist sé fljótt og vel við ef þörf er á breytingum.

Fyrst verður litið til þeirra kröfu sem gerð er til heimsóknavina (sjá töflu 5). Í könnun Rauða krossins var spurt hvaða kröfur eru gerðar til heimsóknavina af deildunum. Af þeim 20 deildum sem reka heimsókninaverkefnið eru 45% (9 deildir) sem gera kröfu um hreint sakavottorð, 80% (16 deildir) að þeir undirriti sjálfboðaliðasamning og $\frac{3}{4}$ fara yfir reglur um meðferð trúnaðarupplýsinga. Þetta er þó nokkuð mismunandi eftir deildum og er minna um það á smærri stöðum á landsbyggðinni. Það má sjá að víða er talið að Rauða kross deildin á svæðinu þekki það vel til heimsóknavinar að deildin telji ekki þörf á því að krefja um þessar upplýsingar, heimsóknavinir eru fáir og þá er farið yfir þessi mál á fundum deildarinnar. Niðurstöður sýna einnig að mjög sjaldgæft er að farið sé yfir tímaramma verkefnisins eða að skrá vinnuframlag heimsóknavinar.

Tafla 5. Kröfur til heimsóknavina (fjöldi deilda)

	Hreint sakavottorð	Sjálfboða-liðasamningur	Reglur um trúnaðaruppl.	Tímarammi samnings	Skrá vinnuframlag
Höfuðborgarsvæði	3	3	3	2	2
Vesturland og Vestfirðir	1	3	3	1	2
Norðurland	1	3	2	0	0
Austurland	0	2	2	0	0
Suðurland og Suðurnes	4	5	5	1	0
Samtals	9	16	15	4	4

Í viðtali við verkefnisstjóra svæða og höfuðborgarsvæðisins kom fram að þegar nýr heimsóknavinur býður sig fram til sjálfboðaliðastarfsins er í flestum tilfellum kannað hvort sakavottorð sé hreint, þeir mæta í viðtal þar sem viðkomandi fyllir út umsóknareyðublað, samþykkir að sakavottorð sé skoðað og skrifar undir sjálfboðaliðasamning og þagnarskyldu (sjá viðauka IV). Mismunandi er hvort kannað sé með sakavottorð og eru mörg dæmi á landsbyggðinni um að það sé ekki gert og nefna margir að smægð samfélagsins geri það að verkum að þess sé ekki þörf. Verkefnisstjóri eða hópstjóri sér um að kanna heimilisfang, aldur og áhugasvið heimsóknavina og finna heppilegan gestgjafa. Boðið er upp á reynslutíma sem er 4-6 heimsóknir og þá ræðir hópstjóri við báða aðila um hvort áhugi sé á að halda heimsóknum áfram.

Skráningu um hverjir eru gestgjafar og hverjir eru virkir heimsóknavinir er ábótavant. Huga þarf að því að gera hópstjóra virkari í því að senda inn gögn sem fari inní skráningarkerfið sem deildapjónusta landsskrifstofu notar til að halda utan um verkefnið. Yfirfara þarf verklag m.t.t. tilkynningarskyldu, s.s. að bæta við sjálfboðaliðasamninginn. „Salesforce er ekki að virka sem slíkt því hópstjórar hafa ekki aðgang að því og þeir skrá ekki upplýsingar þar heldur halda utan um þetta í eigin excel-skjali“. Og ástæðan talin vera „bara af því það hefur alltaf verið svona“. Vænta má breytinga á þessu þar sem landsskrifstofan er að vinna að því að hægt sé að skrá gestgjafa í kerfið. Bent var á að ef skráningin er ekki í lagi geti heimsóknavinur gert það sem hann vill í nafni Rauða krossins þó hann sé hættur. Einnig var bent á að hópstjórar ættu að senda upplýsingar til Rauða kross deildarinnar en í dag þá er það Rauða kross deildin sem leitar eftir upplýsingunum. Bætt skráning ein og sér gæti því dregið úr tengslaleysi og hægt að finna heimsóknavin í stað þess sem hættir. Auk þess sem deildin veit þá af því ef gestgjafi hefur ekki fengið heimsókn lengi. Á fundi með landsskrifstofu kom fram að erfitt hafi verið að fylgja eftir að deildir skrái upplýsingar um heimsóknavini og að fyrst núna er væntanlegt að geta skráð gestgjafa. Auk þess sem nýskráning gestgjafa getur nú farið fram á heimasíðu Rauða krossins.

Í könnun landsskrifstofu voru deildir spurðar um hvaða skýrslum sé skilað, hvert þeim er skilað og hversu oft skýrslum sé skilað. Þessu virðist mismunandi farið meðal deilda. Í sumum tilfellum (3) eru skrifaðar mánaðarlegur skýrslur um heimsóknavinaverkefnið og þeim skilað til deildarinnar eða formanns deildarinnar. Einnig eru dæmi um skýrsluskil einu sinni á ári og sem fer í ársskýrslu sem skilað er til landsskrifstofu, og um munnlega skýrslu til stjórnar. Hjá þremur deildum hefur ekki verið skrifuð skýrsla um verkefnið.

Tafla 6. Mat svarenda á hve skipulagið er gott (fjöldi)

	Heimsókna- vinir	Gestgjafar	Félags- þjónusta	Stofnanir	Rauða kross deildir
Fjöldi heimsókna er nægilegur					
Gott	5	32	1	6	7
Hvorki né	0	0	6	0	2
Slæmt	0	7	0	2	0
Veit það ekki / á ekki við	1	6	4	0	2
Heimsóknir eru á tilsettum tíma					
Gott	4	37	3	8	9
Hvorki né	1	1	3	0	0
Slæmt	0	0	0	0	0
Veit það ekki / á ekki við	1	7	3	0	2
Uppl. komið fljótt og vel til skila					
Gott	3	36	4	8	6
Hvorki né	0	1	2	0	2
Slæmt	1	0	0	0	0
Veit það ekki / á ekki við	2	8	3	0	3
Brugðist er fljótt og vel við					
Gott	3	25	3	6	7
Hvorki né	0	0	3	0	3
Slæmt	0	1	0	0	0
Veit það ekki / á ekki við	3	19	3	2	1

Þegar litið er til þess hvort heimsóknirnar séu nægilega margar, á tilsettum tíma, að upplýsingum sé komið fljótt og vel til skila og að brugðist sé fljótt og vel við þegar þörf er á breytingu má sjá að í flestum tilfellum gengur þetta vel fyrir sig (sjá töflu 6).

Fundir, fræðsla og samráð

Rauða kross deildirnar hafa eftirlit með heimsóknunum með því að halda fundi með heimsóknavinum. Hjá fimm af ellefu Rauða kross deildum sem talað var við var haldinn fundur með heimsóknavinum einu sinni í mánuði, aðrir töldu að bæta mætti fundarhöldin. Hjá landsskrifstofu kom fram að mikilvægt sé að sjálfboðaliðar mæti a.m.k. tvisvar á ári þannig að deildir geti haft eftirlit með verkefninu. Fundir með heimsóknavinum eru haldnir mánaðarlega nema á sumrin hjá stærstu Rauða kross deildunum. Þessir samverufundir eru hugsaðir sem vettvangur fyrir sjálfboðaliða til að ræða um hvernig gengur í þeirra heimsóknum, létta á sér og miðla af þekkingu, sem verður til í hverju verkefni.

Á fundi með svæðisstjórum kom fram að mikilvægt sé að heimsóknavinur hefði tengsl við deildina en erfitt getur verið fyrir hópstjóra að fylgjast með hvernig gengur eða eins og einn viðmælandi sagði: „erfitt að vita hvernig þetta gengur. Því verður að vera skylda að sjálfboðaliðar láti vita. Taka stöðuna eftir 4-6 vikur og síðan eftir 6 mánuði. Þá upplifir fólk [heimsóknavinur] öryggi því einhver tekur stöðuna og sjálfboðaliði getur endurmetið stöðuna - hvort hann [heimsóknavinur] vilji halda áfram eða ekki“.

Á Suðurlandi er talið of mikið að halda fundi einu sinni í mánuði heldur eigi að hafa þá annan hvern mánuð og hringja hinn mánuðinn í heimsóknavinum og spyrja hvernig gengur og gefa honum færi á að tjá sig ef um erfiðleika eða ef hann vill hætta sem heimsóknavinur. Hópstjórar þurfa frekari stuðning enda eru þeir oft valdir eftir að þeir hafa tekið heimsóknavinánámskeiðið. Mismunandi er hve hópstjórar og heimsóknavinir eru áhugasamir um að mæta á fundi og er lagt til að leggja meiri áherslu á að þeir mæti. En þar er vettvangur til skoðanaskipta, að heimsóknavinir og hópstjórar styðji hvorn annan auk þess að bjóða fræðslu og fara yfir núverandi fræðsluefni eftir því sem þörf er á. Í viðtölum við heimsóknavinum kom fram að sumir þeirra sækja ekki fundi vegna þess að þeir eru tímabundnir og eru bókaðir í annað á sama tíma og fundurinn er haldinn. Sumir hafa verið í þessu í langan tíma og því um endurtekið efni að ræða. Þeir telja sig það reynslumikla að þeir þurfa ekki á þessu að halda.

Haldin eru námskeið fyrir heimsóknavinum þar sem þeim er kynntur tilgangur heimsóknanna, farið er yfir leiðbeiningar og reglur. Einnig geta sjálfboðaliðar sótt, sér að kostnaðarlausu, skyndihjálparnámskeið og námskeið um sálrænan stuðning. Niðurstöður sýna að misjafnlega sé staðið að fræðslunni.

Tafla 7. Hve vel er staðið að fræðslu, símenntun og stuðningi að mati Rauða kross deilda (fjöldi deilda)

	Fræðsla	Símenntun	Stuðningur
Fyrir heimsóknavinum:			
Vel	7	1	5
Hvorki né	2	2	1
Illa	1	3	1
Veit ekki/á ekki við	1	5	4
Fyrir hópstjóra og aðra í deildinni:			
Vel	1	0	7
Hvorki né	3	2	0
Illa	1	3	0
Veit ekki/á ekki við	6	6	4

Í töflu 7 má sjá að hjá sjö af ellefu deildum er staðið vel að fræðslu fyrir heimsóknavinum og hjá sjö af ellefu deildum er staðið vel að stuðningi við hópstjóra og aðra tengiliði við heimsóknavinum. Þannig fá heimsóknavinir heimsóknavinánámskeiðið og hópstjórar eða verkefnisstjórar stuðning í starfinu. Hér er rétt að nefna að fræðslumyndband um heimsóknir er notað af deildum en það er m.a. hugsað sem stuðningur við fræðsluna og til að bjóða heimsóknavinum að kynna sér áður en til fyrstu heimsóknar kemur. Niðurstöður benda þó til að standa megi betur að símenntun eða framhaldsfræðslu. Á fundi með landsskrifstofu kom fram að sjaldgæft sé að deildir leiti stuðnings þangað vegna heimsóknavinaverkefnisins. Stuðningur er þó ávallt í boði sé leitað eftir því.

Á höfuðborgarsvæðinu er boðið upp á sameiginlega fræðslu fyrir heimsóknavinum einu sinni á haustönn og einu sinni á vorönn. Auk þess býðst þeim námskeið um sálrænan stuðning og skyndihjálp. Haldin hefur verið fræðsla um markmiðasetningu, líðan eftir heimsóknir og tímastjórnun. Samverufundir eru haldnir einu sinni í mánuði nema yfir sumartímann.

Á Vesturlandi eru námskeið í boði eftir þörfum og fundir haldnir einu sinni til tvisvar á ári. Á Ísafirði voru haldin námskeið fyrir heimsóknarvinum, notað námsefni frá Rauða krossinum, námskeið í skyndihjálp og sálrænum stuðningi og önnur fræðsla á vegum deildarinnar.

Á Norðurlandi eru haldnir fundir með heimsóknavinum einu sinni í mánuði yfir vetrartímann hjá Eyjafjarðardeild og er boðið uppá fræðslu annan hvern fund. Auk þess sem hópstjórar halda sína eigin fundi að lágmarki tvisvar í mánuði og er sá fundur ætlaður til að veita sjálfbóðaliðum stuðning. Í Skagafjarðardeild eru haldnir fundir mánaðarlega en á öðrum stöðum eru það 2-3 fundir á vetri og haldin fræðsluerindi um hvað eina sem gæti komið sér vel að vita fyrir heimsóknavinum. Í Þingeyjarsýslu hafa verið fyrirlestrar um meðvirkni, þjónandi leiðsögn, geðraskanir aldraðra o.fl. Megin stuðningur fyrir sjálfbóðaliða felst í samverustundum auk þess sem þeir hafa aðgang að fulltrúum í Rauða kross deildunum sem oft eru sérfræðingar á þessu sviði, svo sem prestar eða hjúkrunarfræðingar.

Á Austurlandi eru fundir haldnir tvisvar á ári í Héraðs- og Borgarfjarðardeild en sjaldnar annars staðar. Boðið er upp á námskeið fyrir heimsóknavinum, námskeið í skyndihjálp og sálrænum stuðningi.

Á Suðurlandi eru haldnir fundir einu sinni í mánuði hjá Árnessýsludeild og Vestmannaeyjadeild en sjaldnar annars staðar. Heimsóknavinir og hópstjórar geta leitað til deilda eftir stuðningi.

Á fundi með verkefnisstjórum svæða og höfuðborgarsvæðisins kom fram að yfirfara þurfi fræðsluefni og að búa til fleiri fræðslumyndbandsbrot (youtube clips) sem hægt er að nota á námskeiðum og fyrir heimsóknavinum til að horfa á heima hjá sér. Setja þarf upp sérstakt námskeið fyrir hópstjóra sem hafa eingöngu sótt heimsóknavinánámskeiðið og styrkja frekar stuðning við þá. Fram kom að landsskrifstofa þarf að sjá um endurnýjun á fræðsluefni og að deildir hafi aðgang að því. Huga þarf að því að setja inn í heimsóknavinánámsefnið upplýsingar um sálrænan stuðning eða eins og einn viðmælandi sagði: „*Mér finnst ekki nóg af leiðbeiningum eins og um sálrænan stuðning. Og hvernig þú átt að setja þér mörk. En það má spyrja hvað eru mörk. Þetta orð ‘mörk’ er flókið fyrirbæri*“.

Á Suðurlandi er talið að hópstjórar þurfi frekari stuðning og hafi þörf á meiri fræðslu en því sem nemur heimsóknavinánámskeiðinu: „*Það á ekki að vera að fólk þurfi að hafa þetta út af fyrir sig. Heimsóknavinir hvar sem er á landinu þurfa sama stuðning og fræðslu. En þarna er veikleikinn okkar klárlega. Hópstjórar sem við veljum eru úr hópnum sem hafa farið á heimsóknavinánámskeiðið og svo höfum við ekki gert meira fyrir hann. Hann heldur utan um fólk eins og yfirmaður á vinnustað, gefur feedback, [þarf að] kunna það og gefa góð ráð. Þeir þurfa fræðslu og þjálfun umfram það sem heimsóknavinur fær*“. Hópstjórar geta leitað til landsskrifstofu og stundum leysast málin þegar hópstjórar hittast. Í viðtölum við hópstjóra þá töldu þeir sig ekki þurfa frekari stuðning og gætu vel

sinnt fræðslunni á eigin spýtur. Því er ljóst að meðal hópstjóra er eflaust mismikil þörf á fræðslunni og getur það í einhverjum tilfellum ráðist af menntun hans.

Það má segja að þátttaka í fræðslu og símenntun sé frekar lítil meðal heimsóknavina. Í viðtölum við heimsóknavininn mátti sjá að þeir eru frekar einir með sín samskipti við gestgjafann og telja sig ekki hafa þörf fyrir stuðning deildarinnar. Þeir töldu sig hafa margra ára reynslu af heimsóknum og ekki væri þörf hjá þeim að fá frekari fræðslu. Einnig mátti sjá að flestir töldu sig geta leitað til Rauða kross deildarinnar ef álitamál kæmu upp. Í Eyjafjarðardeild er stuðningurinn hugsanlega meiri sem kemur til af því að hópstjórar hittast tvisvar í mánuði og leita ráða hjá hver öðrum. Hér má því sjá að leita þarf leiða til að hvetja til fræðslu, símenntunar og samráðs meðal heimsóknavina og hópstjóra. Fram kom á fundum með landsskrifstofu og verkefnisstjórum að áður fyrr voru haldnir landsfundir sem hefðu verið góðir, en þeim var hætt vegna slæmrar mætingar.

Samskiptin

Í flestum tilfellum ganga samskipti vel fyrir sig milli Rauða kross deilda og annarra sem koma að verkefninu. Þó kom fram að töluverð vinna fer í skipulagningu á heimsóknum hjá deildum, svo sem þegar breytingar eða forföll verða. Sérstaklega er slæmt þegar heimsóknavinur hættir og Rauða kross deildin veit ekki af því að viðkomandi gestgjafi er ekki að fá heimsóknavin. Á smærri stöðum geta samskipti milli heimsóknavina og Rauða kross deildar átt sé stað úti á götu þegar fólk hittist.

Það var nokkuð áberandi í viðtölum við Rauða kross deildirnar að samskipti deilda við gestgjafa eru aðeins í upphafi heimsóknanna. Síðan byggja heimsóknirnar á samkomulagi milli heimsóknavinar og gestgjafa. Það mátti einnig sjá í viðtölum við heimsóknavininn. Hópstjórar eru tengiliðir Rauða kross deildanna við heimsóknavininn og þeir eru jafnframt sjálfbóðaliðar. Verkefnisstjórar og launaðir starfsmenn Rauða kross deilda hafa góð tengsl við hópstjóra og verkefnisstjóra svæða. Síðan eru það einkum verkefnisstjórar svæða sem eru í tengslum við landsskrifstofuna.

Niðurstöður sýna að samskipti heimsóknavina og gestgjafa ganga vel (sjá töflu 8). Einnig heimsóknavina og Rauða kross deildarinnar á svæðinu. Í viðtölunum kom fram að dvalarheimilin voru virkilega jákvæð í garð Rauða krossins. Gestgjafar höfðu hins vegar lítil eða engin samskipti við Rauða kross deildina á svæðinu og tóku því aðeins 15 af 45 afstöðu til spurningarinnar.

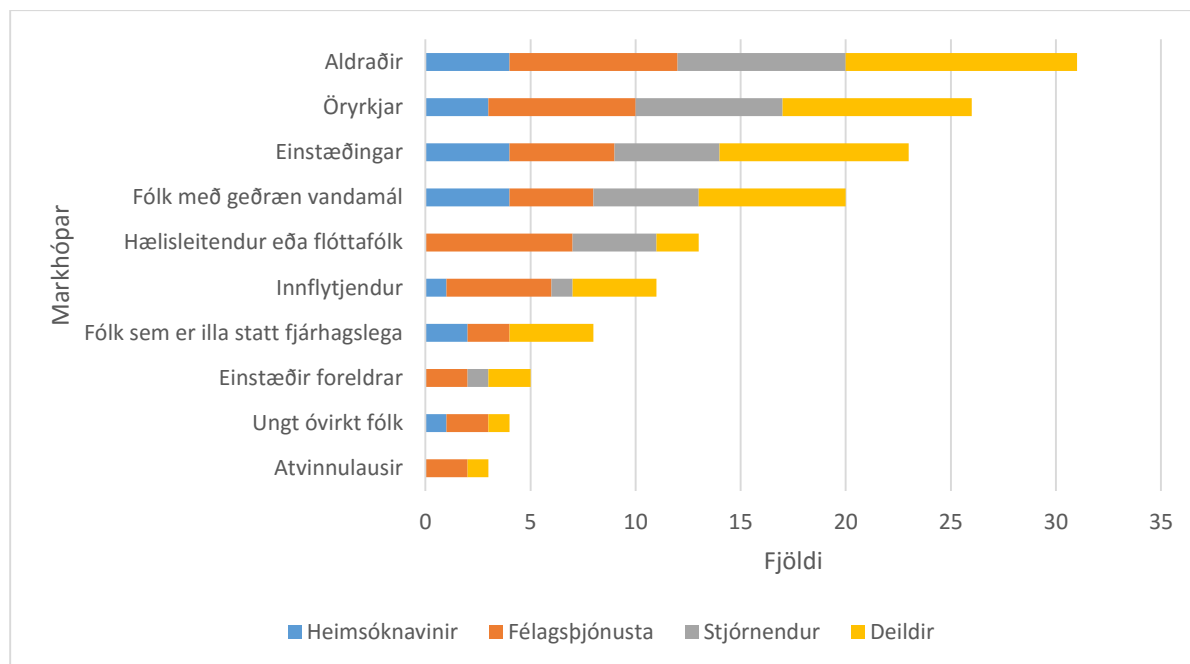
Tafla 8. Hlutfall svarenda sem telja samskiptin góð (hlutfall)

	Gestgjafar	Heimsókna- vinir	Félags- þjónusta	Stofn- anir	Rauði krossinn
við gestgjafa	----	100,0%	----	----	----
við heimsóknavin	95,0%	----	71,4%	100,0%	90,0%
við Rauða kross deildina á svæðinu	93,3%	100,0%	87,5%	100,0%	----

Markhópar

Þátttakendur voru beðnir um að meta hvort þeir teldu heimsóknaverkefnið ná til ákveðinna hópa (sjá mynd 4). Niðurstöður sýna að flestir telja verkefnið ná til aldraðra, öryrkja og einstæðinga. Það eru einnig töluvert margir sem telja að verkefnið nái til fólks með geðraskanir. Sjá má að nokkuð er um að það sé talið ná til fólks af erlendum uppruna (hælisleitendur, flóttafólk og innflytjendur). Færri telja það ná til fólks sem er illa statt fjárhagslega eða einstæðra foreldra. Fæstir telja að heimsóknaverkefnið nái til atvinnulausra og ungs óvirks fólks (sem er hvorki í skóla né vinnu). Í viðtölum við verkefnisstjóra svæða og höfuðborgarsvæðisins kom fram að kanna þarf frekar hvernig

hægt sé að ná til ungs óvirks fólks á Austurlandi, Suðurnesjum og Hafnarfirði/Garðabæ. Sum eru föst í tölvuheimi og upplifa sig ekki einmana eða einangruð þó þau séu ekki í persónulegum samskiptum við annað fólk. Fram kom: „Það er ekki verið að markaðssetja af viti, það er mikið starf fyrir eldri borgara ... og það lítur út fyrir að heimsóknavinaverkefnið sé aðallega markaðssett fyrir eldri borgara. Mín tilfinning er að mikið sé af ungu og óvirku fólki á Austurlandi og ég held að þetta [heimsóknavinaverkefni] sé ekkert að höfða til þeirra“. Annar viðmælandi taldi að „mörg þeirra upplifa sig ekki einmana því þau eru upptekin í tölvuheiminum“.



Mynd 4. Fjöldi svarenda sem telja að heimsóknavinaverkefnið nái til viðkomandi hóps

Þátttakendur voru spurðir hvort þeir teldu mikila eða litla þörf fyrir heimsóknavinaverkefnið á þeirra svæði. Meirihluti svarenda sem tóku afstöðu töldu mjög eða frekar mikla þörf fyrir heimsóknavinaverkefnið, eða allir heimsóknavinir, flestir (89%) svarenda hjá félagsþjónustunni og stofnunum en 71% hjá Rauða krossinum. Einnig voru þeir spurðir hvar þeir teldu að þörfin væri mest og má sjá að nefndir eru þeir markhópar sem verkefninu er nú þegar beint að (sjá töflu 9).

Tafla 9. Mat svarenda á hvar þörfin er mest fyrir heimsóknavinaverkefnið

Stjórnendur Rauða krossins	Öryrkjar, eldri borgarar, ungt óvirkt fólk, innflytjendur, fátækir, fólk með lítið tengslanet
Rauða kross deildir	Fólk á hjúkrunar- og dvalarheimili, ekkjar/ekkjur, eldra fólk sem býr eitt, breiður hópur einmana fólks, langtímaveikir
Félagsþjónusta	Aldraðir, geðfatlaðir, fólk á hjúkrunarheimilum, fólk sem á ekki fjölskyldu
Stofnanir	Mismunandi eftir einstaklingum, geðræn vandamál, erlendir ríkisborgarar, einstæðingar með lítið net
Heimsóknavinir	Þeir sem eru einir og afskiptir, eldri borgarar

Kynningar

Fram kom að markaðssetja má heimsóknavinaverkefnið betur. Þeir sem óska eftir heimsóknavinum eru í flestum tilfellum stofnanir, ættingjar eða gestgjafinn sjálfur. Um 30% Rauða kross deilda töldu auðvelt að fá gestgjafa til þátttöku og 55% að fá heimsóknavini (sjá töflu 10). Sjá má að þetta er mismunandi eftir landshlutum og erfiðara á smærri svæðum. Einnig var nefnt að heimsóknavinum

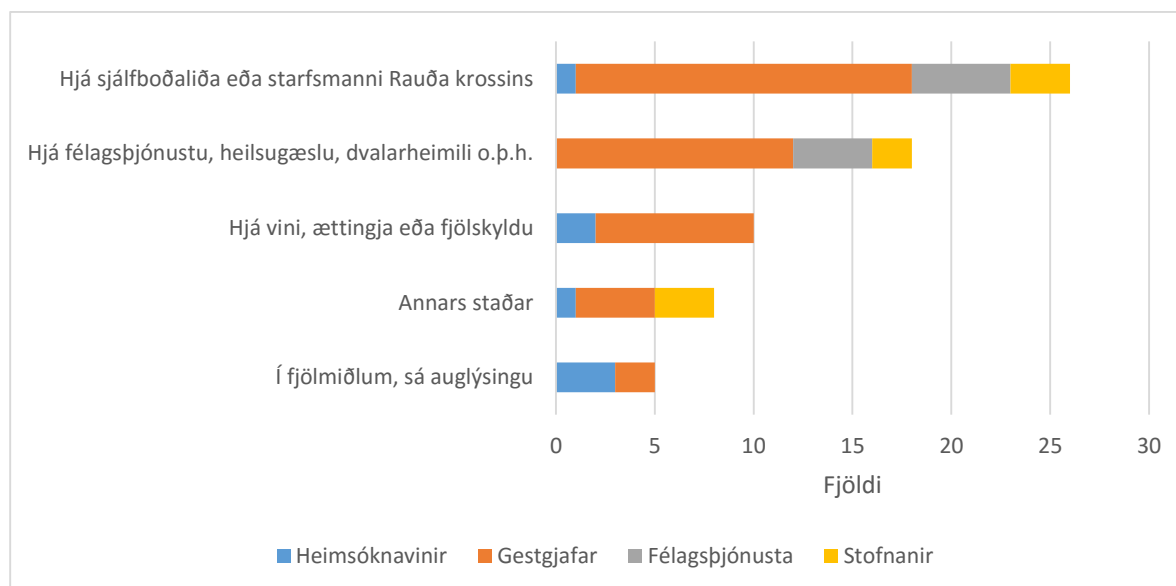
fjölgaði þegar fjöldi landsmanna bauð fram aðstoð vegna flóttamannahjálpar við Sýrlendinga. Í könnun meðal félagsþjónustu kom fram í tveimur tilfellum að reynt hafi verið að innleiða heimsóknavinaverkefnið en erfiðleikar hafi komið upp, m.a. vegna þess að heimsóknavinir vantaði. Það hafði slæm áhrif á fólk sem hafði væntingar um að fá heimsóknavin til sín en fékk ekki.

Tafla 10. Hlutfall svarenda hjá Rauða kross deildum sem töldu auðvelt eða erfitt að fá gestgjafa eða heimsóknavin til þátttöku í verkefninu

	Fá gestgjafa til þátttöku	Fá heimsóknavin til þátttöku
Auðvelt	30,0%	54,5%
Hvorki né	40,0%	18,2%
Erfitt	30,0%	27,3%

Á fundi með verkefnisstjórum svæða og höfuðborgarsvæðisins nefndu allir eitthvað er snerti kynningarmálin. Þær aðferðir sem voru m.a. notaðar á árinu 2015 voru: Kynningarviðtöl við heimsóknavin og gestgjafa í hverfablöðum; kynningarriti dreift eða haldin kynning á dvalarheimili, heilsugæslu, hjá félagsstarfi aldraðra eða félagsþjónustu. Mest virðist vera um það hjá deildum að kynna verkefnið fyrir öldruðum (67%).

Í viðtölum við deildir kom fram að kynningar væru með þeim hætti að sumstaðar eru haldnir opnir fundir, einblöðung dreift í hús, kynningarfundir haldnir hjá félagsþjónustu, dvalarheimilum, hjá eldri borgurum eða starfslokakynningum hjá sveitarfélaginu/bænum. Bæklingar eru látnir liggja frammi á heilsugæslustöðvum, Rauða kross búðum og auglýsingar hengdar upp. Auglýst er í blöðum, s.s. í kynningarviku og birt viðtöl við heimsóknavin og gestgjafa. Einnig var nefnt að áhrifaríkt geti verið að fara maður á mann þar sem starfsfólk og sjálfboðaliðar Rauða krossins kynna starfið beint fyrir fólk sem það telur að geti haft gagn af þjónustunni. Aðeins ein deild hafði ekki verið með kynningu á árinu.



Mynd 5. Hvernig fréttir þú fyrst af heimsóknavinaverkefninu? (fjöldi svarenda)

Þegar litið er til niðurstaðna hér má sjá að í flestum tilfellum fréttir fólk af heimsóknavinaverkefninu hjá sjálfboðaliðum eða starfsfólki Rauða krossins og næst hjá stofnunum. Meðal heimsóknavina og gestgjafa eru margir sem fréttu af verkefninu hjá vinum, ættingjum og fjölskyldu (sjá mynd 5). Sjálfboðaliðar og starfsmenn Rauða kross deilda geta litið til þessarar niðurstöðu sem bendir til að flestir frétti um verkefnið í gegnum þá og að kynningarstarf þeirra sé að bera árangur.

Fjárhagslegur rekstur

Rauða kross deildirnar voru spurðar hvort fjárhagslegur rekstur verkefnisins hefði gengið vel eða illa árið 2015. Sex deildir töldu hann hafa gengið mjög eða frekar vel, aðrir vissu það ekki og ein deild benti á að kostnaðurinn við verkefnið væri enginn. Í sjö af ellefu deildum var sagt að fjárhagsáætlun hafi staðist, í einu tilfelli hafði hún ekki gert það vegna þess að deildin fór ekki í öll þau verkefni sem hún hafði ætlað sér. Þrjár deildir vissu það ekki en í þessum deildum er mjög lítill kostnaður við verkefnið.

Má því segja að fjárhagslegur rekstur heimsóknavinaverkefnisins hafi gengið vel þegar á heildina er litið á árinu 2015. Kostnaðurinn er fyrst og fremst vegna launa, skrifstofukostnaðar, aksturs, fræðslu og veitinga á fundum. Flestir sem vinna við verkefnið gera það í sjálfböðavinnu. Einn viðmælandi vildi undirstrika að verkefnið er „drifið áfram af sjálfböðnum hópstjórum“ og að peningar hafi aldrei staðið í vegi fyrir framþróun verkefnisins. Einn viðmælandi taldi að þörf væri á að minnka við húsnæði deildarinnar sem væri of stórt fyrir starfseminna.

Á árinu 2015 nam kostnaður vegna heimsóknavinaverkefnisins 15,3 milljónum króna. Á höfuðborgarsvæðinu tæpar 13 milljónir og á landsbyggðinni rúmar 2 milljónir (sjá töflu 11). Kostnaður hefur aukist frá árinu 2013 þegar hann var 12,5 milljónir. Munar þar mestu um 1,4 milljónir í rekstrar- og húsnæðiskostnaði í Reykjavík sem er talinn til verkefnisins árið 2015 en var það ekki áður. Launakostnaður var 88% af heildarkostnaður árið 2013, 91% árið 2014 og 89% árið 2015 ef rekstrar- og húsnæðiskostnaður í Reykjavík er dreginn frá heildarkostnaði. Kostnaður á hvern gestgjafa er um 18 þúsund kr. Áætla má að um 340 heimsóknavinir gefi 13.600 klst árlega sé miðað við að þeir mæti einu sinni í viku klukkustund í senn í 40 vikur.

Tafla 11. Kostnaður vegna heimsóknavinaverkefnisins árið 2013-2015

	2013	2014	2015
Heildarkostnaður	12.556.719	13.588.045	15.343.993
<i>Eftir landshlutum:</i>			
Höfuðborgarsvæði	11.407.208	12.489.213	12.912.002
Landsbyggð	1.149.511	1.098.832	2.431.991
<i>Eftir launum og öðrum kostnaði:</i>			
Laun og launatengd gjöld	10.990.715	12.392.920	12.449.537
Annað	1.566.004	1.195.125	2.894.456

Launakostnaður á Norðurlandi og landsskrifstofu er ekki í þessum tölum

Deildir fjármagna heimsóknavinaverkefnið með sjálfböðaliðavinnu, framlagi úr eigin sjóðum og þær geta sótt styrki í verkefnasjóð Rauða krossins. Árið 2015 var úthlutað úr sjóðnum 14,3 milljónum til heimsóknavinaverkefnisins. Í viðtölum við deildir kom fram að ein deildin hafði fengið styrk hjá utanaðkomandi aðila til að dreifa auglýsingabæklingi.

Rauða kross deildir halda kostnaði í lágmarki og það fer svolítið eftir hvað sjálfböðaliðar vilja sjálfir leggja í verkefnið. Dæmi eru um að sjálfböðaliðar greiði sjálfir fyrir eldsneyti og vilja ekki greiðslu fyrir. Ökuvinir fá eldsneytið greitt og aðrir heimsóknavinir sem fara langa leið geta sótt um greiðslu til deildarinnar fyrir þeim kostnaði. Dæmi eru um að heimsóknavinir kjósi að gera þetta á eigin kostnað og eru því ekki strangar reglur um hvernig þessu sé háttað.

Helmingur þeirra deilda sem rætt var við veittu sjálfböðaliðum viðurkenningu eða umbun fyrir vel unnin störf. Þar sem það er gert þá er yfirleitt um það að ræða að gera sér dagamun um jól og að vori. Dæmi eru um vorferðir. Einnig var nefnt að sjálfböðaliðar hafa aðgang að námskeiðum. Í einu tilfelli er sjálfböðaliðum og hópum árlega veitt viðurkenningarskjal (skrautskrifað) undirritað af formanni og blómvönd. Auk þess sem deildin býður þeim á súpufund eða í kaffi.

3.2 Stofnanir

Heimsóknavinaverkefnið er á 47 stofnunum og er oftast um að ræða dvalarheimili fyrir aldraða eða hjúkrunarheimili (sjá viðauka I). Í þessari úttekt var Sunnuhlíð í Kópavogi og Dvalarheimilið Hlíf á Akureyri heimsótt. Á báðum stofnunum var lýst mikilli ánægju með heimsóknavinaverkefnið og talið að það hafi afar góð áhrif á heimilisfólk, létti því lífið og veiti starfsfólki aðstoð og mikla ánægju. Samskipti ganga vel fyrir sig og skipulag verkefnisins uppfyllir allar þeirra kröfur. Það getur tekið tíma á þessum stofnunum að fá heimilisfólk til að taka á móti heimsóknavini en þegar samþykki liggur fyrir þá kemur heimsóknavinur fljótt. Starfsfólk þessara stofnana taldi að þetta hefði líka jákvæð áhrif á heimsóknavinina sjálfa. Á báðum stofnunum var minnst á að heimsóknin hefði hvetjandi áhrif á heimilisfólk að sækja samkomur á dvalarheimilinu, s.s. söngstund og upplestur sem dregur jafnframt úr félagslegri einangrun og einsemd.

Þau tengsl sem myndast milli heimsóknavinar og gestgjafa eru mikils virði og í viðtölum við heimsóknavini kom fram að mikilvægt væri að gestgjafi fengi að ráða för. Sumir vilja einangra sig inná herbergi og fara ekki fram og þá sest heimsóknavinur með gestgjafa og þeir spjalla saman, eða hlusta á útvarpið, lesið er fyrir gestgjafann og reynt að finna leið til að eiga notalega samverustund, að jafnaði einu sinni í viku klukkustund í senn. Einnig mátti heyra á heimasóknavinum að sumir fylgja gestgjafa þegar hann þarf að yfirgefa heimili sitt og fara á sjúkrahús og dæmi eru um að heimsóknavinur fylgi gestgjafa fram á hinstu stund. Við andlát gestgjafa þarf að tilkynna heimsóknavini um andlát hans en einn viðmælandi hafði tekið það nærri sér að fá fréttirnar fyrst næst þegar hann mætti í heimsóknina. Hjá einni deild á Norðurlandi er heimsóknavinum boðið fljótt að heimsækja nýjan gestgjafa þegar slíkt kemur uppá.

Misjafnt er hve auðvelt er að fá gestgjafa til að taka þátt í heimsóknavinaverkefninu. Áratuga reynsla er af þessu starfi á Sunnuhlíð og þar er talið mikilvægt að bjóða upp á samkomur á sal. Söngur með heimilisfólki hefur góð áhrif og virðist sem minnisskertir geti sungið gömul lög þó annað sé gleymt. Um 2/3 heimilisfólks sækir samkomur með heimsóknavinum. Huga þarf að því að þegar heimsóknavinir veikjast eða hætta, að finna aðra í staðinn eins fljótt og unnt er. Kosturinn við að hafa heimsóknir á mannmörgum stofnunum er að auðveldara verður að finna mann í manns stað. Þegar verkefni eins og heimsóknavinaverkefnið er komið af stað er mikilvægt að halda því skipulega áfram. Gestgjafar fara að stóla á það og starfsfólk stofnana tekur mið af heimsóknum þegar starfið er skipulagt.

Bætt var við sex stofnunum sem haft var samband við símleiðis. Nafn heimsóknavinar hafði komið upp og sinnti hann heimsóknum á viðkomandi stofnun. Niðurstöður viðtala við þessa aðila benda í sömu átt. Það er að segja almenn ánægja með heimsóknavinaverkefnið og heimsóknavinina. Það lyfti starfinu upp og veiti sjúklingum og heimilisfólki afþreyingu og skemmtun þegar þeir eru að takast á við erfiðar aðstæður í lífinu. Tvær stofnanir fengu einnig hundaheimsóknir og gafst það vel.

Einnig eru dæmi um að heimsóknavinir óski eftir að gerast sjálfboðaliðar á þessum stofnunum. Var það nefnt í tveimur tilfellum. Þessar stofnanir eru þá í sambandi við Rauða kross deildina á svæðinu. Á einum spítala var talið gott að geta sent sjálfboðaliðana á námskeið hjá Rauða krossinum „*Gott að hafa þetta bakland að mennta þessa einstaklinga sem koma sem sjálfboðaliðar*“.

Í athvarfi fyrir fólk með geðraskanir eru margir heimsóknavinir/sjálfboðaliðar sem eru aðallega að spjalla, spila og ganga með því fólki sem þangað kemur. Einnig eru heimsóknavinir sem hafa séróskir um verkefni, til dæmis er kokkur sem eldar hádegismat vikulega. Á þessari stofnun kom fram að verkefnið hefði verið lengi og gengið vel. Jafnframt bent á að það sé ekki fyrir hvern sem er að sinna þessum heimsóknum og gæta þarf þess að fólk með geðraskanir þarf mikla aðstoð. Fleiri viðmælandur í þessari rannsókn bentu á að þegar einstaklingar eru mjög veikir andlega þá getur slíkt verið ofviða lítt þjálfuðum heimsóknavini og mikilvægt að Rauða kross deildir, félagsþjónustan og aðrir hugi að því

Þegar parað er saman. Í Reykjavík hefur t.d. verið unnið í nánu sambandi við geðhjúkrunarfræðinga sem hafa þá í sumum tilfellum leitt heimsóknirnar. Rauði krossinn (e.d.) gefur út leiðbeiningar fyrir heimsóknir til fólks með geðraskanir.

Stofnanir geta haft frumkvæði að því að óska eftir heimsóknavinum til Rauða kross deilda. Á sjúkradeild með mjög veikum einstaklingum var nefnt að sérstök ánægja er með „þegar vel tekst til [við upplestur] og samræðurnar sem fylgja í kjölfarið. Hæfnin til að eiga falleg samskipti við skjólstæðingana“.

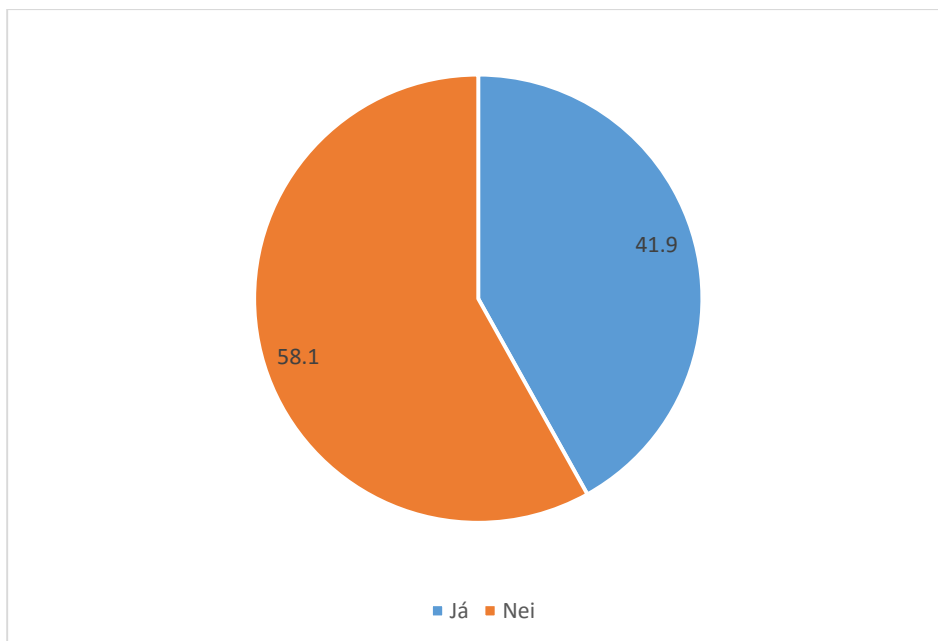
Einnig var minnst á að frekari verkefni eru eða gætu verið fyrir heimsóknavinum á þremur stofnunum. Áhugi er á að endurvefja verkefni fyrir systkini langveikra barna og nú fyrir börn af erlendum uppruna sem eiga ekki stórfjölskyldu hér á landi eða eins og fram kom: „Ég hugsa að þessi þjónusta sé alveg þess virði að skoða áfram t.d. við erum að breytast í fjölmenningsamfélag og börn sem eiga ekki stórfjölskyldu hér á Íslandi“.

Á tveimur hjúkrunarheimilum var talin þörf á því að heimsóknavinir komi oftari en einu sinni í viku. Í einu tilfallinu var þörf á sönghóp fyrir minnisskerta og í hinu tilfallinu að fara í göngutúr með heimilisfólk. Einn viðmælandi taldi þörfina fyrir verkefnið vera mikla þó heimilisfólk gleymi fljótt þá er það „bara stundin sem er gleðin“.

3.3 Félagsþjónusta

Á landinu eru 32 félagsmálastjórar sem sinna félagsþjónustu í 73 sveitarfélögum. Í Reykjavík er sviðsstjóri velferðarsviðs sem er yfir sex þjónustumiðstöðvum sem stjórnað er af framkvæmdastjórum. Ákveðið var að ná til allra félagsmálastjóra á landinu og framkvæmdastjóra þjónustumiðstöðva sem taldir voru líklegri til að þekkja til heimsóknavinaverkefnisins en velferðarsvið Reykjavíkurborgar.

Netkönnun var því send til allra félagsmálastjóra á landinu og framkvæmdastjóra þjónustumiðstöðva í Reykjavík. Alls eru þetta 38 manns og bárust svör frá 31 manni. Niðurstöður sýna að allir svarendur þekktu til heimsóknavinaverkefnisins en aðeins 42% svarenda (13 manns) sögðust hafa reynslu af því í sínu starfi (sjá mynd 6). Því voru það frekar fáir (9 manns og 4 svöruðu ekki) sem svöruðu til um þætti er snerta heimsóknavinaverkefnið og þarf að hafa þann fyrirvara við mat á niðurstöðum. Það er þó mikill kostur að könnunin var send til allra og 82% svöruðu henni sem styrkir niðurstöður á móti.



Mynd 6. Hefur þú reynslu af heimsóknavinaverkefni Rauða krossins í þínu starfi?

Þeir sem höfðu reynslu af verkefninu voru spurðir nánar um heimsóknavinaverkefni Rauða krossins. Meðal þeirra sem tóku afstöðu voru 89% mjög eða frekar ánægðir með verkefnið. Sérstök ánægja var með heimsóknavinina og að þjónustan sé í boði. Þegar spurt var um hvort það væri eitthvað sem sérstök óánægja væri með varðandi heimsóknavinaverkefnið kom fram að heimsóknir mættu vera oftar, og að efla þyrfti samstarf félagsþjónustu og Rauða krossins.

Um 89% svarenda töldu mjög eða frekar líklegt að markmið verkefnisins um að draga úr félagslegri einangrun og einsemd væri náð (sjá mynd 3). Samskiptin virðast almennt góð en um 88% svarenda töldu þau góð við Rauða kross deildina á svæðinu og um 71% við heimsóknavini (sjá töflu 8). Það að hlutfallið er þetta lægra getur komið til af því að félagsþjónustan er líklega í meira samstarfi við deildina en við heimsóknavinina sjálfa. Þá sögðust svarendur hafa frétt fyrst af heimsóknavinaverkefninu annars vegar hjá sjálfboðaliðum eða starfsfólki Rauða krossins og hins vegar hjá stofnunum, s.s. félagsþjónustu, heilsugæslu, dvalarheimilum (sjá mynd 5).

Um 89% svarenda töldu mjög eða frekar mikla þörf á heimsóknavinaverkefninu á þeirra svæði. Þegar spurt var um hvar þau teldu þörfina vera mesta kom fram hjá eldri borgunum, geðfötluðum, fötluðum

og einangruðu fólki. Einn svarandi orðaði þetta svo: „Á hjúkrunarheimilum og hjá einstaklingum sem búa heima og fá sjaldan heimsóknir og/eða eru með lítið félagslegt net í kringum sig. Að eignast nýjan vin kryddar tilveruna og skapar nýjar og góðar minningar. Að fá heimsóknir inn á hjúkrunarheimili er einnig gott fyrir starfsfólkið sem vinnur oft undir álagi og þykir gott að sjá að verið sé að sinna félagslegri þörf einstaklinganna“. Og annar nefndi: „Mesta þörfin er að aðstoða fólk sem þjáist af kvíða og þunglyndi og hefur einangrað sig, er orðið félagsfælið og þarf stuðning og hvatningu til að vera meira innan um fólk“.

Þegar kannað var með markhópana þá sögðu flestir að heimsókninaverkefnið næði til aldraðra, næst öryrkja, og þar á eftir einstæðinga og innflytjenda (sjá mynd 4). Allir voru spurðir hvort þeir teldu einhverja á svæðinu sem gætu sérstaklega nýtt sér heimsókninaverkefnið og nefnt var fólk sem byggi við félagslega einangrun og einsemd. Jafnframt voru allir spurðir hvort þeir hefðu komið að öðrum verkefnum Rauða krossins. Flestir (49%) höfðu komið að einstaklingsaðstoð (neyðaraðstoð) og 29% að fataverkefni.

Á vestanverðu og norðanverðu landinu komu ábendingar um að bæta þarf samstarf félagsþjónustunnar og Rauða kross deildanna á viðkomandi svæðum. Ein Rauða kross deild benti á að fyrrum starfsmaður félagsþjónustunnar hefði verið sjálfbóðaliði hjá deildinni og á þeim tíma kom mikið af ábendingum og óskað eftir heimsókninunum til fólks sem hafði þörf á slíkri þjónustu. Eftir að þessi starfsmaður hætti sökum aldurs hefur dregið mjög úr tengslum milli félagsþjónustunnar á svæðinu og Rauða kross deildarinnar. Þetta þótti þeim miður og vildu leita leiða til að bæta úr þessu. Einnig nefndi ein deild að óskað væri eftir heimsókninunum til gestgjafa sem þeir treystu sér ekki til að koma til.

Hjá þremur félagsmálastjórum komu fram ábendingar um hvað betur má fara hjá Rauða kross deild á svæðinu. Í einu tilfelli sinnti kirkjan heimsóknum á svæðinu og hafði gert í langan tíma. Félagspjónustunni þótti þetta óþægileg staða að þurfa að velja á milli þessara aðila. Rétt er að benda á að Rauða kross deildin á þessu svæði hefur verið óvirk. Annar félagsmálastjóri hafði lent í þeim vandræðum að bjóða gestgjöfum að fá til sín heimsóknir. Hann hafði farið á kynningarfund hjá viðkomandi deild og ákvað í kjölfarið að drífa verkefnið áfram. Þegar til kastanna kom þá tókst viðkomandi deild ekki að fá til sín heimsóknir og vandræðagangur var í að koma verkefninu á laggirnir eftir þennan kynningarfund. Félagspjónustan sat hins vegar uppi með afleiðingarnar og skjólstæðingar þeirra sem voru spenntir fyrir að fá heimsóknir sem síðan urðu ekki. Þetta hefur orðið til þess að félagsþjónustan er ekki tilbúin að láta reyna á heimsókninaverkefni Rauða krossins. Taldi viðmælandi minn að þegar deildir eru ekki stöndugri en þessi var þá ætti Rauði krossinn að láta stærri einingar reka verkefni eins og verkefnisstjóra svæða.

Niðurstöður netkönnunar benda einnig til að margir af þeim sem nýta sér ekki heimsókninaverkefnið eru tilbúnir til þess bæði á höfuðborgarsvæðinu og á landsbyggðinni. Því má líta svo á að Rauði krossinn ætti að kanna víðtækara samstarf við félagsþjónustuna.

3.4 Heimsóknavinir

Fjöldi heimsóknavina var 343 (sjá viðauka I). Í könnun Rauða krossins má sjá að hlutfallslega fleiri konur en karlar eru heimsóknavinir. Á höfuðborgarsvæðinu eru konur 70% heimsóknavina en karlar 30%. Flestir eru eldri en 30 ára og er töluvert um að fólk sé að minnka við sig vinnu, er að komast eða er komið á eftirlaun. Hlutverk heimsóknavina er fyrst og fremst að veita félagsskap, nærveru og hlýju. Heimsóknavinir eru sjálfboðaliðar og allir geta sótt um að vera heimsóknavinur á heimsíðu Rauða krossins.

Viðtöl voru tekin við sex heimsóknavini, af báðum kynjum og flestum landshlutum. Reynsla af verkefninu var frá sex mánuðum í átta ár, og hafði helmingur viðmælenda verið í fimm ár eða lengur.

Niðurstöður sýna að öll voru þau ánægð með heimsóknavinaverkefnið. Þegar spurt var um upplifun þeirra á heimsókninni sést að í öllum tilfellum er um jákvæða reynslu að ræða (sjá töflu 12). Flestir vilja láta gott af sér leiða og svo eru ýmsar aðstæður í lífinu sem hafa gert það að verkum að þeir kynntu sér heimsóknavinaverkefnið. Einn viðmælandi hafði slasast illa og vildi prófa eitthvað nýtt, einn taldi sig í hættu sjálfan á að einangrast og sá þetta sem leið úr því og sumir voru að hætta að vinna vegna aldurs. Í öllum tilfellum leið stuttur tími frá því að viðkomandi skráði sig sem heimsóknavin þar til hann fékk gestgjafa og verður ekki betur séð en að skilvirkni sé til staðar.

Tafla 12. Ávinningur heimsóknavina af því að taka þátt í verkefninu

	A	B	C	D	E	F
Upplifun af heimsókn:	Skemmtileg	Jákvætt, skemmtilegt	Gott og gaman	Jákvæð	Góð	Góð reynsla
Varð heimsóknavinur vegna:	Láta gott af mér leiða	Prófa nýtt, gott af mér leiða	Maki var heims.v.	Var í hættu á einangrun	Eitthvað sem ég gat gert	Finna mér e-ð þegar ég hætti að vinna
Skilvirkni:	Góð	Góð	Góð	Góð	Góð	Góð
Uppsker:	Mér líður vel	Gefandi, andleg vellíðan	Lífisfylling	Leið vel með sjálfan mig	Erfitt að sjá fólk eldast	Nýt heimsóknanna
Heimsóknavinánámsk.:	Kynning	Já	Já	Já	Já	Lýsing
Fræðsla og símenntun:	Engin	Engin	Lítið	Góð	Góð	Engin
Sæki fundi:	Nei	Nei		Já	Já	Nei

Flestir töldu nægilegt að heimsóknir væru einu sinni í viku eina klukkustund í senn þannig að verkefnið sé viðráðanlegt. Sumir höfðu heimsótt gestgjafa oftar eins og ef um veikindi er að ræða. Það mátti berlega sjá að í sumum tilfellum myndast vináttusamband milli heimsóknavinar og gestgjafa. Það var sammerkt hjá öllum viðmælendum að þá langaði til að láta gott af sér leiða og gefa til samfélagsins sem olli því að þeir urðu heimsóknavinir. Sumir töldu það góða tilfinningu og andlega næringu.

Heimsóknavinir höfðu ekki leitað til Rauða krossins eftir stuðningi. Þeir litu svo á að það sé þeirra að leysa ef vandi kemur upp. Þegar þeir voru spurðir um hvort þeir litu á það sem valkost og hvernig samstarfi þeirra og deildarinnar var háttað, þá töldu allir að þeir gætu leitað þangað ef þörf er á.

Niðurstöður sýna jafnframt að fræðsla og símenntun er takmörkuð sem og fundarsókn. Það virtist ekki trufla neina af viðmælendum sem töldu sig vel í stakk búna að takast á við heimsóknavinaverkefnið. Það kom einnig í ljóst að margir höfðu viðamikla starfsreynslu í umönnun og að ekki var mikill áhugi á fræðslu- og fundarsókn. Einn viðmælandi nefndi að hann væri á kóræfingu á sama tíma og fundir eru haldnir, annar að hann hefði nóg annað við tíma sinn að gera en að mæta á fundi. Aðrir mæta þegar þeir eiga tök á en nefna að þegar margra ára reynsla sé að baki þá sé mikið um endurtekið efni.

3.5 Mat gestgjafa

Fjöldi gestgjafa er 570 til 700 (sjá viðauka I). Heimsóttir voru 228 gestgjafar á einkaheimilum eða einkaheimsókn á dvalarheimili, hjúkrunarheimili eða aðra slíka stofnun. Margir fá heimsóknir á stofnunum þar sem mismunandi er frá degi til dags hve margir sækja þær samkomur. Í könnun Rauða krossins má sjá að að meirihluti gestgjafa eru konur og sjaldgæft er að gestgjafar séu undir þrítugu. Á höfuðborgarsvæðinu voru átta gestgjafar undir þrítugu. Dæmi eru um að börn séu heimsótt eins og á leikstofu Barnaspítala Hringins og í Rjóðrinu, hvíldar- og endurhæfingarheimili fyrir fötluð og langveik börn. Sótt er um að fá heimsóknir á heimasíðu Rauða krossins eða með því að hringja þangað.

Símakönnun var framkvæmd meðal gestgjafa dagana 1.04-30.04 2016 og svöruðu 45 könnuninni. Flestir svarendur voru konur (93%) og 40% svarenda voru yngri en 70 ára en 60% voru 70 ára eða eldri. Yngsti svarandinn var 19 ára og sá elsti 95 ára. Um 47% svarenda bjuggu á höfuðborgarsvæðinu og 53% á landsbyggðinni. Um 69% svarenda fengu heimsóknir á einkaheimili. Aðeins í tveimur tilfellum svaraði aðstandandi í stað gestgjafa og í einu tilfelli var notast við túlk.

Niðurstöður sýna að mikill meirihluti gestgjafa (98%) eru ánægðir með heimsókninaverkefni Rauða krossins. Allir þátttakendur voru spurðir hvað þeir væru sérstaklega ánægðir og óánægðir með varðandi heimsókninaverkefnið og voru þetta opnar spurningar. Í töflu 13 er að sjá nokkrar setningar frá gestgjöfunum. Flestir vísuðu til ánægju með að fá heimsókn og að heimsóknin væri góður. Einn þátttakandi sagði: „Ég lokaði mig af og er þakklát fyrir að fá einhvern“; Annar sagði: „Ég er svo einmana og bara að fá einhvern til að tala við. Það er bara dásamlegt“.

Tafla 13. Upplifun gestgjafa af heimsókninaverkefninu

Sérstök ánægja með:	Sérstök óánægja með:
Gott að vita af einhverjum með áhuga að gera eitthvað fyrir gamla fólkið.	Vantar húsnæði ... Á bókasafni þ.s. er sýningarsalur/WC /turist info og alltaf gengið í gengum salinn þar sem við hittumst ... Erfitt í sjálfstýrkingarlutanum.
Kemst út án þess að leita til nánustu.	Heimsóknir mega vera oftari, er ein og ekki alltaf hægt að tala við fólk á dagvistun, kemst lítið og vantar einhvern að keyra í búð, sé illa.
Heimsækja með dýrin er stórkostlegt.	Það er kór að syngja um leið og hún les fyrir okkur. Stofnunin tekur ekki tillit til þess.
Heimsóknin var fróð kona og auðvelt að tala við hana. Hlakka til að hitta hana.	Hún situr bara og þegir og ég þarf að halda uppi spjalli. Annars er bara þögn ... Mættuð senda heimsóknir á námskeið til að vera jákvæður.
Geta talað við einhvern. Ég lokaði mig af og er þakklát að fá einhvern.	Fór aldrei út með mig. Kom á 10 daga fresti eina klst í senn.
Heppin að fá konu sem hefur sömu áhugamál og býr við svipuð skilyrði og ég.	Ég hlýtt [vona] að hitti konu eins og mig í svipuðu formi.
Ég fékk að velja milli tveggja heimsóknanna. Við smell þóssum saman og gott að hittast.	

Meðal þeirra sem nefndu að þeir væru óánægðir var bent á að senda mætti heimsóknir á námskeið í mannlegum samskiptum, bæta húsnæðisaðstöðu, að hávaði geti truflað upplestur á dvalarheimili og að mikilvægt sé að heimsóknin og gestgjafi nái saman. Ein athugasemd var: „Fyrir nokkru kom kona. Fór aldrei með mig út. Kom á 10 daga fresti eina klst í senn. Ég þurfti að fara til læknis og borgaði henni 2000 kr fyrir að keyra mig. Konan var alkohólisti og batnaði eftir meðferð. Ég er ein og börnin út um allt“. Það hefði verið mikilvægt að Rauða kross deildin hefði sinnt þessum gestgjafa en það var ekki gert að hans sögn. Hér er því dæmi sem velta má upp á fundum um hvernig best sé að meðhöndla. Það var einnig ljóst í viðtalinu að gestgjafi þráði mjög að fá heimsóknir, geta farið út að keyra og var mjög einmana. Heimsóknin hafði átt við persónulegan vanda að stríða og hafði átt erfitt með að leysa úr honum. Það er einmitt mikilvægt að hafa í huga að heimsóknir geta verið mismunandi og þeir

geta staðið frammi fyrir erfiðleikum í lífinu, s.s. eigin veikindum, veikindum foreldra, barna, maka eða annarra. Það er því mjög brýnt að efla eftirlit með heimsóknnum þannig að þeir sem þurfa á stuðningi að halda fá hann eins og gert er ráð fyrir í heimsóknavinaverkefninu.

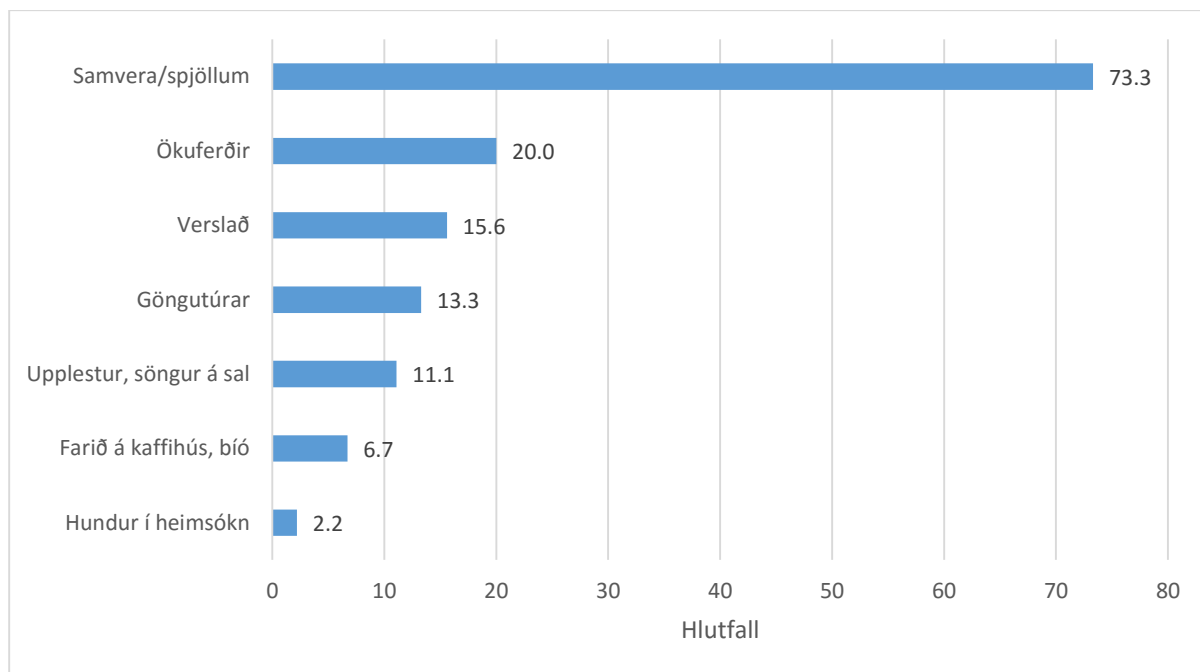
Markmið með heimsóknavinaverkefninu er að draga úr félagslegri einangrun og einsemd. Óhætt er að segja að niðurstöður bendi til að því markmiði sé náð. Niðurstöður benda þó einnig til að svo sé ekki í öllum tilfellum og bentu svarendur á að þeir hefðu kannski engan til að hitta utan heimsóknavinar þannig að þeir væru einir og einmana þess á milli. Nokkrir gestgjafar nefndu að þeir hlökkuðu til að hitta heimsóknavininn næst. Aðrir nefndu að þeir hittu fjölskyldu, vini, færu á dagvist aldraðra, fengju heimahjúkrun, þríf eða annað einnig í vikunni þannig að þeir fyndu ekki fyrir einmanakennd og þó að heimsóknavinur væri ekki til staðar þá hefðu þeir nóg fyrir stafni. Þannig má segja að gestgjafar búi við mjög fjölbreytilegar aðstæður. Sumir búa einir en aðrir með maka, börnum eða leigjendum. Meðan aðrir eiga kannski börn sem búa erlendis eða langt frá þannig að samskiptin við þau eru fátíð.

Meðal allra gestgjafa sögðu um 63% að það væri mjög líklegt að heimsóknavinaverkefnið dragi úr félagslegri einangrun og einsemd, um 15% að það væri frekar líklegt, um 4% hvorki né, 7% mjög ólíklegt og 11% sögðust ekki vita það. Þegar spurt var hvort heimsóknavinaverkefnið leiði til þess að fólk verði í meiri samskiptum við fleira fólk en það sem kemur að verkefninu sögðu 30% allra þátttakenda að svo væri, 19% að það væri hugsanlegt, 26% töldu svo ekki vera og 26% vissu það ekki. Þeir sem sögðu nei við spurningunni voru spurðir hvort þeir teldu að verkefnið gæti leitt til þess þá voru svörin á þá leið: „Ég finn mér nóg að gera sjálf og hitti nóg af fólki“ – „Er svo óheppin að fólk sem ég hitti er allt svo þungt“.

Þátttakendur voru spurðir hversu gott þeir teldu skipulagið vera. Flestir töldu fjölda heimsókna nægilegan en þó voru dæmi um að gestgjafar vildu hafa fleiri heimsóknir í viku. Nokkrir gestgjafar sögðust vera mjög einmana um helgar og óskuðu eftir að geta hitt einhvern. Það mátti heyra að einsemd er mörgum birgði. Nánast allir töldu að heimsóknir væru á tilsettum tíma og tekið var fram að þetta væri samkomulagsatriði milli gestgjafans og heimsóknavinar. Rauða kross deildirnar hafa lítil afskipti af heimsóknunum eftir að þær eru byrjaðar. Fram kom hjá tveimur gestgjöfum að þeir höfðu ekki fengið heimsókn í nokkurn tíma út af því að heimsóknavinur var veikur. Upplýsingar virðast berast fljótt og vel til skila, s.s. um forföll, og brugðist er fljótt við ef þörf er á breytingu, en um þriðjungur hópsins taldi þessa spurningu ekki eiga við því engar breytingar hefðu orðið, s.s. vegna þess að þeir fari lítið út úr húsi.

Þátttakendur voru spurðir hversu góð samskiptin væru. Um 93% gestgjafa sem tóku afstöðu töldu samskipti við heimsóknavin góð. Niðurstöður sýna einnig að samskipti við Rauða kross deildina eru lítil, en af þeim sem tóku afstöðu sögðu 91% að samskiptin væru góð.

Eins og sjá má á mynd 7 þá er í langflestum heimsóknnum spjallað og drukkið kaffi (73%) eða farið í bíltúr (20%) oft til að versla eða að fara á kaffihús (16%). Um 13% gestgjafa fara í göngutúr með heimsóknavini „göngutúr er það eina sem mig vantar“ sagði einn viðmælandi, en heyra mátti að sumum finnst gott að hafa einhvern með sér í þeim leiðangri og að slæm færð á veturna hefti mjög för þeirra. Einnig voru nefnd dæmi um kvöldmatarboð og sumarbústaðaferð.



Mynd 7. Hvað gerið þið saman í heimsókninni? (hlutfall svarenda)

Gestgjafar voru einnig spurðir hvað það væri sem þeir vildu gera í heimsókninni. Flestir töldu að heimsóknin uppfyllti það sem þeir væru að sækjast eftir og ítrekuðu mikilvægi þess að hafa einhvern til að spjalla við „Ágætt að spjalla bara“ – „Sko fá aðstoð út í búð er mikilvægt. Má ekki keyra“ – „Ég er svo ein, bý langt í burtu með syni í hjólastól. Þetta er mikið sport fyrir mig að fá ... heimsókn“ (sjá fleiri dæmi í töflu 14).

Fá dæmi voru um að gestgjafar vildu gera annað en það sem gert er í heimsóknum. Dæmi um slíkt er þar sem gestgjafa vantaði hjálp við að taka niður gardínur, þvo glugga eða fara í verslun. En eins og kemur fram í sjálfbóðaliðasamningnum er slík hjálp ekki í verkahring heimsóknavina. Einnig eru dæmi um að heimsóknavinir virðast ekki treysta sér til að fara að bón gestgjafa. Dæmi um þetta eru gestgjafar sem vilja fara í verslun en eru lasnir og þurfa hjálpartæki eins og hjólastól eða súrefniskút. Jafnframt þarf að hafa í huga að einnig eru til þeir heimsóknavinir sem mundu gera meira en að spjalla en fyrir marga gestgjafa er það fullnægjandi, til dæmis fyrir þá sem geta ekki farið út úr húsi og eiga erfitt með gang, standa frammi fyrir langtímaveikindum eða eiga við þunglyndi að stríða.

Um 83% gestgjafa töldu mjög líklegt og 14% frekar líklegt að þeir myndu mæla með heimsóknavini fyrir góðan vin sem væri félagslega einangraður og einmana. Sannfæringarkrafturinn var þó mismikill og þótti nokkrum erfitt að sjá það fyrir sér ef þeir þekktu engan sem var í sömu sporum. Meðan aðrir voru mjög vissir og sagði ein kona á dvalarheimili: „Heimsóknin er ákaflega mikils virði. Ég er einstæð, blind og 90 ára gömul. Hún ... mín er himnasending“ – „Er piparsveinn gott að fá einhvern í heimsókn“.

Í flestum tilfellum fréttu gestgjafar fyrst af heimsóknavinaverkefninu í gegnum sjálfbóðaliða eða starfsfólk Rauða krossins (40%), næst hjá stofnunum og starfsfólki þeirra (28%), s.s. sem í gegnum heimahjúkrun, félagsþjónustu, prest, félagsráðgjafa, geðhjúkrunarfræðing eða heilsugæslu. Um 19% í gegnum fjölskyldu eða vini. Færri nefndu annað, s.s. að þeir höfðu unnið sem sjálfbóðaliðar eða kynnst starfi Rauða krossins þegar þeir voru á vinnumarkaði og ákváðu að leita sér hjálpar á eigin spýtur. Einn gestgjafi sagðist hafa verið mjög einmana og langað til að vera innan um fólk en skammaðist sín fyrir ástandið en það gerbreyttist eftir að starfsmaður Rauða krossins hringdi og bauð til þátttöku í verkefninu: „[Starfsmaður Rauða krossins] hringdi í mig og talaði við mig. Ég prófaði. Móttökur, kærleikur og hlýja ... Boðin velkomin í hópinn“. Þetta þótt henni einstök tilfinning.

Um 27% gestgjafa höfðu tekið þátt í öðrum verkefnum Rauða krossins. Konurnar tekið þátt í þróunahóp eða fataverkefni. Einn gestgjafi sagði sögu af því hvernig það gerðist en hún hafði farið á fund sem Rauði krossinn boðaði til fyrir eldri borgara. „Ég sit þarna og rek augun í fjórblöðung um föt sem framlag ... Þrónaði og saumaði árum saman“. Þetta fannst henni hafa verið sérstök tilviljun og varð henni til mikillar ánægju en nú getur hún ekki lengur gefið til þessa verkefnis og þykir það miður.

Tafla 14. Nokkur dæmi um hvað er gert og hvað gestgjafa langar til að gera í heimsókninni

Dæmi um hvað er gert í heimsókn:
Hittast 11-14 karlar vikulega í tvær klst. Spjallað, sagðar sögur og heimsóknavinur les upp úr bókum.
Spjalla saman. Ég fer á rafskutlunni sjálf út í búð og svo kemur hjúkrunarkona einu sinni í viku.
Drekkum kaffi og fáum okkur með því og spjöllum.
Tölum saman. Förum á kaffihús. Keyrir mig ef mig vantar eitthvað.
Keyrir mig til að heimsækja pabba og mömmu.
Dæmi um hvað gestgjafa langar að gera:
Uppfyllir mitt að komast úr húsi og eiga góða stund.
Fara í smá bíltúr og í búð að versla [hafa ekki verslað saman]. Sé ekki verðmiðann og er reikul í spori með aldrinum.
Gaman að spjalla við fólk. Þoli illa að labba langt. Þoli illa gleðipillurnar.
Bara sama. Hún byrjaði fyrst að spyrja mig hvað mig langaði að gera sem var gott.
Fara eitthvað út. Ég fer aldrei út. Bara í bakarí, fá mér kaffi bara tilbreytingu í tilveruna. Er ein - varð ekkja nýflutt í íbúð og nú á elliheimili. Þar eru margir sem ekki er hægt að tala við og starfsfólk hefur ekki tíma fyrir mann.

4. Samantekt

Niðurstöður sýna almenna ánægju með heimsóknavinaverkefnið. Verkefnið dregur úr félagslegri einangrun og einsemd og getur stundum leitt til aukinnar virkni gestgjafa og meiri samskipti við fleira fólk en heimsóknavin. Eins og hér hefur komið fram þá er umfang heimsóknavinaverkefnisins mismikið eftir deildum. Umfangið er meira á höfuðborgarsvæðinu en á landsbyggðinni. Á Norðurlandi er umfangið einnig meira en annar annars staðar á landsbyggðinni. Höfuðborgarsvæðið þjónar fleiri stofnunum en landsbyggðin. Á Suðurlandi eru flestar stofnanir á landsbyggðinni. Það sem smærri svæðin hafa umfram þau stærri er að meiri nánd er við heimsóknavin og gestgjafa. Hins vegar má reikna með því að ef heimsóknavinaverkefninu er einkum beint að öldruðum þá fækkar þeim sem þurfa heimsóknir ef fólk þarf að sækja dvalar- eða hjúkrunarheimili utan heimabyggðar.

Kjarni verkefnisins eru sjálfbóðaliðar sem óska eftir að gerast heimsóknavinir og einstaklingar sem óska eftir heimsókn. Utan um þetta verkefni halda Rauða kross deildir á sínu svæði með aðstoð frá deildarþjónustu landsskrifstofu, sem jafnframt leiðir verkefnið á landsvísu. Markmið verkefnisins er að draga úr félagslegri einangrun og einsemd. Niðurstöður benda til að þessi kjarninn sé góður og að þörf sé á að halda verkefninu áfram.

Styrkleikar verkefnisins felst í umfangsmiklu mannúðarstarfi og háleitu markmiði að ná til allra þeirra sem eru félagslega einangraðir og einmana á Íslandi. Mikil reynsla og þekking er á heimsóknum til aldraðra og sjúkra hjá Rauða krossinum. Lítil kostnaður er þar sem verkefnið er knúið áfram að sjálfbóðaliðastarfi. Tækifæri til þróunar felast í að ná betur til fleiri markhópa eins og atvinnulausra, óvirkra ungmenna, fólks af erlendum uppruna og fátækra. Nýta má tölvu- og símataæknina betur og auka samstarf við stofnanir og félagsþjónustu. Veikleikar felast að sama skapi í að fáir eru launaðir starfsmenn og þeir sinna þessu í hlutastarfi. Þörf er á fleira fólki sem sinnir hópstjórnastarfi. Helsta ógnun við verkefnið er að deildir lognist út af sem getur verið fylgifiskur af margra verkefna sem tekist er á hendur. Deildir fá ekki heimsóknavin til starfa og einstaklingar á svæðinu óska ekki eftir að fá heimsóknir. Í þessum tilfellum þarf Rauða kross deildin að vera vakandi fyrir því hvar þörfin er mest. Deildin þarf þó að vera meðvituð um að það eitt að vera til staðar með útrétta hjálparhönd gefur mikið í hvaða samfélagi sem er.

Hvað varðar úrræði og frekari þróun á heimsóknavinaverkefninu þá má líta til hugsanlegra verkefna sem ráðast þarf í til að halda betur utan um það og gera veg þess meiri. Líta má á þessar tillögur sem innlegg inn í þá umræðu sem Rauði krossinn á eftir að fara í að lokinni þessari úttekt.

- Lágmarkskröfur settar

Sakavottorð, sjálfbóðaliðasamningur, reglur um trúnaðarupplýsingar, tímarammi samnings, fundarsókn, heimsóknvinafræðsla og símenntun þarf að vera til staðar. Þegar liggur fyrir ágætt skipulag sem hægt er að fylgja. Sumar deildir gera það ekki og eru þær hvattar til að taka þetta verklag upp.

- Bæta þarf fundarsókn heimsóknavina

Mikilvægt er að heimsóknavinir mæti á fundi að minnsta kosti tvisvar á ári. Þeir þurfa að halda við þekkingu, láta vita ef þeir hætta eða hafa tekið sér frí frá heimsóknum. Þessu tengt er að skrá þessar upplýsingar niður þar sem Rauða kross deildir og svo landsskrifstofan geta haft aðgang að þessum upplýsingum. Hægt er að auka eftirlit með heimsóknum með því að deildir hafi samband við þá heimsóknavin sem mæta ekki á fundi. Þannig hafa þær mætingalista á hverjum fundi og merkja við

hverjir mæta og hverjir ekki. Þeir sem hafa ekki mætt í sex mánuði er svo hringt til. Það skráð niður og þannig má fylgjast með að allt gangi eftir.

- Endurnýja fræðsluefni

Þær endurbætur sem þörf er á tengjast mest endurnýjun á fræðsluefni sem landsskrifstofa þarf að hafa umsjón með. Það mun væntanlega vekja áhuga sjálfboðaliða að sækja fundi og fræðslu. Bent var á að bæta námsefni um sálrænan stuðning við heimsóknavinanámsskeiðið sem nú er í boði, og að búa til stutt fræðslumyndbönd sem nýtast deildum til að bæta hjá sér fræðslu, símenntun og fundarsókn.

- Skráningu þarf að bæta

Landsskrifstofa þarf að bæta aðgengi hópstjóra að skráningarkerfinu. Deildir þurfa að senda inn þær upplýsingar sem óskað er eftir. Auk þess má temja sér að skrá niður þegar vandamál koma upp. Með því er hægt að læra og deila með öðrum hvað hefur virkað vel eða illa. Á sama tíma mun byggjast upp þekking sem mun skila sér í betra heimsóknavinaverkefni til lengri tíma litið.

Halda þarf námskeið um salesforces-kerfið, fara yfir skráningarferla og ítreka mikilvægi þessara upplýsinga við utanumhald verkefnisins.

Landsskrifstofa má huga að því að skrá niður allar beiðnir frá deildum um fræðslu og stuðning. Halda utan um hvað miður fer í skráningu. Fara síðan yfir stöðuna með deildum þegar næsta tækifæri gefst.

- Auka má samráð

Landsskrifstofan þarf að huga að því að halda landsfund með hópstjórum og öðrum þeim sem koma að heimsóknavinaverkefninu hjá Rauða kross deildunum. Slíkir landsfundir geta verið haldnir annað eða þriðja hvert ár. Fyrir deildir með einn hópstjóra er gott að mynda tengsl við aðra á landinu sem sinna heimsóknavinaverkefninu.

Í kjölfar þessarar úttektar er gott tækifæri til að halda ráðstefnu þar sem farið er yfir niðurstöður, myndaðir umræðuhópar og leitast við að virkja fólk til að taka þátt í og hafa áhrif á hvað verður gert í framhaldinu á þeirra svæði.

- Samstarf við stofnanir og félagsþjónustu

Vilji Rauða kross deildir fjölga gestgjöfum þá geta þær gert það með auknu samstarfi við félagsþjónustu og aðrar stofnanir í samfélaginu.

- Kynningarstarf

Mikið af kynningarstarfi er beint að öldruðum. Kanna þarf með að bæta kynningu á verkefninu til fleiri en aldraðra. Rétt er að ítreka hér að flestir höfðu frétt af heimsóknavinaverkefninu hjá sjálfboðaliðum og starfsfólki Rauða krossins, sem sýnir að starfið skilar árangri.

- Hugsa þarf að því hvernig aðlaga má verkefnið betur að markhópunum

Niðurstöður úttektarinnar sýna að viðmælendur telja að verkefnið nái vel til aldraðra. Þar er samhljómur meðal þátttakenda. Næst má sjá öryrkja þar sem mjög margir telja að heimsóknavinaverkefnið sé gagnlegt og hjálplegt fyrir fólk sem á erfitt vegna fötlunar eða annars konar veikinda. Úttektin sýnir þó að dæmi er um að gestgjafar þurfi meiri aðstoð en sem heimsóknavinir veita. Í reglum til heimsóknavina er sagt að þeir eigi ekki að aðstoða umfram ákveðið. Hugsanlega má yfirfara þessar reglur m.t.t. þess að heimsóknavinir eru misjafnlega hæfir til að takast á við ólík verkefni.

Karlakaffi, Vinahúsið, þrjónahópar, símhringingar og fleira virðist heppileg leið fyrir einstæðinga. Tengsl við heimsóknavini veita líka öryggiskennd fyrir þá sem eiga ekki von á að bankað sé uppá.

Fólk af erlendum uppruna, innflytjendur, hælisleitendur og flóttafólk er hópur sem einhverjir viðmælendur telja að verkefnið geti náð til. Dæmi er um fólk í litlum tengslum við samfélagið, þarf að byggja upp tengslanet og yfirvinna tungumálaörðugleika. Verkefni eins og Opið hús og Bjóðum heim, heimanámsaðstoð og heimsóknavinir geta hjálpað. Rauði krossinn í Noregi býður fólki af erlendum uppruna að hittast til að æfa sig í tungumálinu með óformlegum hætti, s.s. að lesa blöðin, ræða saman almennt og um óskráðu reglur samfélagsins (Røde Kors, e.d.). Hér á landi býður Rauði krossinn opið hús sem er ákjósanleg viðbót. Á slíkar samkomur má bjóða sjálfboðaliðum sem óska eftir að gerast heimsóknavinir innflytjenda. Tekin voru viðtöl við tvo einstaklinga sem tóku þátt í félagsvinaverkefninu. Niðurstöður hér benda til að frekari rannsókna sé þörf á að kanna með hvaða hætti Rauða krossinn getur komið til móts við þennan hóp betur. Að mati viðmælenda reyndist erfitt fyrir skjólstæðing þeirra að aðlaðast hér og treysti annar þeirra sér ekki til að halda tengslunum áfram og taldi að það hefði ekki verið rétt að para þau saman.

Niðurstöður sýna að ungt óvirkt fólk er sjaldan talið til markhóps sem heimsóknavinaverkefnið hefur náð til. Að mati Rauða kross deilda eru sum þeirra ósýnileg, erfitt að ná til þeirra, sum eru upptekin í eigin „tölvuheimi“ og upplifa sig því ekki félagslega einangruð þó þau séu í engum tengslum við fólk. Gestgjafi í þessari úttekt sagði að foreldrar hefðu haft samband við Rauða krossinn og beðið um heimsóknavin fyrir hann. Hann hefði ekki verið á „góðum stað“ og hefði því ekki beðið um þessa hjálp sjálfur. Rauði krossinn þarf líklega að kynna heimsóknavinaverkefnið betur fyrir fólki sem stendur í þessum sporum. Ekki er að vænta þess að einhver ein aðferð dugi fyrir öll óvirk ungmenni. Líklegt er að fara þurfi „maður á mann“ leiðina í einhverjum tilfellum og kynna má heimsóknavinaverkefnið fyrir foreldrum ekki síður en börnum þeirra. Það að rétta út hjálparhönd er mikilvægt og gefur fólki möguleika á að grípa í sér til stuðnings. Auk þess er hugsanlega hægt að nálgast sum þeirra í gegnum fésbókina eða þar til gerðrar heimasíðu.

Heimsóknavinaverkefnið virðist síst ná til atvinnulausra einstaklinga. Vinahúsið fékk góð meðmæli í þessari úttekt þar sem hópur fólks hittist reglulega til að styðja hvort annað. Hér ber þó að gæta þess að hópur fólks sem á í erfiðleikum myndi ekki eingöngu tengsl við annað fólk sem á í erfiðleikum heldur efli einnig tengslanet sitt við fólk út fyrir þann hóp.

Fólk sem er illa statt fjárhagslega er einnig hópur sem fáir telja að heimsóknavinaverkefnið nái til. Fátækt er skilgreind af Sameinuðu þjóðunum sem „það ástand manneskju að búa við langvinnan eða stöðugan skort úrræða, öryggis og krafts sem er nauðsynlegur til að njóta á fullnægjandi hátt borgaralegra, menningarlegra, fjárhagslegra, stjórnmálalegra og félagslegra réttinda“ (Rauði kross Íslands, 2010). Eðlilegt er að líta svo á að þeir sem lifa við fjárhagslegan skort þurfi fjárhagslegan stuðning. Bjóða mætti fjármálavin sem aðstoðar við að finna bestu leiðina til að ná endum saman.

Margir töldu að heimsóknavinaverkefnið nái til fólks með geðræn vandamál. Sumir þátttakendur í úttektinni töldu erfitt að takast á við slíkar heimsóknir. Hér er mikilvægt að Rauða krossinn skilgreini nokkuð vel hvenær möguleiki er á að veita aðstoð. Hluti þeirra sem lifa við fátækt, eru óvirkir, atvinnulausir geta einnig átt við geðræn vandamál að stríða. Þeir sem kljást við þennan sjúkdóm upplifa fordóma. Í þessari úttekt mátti greina óöryggi hjá nokkrum deildum og heimsóknavinum en mikla ánægju hjá nokkrum gestgjöfum sem gáfu upp andleg veikindi sín í viðtalinu og fengu heimsóknavin.

Heimsóknavinaverkefnið gæti hugsanlega náð til fleira fólks með því að nota síma- og tölvutæknina meira en nú er gert. Opna mætti fésbókarsíðu eða sérhæfða heimasíðu í þeim tilgangi að draga úr félagslegri einangrun og einmanaleika og til að koma upplýsingum á framfæri.

Heimildir

Benedikta Guðrún Svavarsdóttir og Gunnhildur Árnadóttir. (2008). „*Að gefa gæðastund*“. Lokaverkefni í hjúkrunarfræði við Háskólann á Akureyri.

Rauði krossinn. (e.d.). *Handbók hópstjóra heimsóknavina*. Reykjavík: Rauði krossinn.

Rauði krossinn. (e.d.). Heimsóknavinánámskeið – Myndband.

Rauði krossinn. (e.d.). Heimsóknavinir – undirbúningsnámskeið.

Rauði krossinn. (e.d.). Heimsóknir til fanga.

Rauði krossinn. (e.d.). Heimsóknir til fólks með geðraskanir.

Rauði krossinn. (e.d.). Hundaheimsóknir.

Rauði krossinn. (e.d.). Nokkrir minnispointar eftir undirbúningsnámskeið fyrir verðandi heimsóknavinum
http://raudikrossinn.is/page/rki_hvad_heimsoknarvnr.

Rauði kross Íslands. (2010). *Hvar þrengir að?* Reykjavík: Rauði kross Íslands.

Rauði krossinn í Kópavogi. (2014). *Heimsóknavinir þjónusta við þá sem búa við einsemd og félagslega einangrun. Skýrsla unnin fyrir stjórn Rauða krossins í Kópavogi og stjórn verkefnasjóðs Rauða krossins á Íslandi*. Kópavogur: Rauði krossinn í Kópavogi.

Rauða krossins á Íslandi heimasíða: www.raudikrossinn.is.

Røde Kors. (e.d.). *Visitor service*. Sótt 14.05 2016 af <https://www.rodekors.no/red-cross-in-english/red-cross-care-activities/>.

Sigurlaug Jónsdóttir. (2010). *Heimsóknarþjónusta Rauða krossins*. MA ritgerð í félagsráðgjöf við Háskóla Íslands.

Sigurveig H. Sigurðardóttir. (1985). Heimsóknarþjónusta. III. *Námstefna Rauða kross Íslands um öldrunarmál* (bls. 76-78). Erindi flutt á námstefnu 20. – 21. september 1985. Reykjavík: Rauði kross Íslands.

Velferðarráðuneytið. (e.d.) *Fjöldi hjúkrunar-, dvalar- og dagdvalarrýma, skipt eftir svæðum*. Sótt 2.05 2016 af https://www.velferdarraduneyti.is/malaflokkar/malefni_aldradra/dvalarrymi/dvalarrymi/.

Tafla 15. Umfang heimsóknavinaverkefnisins eftir deildum

	Heim- sóknavinir	Gestgjafar			Stofnanir	
Deild	Fjöldi	Heildar- fjöldi	Einstaklings- heimsókn*	Hóp- heimsókn	Fjöldi stofn.	Heiti (fjöldi rýma)
Höfuðborgarsvæði						
Hafnarfjarðar- & Garðabæjardeild	30	87	23	64	2	Hrafnista dvalarheimili aldraðra (245)
						Ísafold hjúkrunarheimili aldraðra (76)
Kópavogsdeild	65	177+	27	150+	7	Sunnuhlíð dvalarheimili aldraðra (90)
						Boðarþing Hrafnista, dvalarh. aldraðra (74)
						Rjóðrið fyrir langveik börn (8)
						Droplaugarstaðir hjúkrunarh. aldraðra (82)
						Roðasalur dagþjálfun aldraðra (31)
						Dvöl athvarf f. fólk með geðraskanir (20-25)
						Líknardeild Landsspítalans (20)
Reykjavíkudeild	78	179-199	72	107-127	11	Grund dvalar- og hjúkrunarheimili (192)
						Mörk hjúkrunarheimili Mörkinni (113)
						Seljahlíð - heimili aldraðra (20)
						Droplaugarstaðir hjúkrunarheimili (82)
						Félagsstarf Dalbraut (18-20)
						Félagsstarf Norðurbrún
						Félagsstarf Furugerði (84)
						Foldabær, heimili fyrir minnisskerta (8)
						Eir hjúkrunarheimili (200)
						Barnaspítali Hringins – Leikstofan
						Hamrar dvalarheimili aldraðra (30)
Vesturland						
Akranesdeild	11	54-92	6	48-86	2	Höfði dvalarheimili aldraðra (95)
						Fjöliðjan á Akranesi
Grundarfjarðardeild	9	25	0	25	2	Karlakaffi Rauða krossins
						Vinahús Rauða krossins
Vestfirðir						
Barðarstrandarsýslu- deild	3	3	3	0		
Ísafjarðardeild	7	24-34	4	20-30	4	Eyri hjúkrunarheimili aldraðra (30)
						Hlíf dvalarheimili aldraðra (8 á dagvist)
						Heilbrigðisstofnun Vestfjarða (6)
						Vesturafli geðræktarmiðstöð (15)
Norðurland						
Eyjafjarðardeild	36	83-108	33	50-75	3	Hlíð dvalarheimili aldraðra (220)
						Lögmannahlíð hjúkrunarh. aldraðra (45)

	Heim- sóknavinir	Gestgjafar			Stofnanir	
Deild	Fjöldi	Heildar- fjöldi	Einstaklings- heimsókn*	Hóp- heimsókn	Fjöldi stofn.	Heiti (fjöldi rýma)
						Skútagil sambýli f. fólk með geðraskanir (5)
Skagafjarðardeild	14	21-26	11	10-15	3	HSN hjúkrunar og dvalarheimili aldraðra
						Grundarstígur skammt.vistun fatlaðra barna
						Fellstún og Kleifartún sambýli fatlaðra (9)
Skagastrandardeild	4	4	4	0		
Þingeyjarsýsludeild	10	6	6	0		
Austurland						
Fáskrúðsfjarðardeild	7	15	0	15	1	Dvalarheimili aldraðra
Héraðs- & Borgarfjarðardeild	3	3	3			
Norðfjarðardeild	1	1	1	0		
Stöðvarfjarðardeild	3	2	2			
Suðurland og Suðurnes						
Árnessýsludeild	15	17	11	6	6	Fossheimar heimili f. heilablaða Self. (18)
						Ljósheimar dvalarheimili fyrir aldraða (22)
						Dagdvöl fyrir aldraða Grænumörk Self. (9)
						Vinaminni dagdvöl fyrir heilablaða (10)
						Kumbaravogur dvalarh. Aldr. Stokkseyri (34)
						Sólvellir dvalarh. f. aldraða Eyrarbakka (18)
Hveragerðisdeild	18	40-50	10	30-40	2	Ásbyrgi og Ás hjúkrunarh. aldraðra (127)
Suðurnesjadeild	13	15	5	10	1	Hlévangur dvalarheimili aldraðra
Vestmannaeyjadeild	13	31-48	6	25-42	2	Hraunbúðir hjúkrunarheimili (47) Lestrarvinir f. börn af erlendum uppruna
Vikurdeild	3	11-16	1		1	Hjallatún dvalarheimili aldraðra (20)
20 deildir	343	798-928	228	540-700	47	

Kópavogsdeild sér um allar hundaheimsóknir (þær eru í Kópavogi, Garðabæ, Reykjavík, Akranesi, Ísafirði, Akureyri, Vestmannaeyjum – en það er ekki talið með hér til Kópavogsdeildar); Húnavatnssýsludeild er að byrja með heimsóknavinaverkefnið en er ekki talin með hér.

Tafla 16. Heildarfjöldi gestgjafa sem fá einkaheimsóknir og fólks sem fær hópheimsóknir

	Heildarfjöldi			Einkaheimsóknir	Hópheimsóknir		
	Meðaltal	Lágmark	Hámark	Gestgjafar	Meðaltal	Lágmark	Hámark
Höfuðborgarsvæði	453	443	463	122	331	321	341
Vesturland & Vestfirðir	130	106	154	13	117	93	141
Norðurland	129	114	144	54	75	60	90
Austurland	21	21	21	6	15	15	15
Suðurland & Suðurnes	130	114	146	33	97	81	113
Samtals	863	798	928	228	635	570	700

Tafla 17. Fjöldi starfsmanna og sjálfboðaliða sem koma að heimsóknavinaverkefninu

	Samtals	Sjálfboðaliðar	Launað starfsfólk (stöðugildi)
Landsskrifstofa	1	0	1 (0,15)
Höfuðborgarsvæði	10	7	3 (1,9)
Reykjavíkurborg	4	3	1 (0,6)
Kópavogsborg	2	1	1 (0,8)
Hafnarfj. & Garðabæ	4	3	1 (0,3)
Landsbyggð	21	18	3 (0,4)
<i>Vesturland & Vestfirðir:</i>			
Akranesb. & Akureyri	2	0	1 (0,25)
Grundarfjarðarb.	2	2	0
Barðastrandarsýslub.	1	1	0
Ísafjarðarb.	1	1	0
<i>Norðurland:</i>			
Eyjaflóa	3	2	1 (0,1)
Skagafjarðarb.	1	1	0
Skagastrandarb.	1+(S)	1	0
Þingeyjarsýslub.	1	1	0
<i>Austurland:</i>			
Fáskrúðfjarðarb.	1	1	0
Héraðs- og Borgarfjarðarb.	1	1	0
Norðfjarðarb.	(S)	0	0
Stöðvarfjarðarb.	1	1	0
<i>Suðurland & Suðurnes:</i>			
Árnessýslub.	1+	1	0
Hveragerðisb.	1	1	0
Suðurnesjudeild	3	2	1 (0,05)
Vestmannaeyjudeild	1+(S)	1	0
Víkurb.	1	1	0
Samtals	32+	25	7 (2,45)

Starfsmaður á landsskrifstofu sinnir verkefninu með öðrum verkum; Sjálfboðaliði vísar í hópstjóra og aðra tengiliði Rauða kross deildar við heimsóknvini; +merkir að það eru fleiri en nákvæmari tala liggur ekki fyrir; (S) Stjórnarmenn deilda koma einnig að verkefninu ef þörf er á; Innan sviga er stöðugildi launaðs starfsmanns

Viðauki II

Öllum var gefinn kostur á að koma einhverju á framfæri í lok viðtalsins. Hjá gestgjöfum kom m.a. þetta fram:

Gestgjafar vilja koma á framfæri:
Um helgar vantar eitthvað fyrir fólk sem er eitt og einmana. Fór oft í Borgartúnið og sakna þess að því var lokað. Við erum ein á báti og gott að fá sér kaffi og hlusta á fyrirlestra þar t.d. um næringu. Tölvuvæða þá sem eru einmana, kenna á facebook og spjaldtölvur. Fæturnir búnir en gæti notað Skype og Facebook til að tala við aðra.
Ég vil bara þakka innilega fyrir þetta og vona bara að hún haldi áfram.
Þakklæti til þessa félagsskapar að koma þessu á. Ég er svo mikið ein og hlakka til fimmtudaganna. Viltu koma þessu á framfæri frá gamalli konu á Akureyri.
Mæli eindregið með svona heimsókn. Hún er mikils virði.
Meðan hún er þá leiðist mér ekki. Lífið er til að læra af því.
Mæli með að allir fái þessa þjónustu. Mér líkar þetta vel.
Ég hlakkaði til að fá hana í heimsókn. Kom stundum uppí Rauða kross og hitti konu sem ég gat talað við um mín hjartansmál. Nú get ég ekki gengið stigann og hún er hætt.
Heimsóknavininn hlífpartinn troðið uppá mig. Ég hefði ekki farið fram á það. Er sáttur að vera einn og hef alltaf nóg að gera.
Bara meiriháttar gott framtak.
Finn að ég er farin að fara í X (samkoma eldri borgara). Bara þakklæti.
Vantar skemmtilega konu að tala við.
Þakkir fyrir að fá þessa góðu konu í heimsókn.
Athuga betur sjálfbodaliða sem Rauða krossinn sendir til gestgjafa. Rauða kross deildin hefur ekki svarað beiðni um nýja heimsóknavin.
Koma Vinahúsi á víðar til hópa sem eru ekki á vinnumarkaði. Maður koðnar annars niður. Þetta hefur mikinn tilgang.
Þakkir fyrir að ég skyldi vera kosin í þetta viðtal.
Heimsóknavinur veiktist og flutti svo. Er ekki með heimsóknavin núna. Ætla kannski að fá heimsóknavin í haust.
Mikið um að vera á stofnun. Lestur þarf að vera alltaf á sama tíma annars gleymir fólk að mæta.

Nokkrar sögur um heimsóknavinaverkefni Rauða krossins:

Gestgjafar:	Heimsóknavinir:	Rauða kross deildir:
Ég lokaði mig af, var ekki í vinnu, skammaðist mín. Eftir að fara í X gerbreyttist allt. Sé marga blómstra þar. Varð Guðsgjöf til mín.	Vildi láta gott af mér leiða. Slasaðist og var í starfsendurhæfingu. Vildi prófa eitthvað nýtt.	Ein gömul kona .. fór að þrjóna teppi í ungbarnapakkana. Og hringir í mig til að spjalla og fá mig til að sækja teppin.
Fékk meiri styrk að tala við annað fólk og þakkar mömmu sinni að hafa látið heimsóknavin koma til sín - hún hefði ekki gert það sjálf.	Einn sem átti erfitt með mál. Ég var svolítið með honum. Fór með honum í göngutúra. Það dreif hann svolítið af stað í að hreyfa sig.	Það endaði á því að gestgjafinn var orðinn virkur í fót sem framlag.
Upphaflegi heimsóknavinurinn, við erum vinkonur í dag, höfum sama áhugamál fyrir þrjónamennsku, þúrrum hvor aðra upp.	Ég heimsótti hana á dvalarheimilið, fórum í gönguferðir um dvalarheimilið, þarna eru langir gangar. Sáttum og spjölluðum. Keyrði hana í hjólastól þegar hún gat ekki lengur labbað. Svo varð hún smám saman gleymin .. Hún hafði alltaf gaman af því og var ánægð þegar ég kom. Í hvert skipti.	Þú færð aðra sýn á fólk með félagslega einangrun og jafnvel þína fjölskyldu. T.d. ef þú átt aldraða foreldra eða frændsystkini þá gefur þú þér frekar tíma til að hringja, þó ekki sé nema í 10-15 mínútur.

Viðauki III

Hér eru dæmi um nokkur verkefni sem eru í gangi varðandi heimsóknavinaverkefnið.

Sönghópur

Hópur fólks kemur og syngur á dvalarheimilum, hjúkrunarheimilum og víðar.

Fataverkefni

Rauði krossinn úthlutar fatnaði til 1.500 einstaklinga á Íslandi á hverju ári. Skjólstæðingar Rauða krossins erlendis njóta einnig góðs af fataverkefninu. Sjálfboðaliðar á Íslandi útbúa árlega mörg þúsund fatapakka með hlýjum fötum fyrir 0-16 ára börn og ungmenni sem sendir eru með öðrum fatnaði til Hvíta-Rússlands.

Prjónahópur

Prjónuð eru föt, teppi og fleiri og sent til fólks sem býr við skort í heiminum.

Opið hús – Stuðningur við innflytjendur

Opið hús er haldið tvisvar í viku og er ætlað einstaklingum sem fengið hafa stöðu flóttamanns hér á landi sem og öðrum innflytjendum. Tilgangurinn er að veita einstaklingum stuðning og tækifæri til að byggja upp tengslanet og auka þátttöku sína í íslensku samfélagi.

Brjótum ísinn – bjóðum heim

Verkefnið felur í sér að íslenskar fjölskyldur bjóða innflytjendum heim eina kvöldstund í kvöldverð og spjall. Hver fjölskylda býður heim í eitt skipti.

Karlakaffi

Karlar hittast vikulega tvær klst í senn til að spjalla, sagðar sögur, heimsóknavinur sér um upplestur og málin rædd.

Vinahús

Fólk sem þarf á félagsskap að halda, er ekki í skóla né vinnu eða á við aðra erfiðleika hittist vikulega 4 klst í senn. Í Vinahúsi eru sjálfstyrkingarverkefni, hannyrðir, tekið þátt í Fataverkefninu og fólk deilir reynslu og þekkingu.

Heimanámsaðstoð

Grunnskólabörnum innflytjenda er hjálpað við heimanámið á bókasafni. Verkefnið er einnig í boði fyrir aðra sem á því þurfa að halda. Dæmi er um að framhaldsskólanemar sinni þessu. Í Vestmannaeyjum er þetta kallað fjögurra blaða smári þegar grunnskóli, framhaldsskóli, Rauði krossinn og bæjarfélagið leggjast á eitt að veita börnum innflytjenda lestraraðstoð þrisvar í viku.

Ökuvínir

Sjálfboðaliði tekur að sér að fara í bíltúr með einstakling, hvort sem er að keyra um eða í búð.

Úr Handbók hópstjóra heimsóknavina:



Rauði krossinn

SAMNINGUR HEIMSÓKNAVINA VIÐ DEILD

Heimsóknarvinur Rauða krossins

1. Komist ég ekki í heimsókn á tilsettum tíma mun ég láta gestgjafa minn vita með góðum fyrirvara.
2. Ég mun ekki lána þeim sem ég heimsæki peninga, verðmæta hluti, né þiggja að láni.
3. Ég mun ekki taka við peningum eða öðrum verðmætum að gjöf, hvorki frá þeim sem ég heimsæki eða aðstandendum þeirra.
4. Ég mun láta hópstjóra heimsóknarþjónustu vita ef ég tel að gestgjafi minn þurfi á meiri þjónustu að halda eða ef upp koma hnökrar á samstarfi okkar.
5.deild Rauða krossins skuldbindur sig til að bjóða mér upp á reglulega fundi með sjálfboðaliðum í heimsóknarþjónustu
6. Ég er bundin(n) þagnarskyldu í heimsóknarþjónustunni og helst sú skylda þó ég láti af störfum
Í þagnarskyldu felst:
 - Að ræða ekki persónuleg málefni gestgjafans við óviðkomandi aðila
 - Að skrá ekki neinar upplýsingar um gestgjafa
7. Kjósi ég að hætta störfum mun ég tilkynna það til hópstjóra með fjögurra vikna fyrirvara svo framarlega sem það er framkvæmanlegt.

Dags: _____

Heimsóknavinur

f.h. deildar



Beiðni um heimsókn

Úfyllist af verkefnisstjóra/hópstjóra

Beiðni barst frá: _____

þann _____ Dags. viðtals _____

Nafn _____

Heimili _____

Aldur _____ Fjölskylduhagir _____

Störf/fyrirverandi störf _____

Áhugamál _____

Sérstakar þarfir _____

Sérstakar óskir _____

Hvaða væntingar hefur gestgjaf? _____

Sjálfboðaliði: _____

Fyrsta heimsókn: _____

Hvernig gengur? _____

Dreift til heimsóknavina að loknum kynningarfundis:

Nokkrir minnispunktar eftir undirbúningsnámskeið fyrir verðandi heimsóknavinum

Heimsóknavinur:

- Heldur trúnað – er bundinn þagnarskyldu
- Tekur ekki við fjármunum úr hendi gestgjafans til eigin nota (hvorki lán né gjafir)
- Veitir ekki gestgjafanum lán
- Sýslar ekki með fjármuni gestgjafans á nokkurn hátt
- Þiggur ekki gjafir frá gestgjafanum

Heimsóknavinur þarf að:

- Hafa gaman af því að gefa eitthvað af sér
- Hafa gaman af því að umgangast og vera með fólki
- Vera traustur og áreiðanlegur
- Kunna að hlusta á aðra
- Koma fram við gestgjafann af virðingu
- Gefa gestgjafanum gæðastund í góðum félagskap

Þetta er ekki í verkahring heimsóknavinar:

- Taka að sér heimilisverk, hjúkrun eða sinna erindum „úti í bæ“
- Blanda sér inn í fjölskyldumál gestgjafans eða þess háttar
- Ráðskast með líf gestgjafans (forræðishyggja)

Munið að heimsóknavinir geta alltaf leitað til umsjónaraðila verkefnisins hjá deildinni ef eitthvað kemur upp á eða spurningar vakna.

Upplýsingar um verkefnið eru á vef Rauða krossins raudikrossinn.is - Hvað gerum við - Heimsóknavinir
http://raudikrossinn.is/page/rki_hvad_heimsoknavinir

Næstu skref:

1. Fara á skrifstofu sýslumanns og ná í sakavottorð
2. Hafa samband við umsjónaraðila heimsóknþjónustunnar í deildinni og fastsetja viðtal