



Frelsens Hærs Frivilligpolitik

Frivilligudgave



Indhold

Forord	side 4
---------------	--------

Del I Om frivilligt arbejde i Frelsens Hær

1. Frelsens Hærs rolle og opgavefelt	side 5
2. Frivilliges rolle og opgaver	side 6
3. Særligt for soldater, civile medlemmer og underofficerer	side 6
4. Organiseringen af frivilligarbejdet	side 7
5. Kvalitetssikring af frivilligarbejdet	side 8

Del 2 Om det daglige arbejde

1. Introduktion og opfølgning	side 9
2. Udvikling af frivillige	side 10
3. Opgaveløsning og retningslinjer	side 10
4. Arbejdsmiljø og pleje	side 11

Del 3 Om frivilliges rettigheder og pligter

1. Frivilligaftale	side 12
2. Tavshedspligt og datasikkerhed	side 12
3. Relationen mellem frivillig og bruger	side 13
4. Børneattest	side 13
5. Underretningspligt	side 14
6. Frelsens Hær mail	side 14
7. Kontakt til pressen	side 14
8. Økonomisk godtgørelse	side 15
9. Håndtering af kontanter	side 15
10. Forsikring	side 16
11. Afvigelser fra frivilligpolitikken	side 16

Del 4 Afslutning af samarbejdet

1. Dokumentation af den frivillige indsats side 17
2. Afsked med frivillige side 17

Bilag 1 side 18

Frivilligaftale

Bilag 2 side 19

'De ti børnebud' for frivillige på lejre med børn og unge

Bilag 3 side 22

'De ti voksenbud' for frivillige som arbejder med familier og voksne

Bilag 4 side 26

Retningslinjer for frivillige i genbrug

Bilag 5 side 28

Retningslinjer for frivillige med ansvar for produktion af mad, servering og oprydning

Bilag 6 side 29

Procedure ved vold eller trusler

Forord

Velkommen som frivillig i Frelsens Hær.

Frelsens Hær består først og fremmest af mennesker – en kombination af frivillige, medlemmer og ansatte, hvor der er brug for alle hænder til at løfte de mange opgaver, som Frelsens Hær står overfor hver dag året rundt.

Frelsens Hær sætter derfor stor pris på, at du har valgt at blive frivillig hos os.

I frivilligpolitikken kan du læse mere om, hvad det vil sige at være frivillig i Frelsens Hær, og hvad du kan forvente af Frelsens Hær.

God læselyst!

Programchef

John Wahl

Del I Om frivilligt arbejde i Frelsens Hær

I. Frelsens Hærs rolle og opgavefelt

Frelsens Hær hjælper alle mennesker i nød over hele verden på baggrund af følgende missionserklæring:

Frelsens Hær er en international bevægelse, et evangelisk trossamfund inden for den universelle kristne kirke. Frelsens Hærs budskab bygger på Bibelen, og dens tjeneste er motiveret af kærlighed til Gud. Dens opgave er at forkynde evangeliet om Jesus Kristus og i hans navn møde de menneskelige behov uden diskrimination.

Frelsens Hær har været i Danmark siden 1887, og har korpsafdelinger landet over. Korpsafdelingerne fungerer som menigheder, og det er herfra mange af aktiviteterne og projekterne udgår og når ud til mennesker hver eneste dag året rundt og ikke kun til jul.

Frelsens Hær, Danmark driver også krisecentre, væresteder med bospisning, herberg, vuggestuer, børnehaver, børnelejre, genbrugsbutikker, ældrecentre, kollegium samt meget mere. Frelsens Hær er med andre ord i kontakt med mennesker i alle aldre året rundt og hjælper cirka 150.000 om året.

Frelsens Hær samarbejder med kommuner og andre myndigheder, organisationer, foreninger og projekter under forudsætning af, at Frelsens Hærs grundlæggende principper og kristne værdier respekteres. De opgaver som Frelsens Hær løser, hverken kan eller skal erstatte det offentlige forpligtigelser, men er et supplement.

Frelsens Hær påtager sig løsning af opgaver ud fra en kristen social forståelse bedst beskrevet med ordene 'omsorg for hele mennesket'. Frelsens Hær er og skal være partipolitisk neutral men kan bidrage til udviklingen i samfundet ved at være fortalere for mennesker i udsatte sociale positioner.

Frelsens Hær har driftsaftale i forhold til institutionerne, men modtager ellers ikke fast offentlig støtte til øvrige sociale projekter og er derfor helt afhængig af donationer fra enkeltpersoner, virksomheder og fonde.

2. Frivilliges rolle og opgaver

En frivillig i Frelsens Hær er en person, som yder en ulønnet og kompetent indsats til gavn for sine medmennesker i vores korps, genbrug, væresteder, projekter eller lejre. Man kan enten have en baggrund som medlem af et korps eller alene være tilknyttet Frelsens Hær som frivillig.

Uanset baggrund er man dækket af frivilligpolitikens indhold.

Frivillige arbejder ud fra Frelsens Hærs kristne værdigrundlag om, at alle mennesker har uendelig værdi og bør mødes med værdighed og respekt. Det betyder ikke, at man som frivillig behøver at have nogen speciel religiøs overbevisning, men det forventes, at man vil være loyal mod de kristne grundværdier og målsætninger, der kendetegner Frelsens Hær. Derudover forventes det, at man er indstillet på at fremme en positiv stemning og at indgå i et positivt samarbejde med andre frivillige såvel som ansatte.

Frivillige er en uvurderlig ressource i det daglige arbejde. Frelsens Hær inddrager frivillige, hvor det vurderes, at det personlige engagement som frivillig forventes at have afgørende positiv betydning for de mennesker, som opsøger Frelsens Hær for hjælp og støtte.

Frelsens Hær lægger vægt på, at frivillige har mulighed for at øve indflydelse på de opgaver og projekter de indgår i, da den frivilliges viden og erfaring er vigtig i den fortsatte udvikling af det frivillige arbejde. Planlægning og gennemførelse af opgaver og projekter, hvor frivillige involveres, foregår derfor altid i samarbejde med lederen af den pågældende opgave og det enkelte projekt, så den frivillige kan få arbejdsliv eller studie til at hænge sammen med det frivillige arbejde.

Det skal dog altid ske i henhold til Frelsens Hærs værdier (se Værdibogen), formålet med projektet og efter aftale med lederen.

3. Særligt for soldater, civile medlemmer og underofficerer

Frelsens Hærs medlemmer (soldater og civile medlemmer) engagerer sig allerede gennem deres medlemskab som frivillige i korpsaktiviteter og i Frelsens Hærs øvrige arbejdsgræne. De er derfor bekendte med Frelsens Hærs værdigrundlag og har forpligtet sig til dette. Det nye i forhold til frivilligpolitikken er, at når et medlem fremover udfører en frivillig indsats, så skal vedkommende også kende og følge frivilligpolitikken på lige fod med andre frivillige. Frelsens Hær ønsker på den måde at anerkende enhver frivillig indsats, stor som lille, og lige meget, om det gøres af en soldat,

et civilt medlem eller af en frivillig, der ikke er medlem af korpset (menigheden). Derfor skal medlemmer, der gør en frivillig indsats, også udfylde en frivilligkontrakt for på den måde at blive inkluderet i frivilligruppen som en helhed.

Nogle medlemmer er udnævnt som underofficerer. De varetager et særligt ansvar på frivillig og ulønnet basis, hvor frivilligpolitikken og redskaberne heri skal ses som et praktisk supplement til 'Regler og retningslinier for underofficerer'.

4. Organiseringen af frivilligarbejdet

Ansvar for det frivillige arbejder fordeler sig således:

- Frelsens Hærs forvaltningschef har det overordnede ansvar for det frivillige arbejde i genbrugsbutikker og genbrugscentre (undtaget er genbrug ved korpset)
- Frelsens Hærs programafdeling har det overordnede ansvar for det frivillige arbejde ved alle korpset (gælder også for genbrug ved korpset), institutioner (gælder ikke for selvejende institutioner), på Hovedkvarteret og i forbindelse med landsdækkende arrangementer (som lejre, udflugter og events).

Den daglige ledelse er uddelegeret til de enkelte afdelingernes ledere i samarbejde med de medarbejdere, som inddrager frivillige i deres aktiviteter og projekter.

Det er op til enkelte afdeling, hvordan man i det daglige vælger at koordinere det frivillige arbejde. Det kan enten alene varetages af den daglige leder eller uddelegeres til også at inddrage:

Ansatte og frivillige, så man er flere om opgaven for eksempel:

- En frivilligkoordinator til køkkenholdet
- En frivilligkoordinator til tryghedsopkald
- En frivilligkoordinator til børneaktiviteter
- En frivilligkoordinator til genbrugsbutikken

Det er dog altid den daglige leder, som har det overordnede ansvar for det frivillige arbejde.

Lokalt kan den frivillige altid søge hjælp og sparring hos den daglige leder og hos den medarbejder, som inddrager den frivillige i sin aktivitet eller projekt. Navnet på den nærmeste leder vil fremgå i frivilligaftalen, som den frivillige forpligter sig til at underskrive. Se **Bilag I** *Frivilligaftale*.

5. Kvalitetssikring af frivilligarbejdet

Den enkelte afdeling har ansvaret for at beskrive, hvilken opgave man forventer, at den frivillige skal løse. Hver afdeling fastsætter selv mål og succeskriterier i de aktiviteter, hvor frivillige inddrages med henblik på løbende at kvalitetsvurdere samt gennemføre eventuelle forbedringer.

Der er dog enkelte aktiviteter, som går på tværs af Frelsens Hær, hvor der foreligger nogle overordnede retningslinjer, som gælder for alle frivillige, der er involveret i disse aktiviteter. Se:

- **Bilag 2** *'De ti børnebud' for frivillige på lejre med børn og unge*
- **Bilag 3** *'De ti voksenbud' for frivillige som arbejder med familier og voksne*
- **Bilag 4** *Retningslinjer for frivillige i genbrug*
- **Bilag 5** *Retningslinjer for frivillige med ansvar for produktion af mad, servering og oprydning.*
- **Bilag 6** *Procedure ved vold eller trusler*

Den daglige leder skal løbende have fokus på frivilligruppens arbejdsindsats og trivsel. Den daglige leder er ansvarlig for at handle, såfremt den frivilliges arbejdsindsats ikke lever op til aktivitetens mål eller Frelsens Hærs værdigrundlag samt hvis den frivillige ikke trives. Dette sker i samarbejde med de medarbejdere, som inddrager frivillige i deres aktiviteter eller projekter.

Del 2 Om det daglige arbejde

I. Introduktion og opfølgning

Introduktionen af frivillige prioriteres højt. Det er vigtigt, at frivillige får et fyldestgørende indtryk af det arbejdsområde, de træder ind i og af den konkrete opgave samt generelt føler sig velkomne. For frivillige for hvem opgaven er det første møde med Frelsens Hær, er det desuden væsentligt, at de får et kendskab til Frelsens Hær som helhed.

Alle frivillige inviteres derfor til Intro-dag arrangeret af Frelsens Hærs Programafdeling, som er en introduktion til Frelsens Hærs historie, arbejde og kristne værdigrundlag. Disse finder sted flere gange om året.

Introduktionsforløbet kan antage forskellige former i den enkelte afdeling og afhænge af den opgave, som den frivillige skal løse. Det kan enten være:

- En uddybende samtale med den daglige leder eller ansvarlige medarbejder
- Oplæring ved en anden frivillig
- Et fælles introduktionskursus
- Man kan også vælge at aftale en prøvetid, der eventuelt knytter an til en følordning, hvorefter begge parter efter endt prøvetid har mulighed for at vurdere, om samarbejdet skal fortsætte eller afsluttes.

Introduktionsforløbet skal som minimum indeholde information om Frelsens Hærs vision, mission og værdier (se Værdibogen) samt information om frivilligpolitikken og frivilligaftalen.

Endvidere skal den frivillige gøres bekendt med:

- Opgavens eller projektets formål
- Mål
- Målgruppe
- Aktiviteter
- Eventuelle særlige retningslinjer

Det tilstræbes, at der efter cirka tre måneder følges op med en samtale om samarbejdet og den frivilliges trivsel med udgangspunkt i frivilligaftalen. Her har begge parter mulighed for at gøre opmærksom på, om der er nogle forhold, man bliver nødt til at ændre eller rette op på.

2. Udvikling af frivillige

Frelsens Hær ser kompetenceudvikling som et vigtigt element for at sikre kvaliteten i det frivillige arbejde og de frivilliges trivsel. Kompetenceudvikling er:

- Kurser
- Foredrag og oplæg
- Vidensdeling
- Nye arbejdsopgaver
- Nye måder at organisere og fordele ansvaret i arbejdet på
- Løbende sparring og feedback

Den enkelte afdeling har selv ansvaret for at søge midler til kompetenceudvikling af frivillige og prioriterer selv, hvad midlerne skal gå til. Indholdet skal tage udgangspunkt i de frivilliges behov og ønsker i relation til de frivilliges specifikke arbejdsopgaver.

Derudover tilbyder Frelsens Hærs Programafdeling løbende landsdækkende kurser for de forskellige grupper af frivillige.

3. Opgaveløsning og retningslinjer

Da man som frivillig handler i Frelsens Hærs navn er det vigtigt, at man bidrager positivt til organisationens omdømme både i samfundet og blandt brugerne.

Det betyder, at man udfører opgaven i overensstemmelse med Frelsens Hærs kristne værdigrundlag og i henhold til målsætningen i Frelsens Hærs Værdibog.

Det betyder endvidere, at man som frivillig møder mennesker med værdighed og respekt samt at man giver hjælp til selvhjælp med respekt for det enkelte menneskes ressourcer og grænser.

Derudover forventes det, at man er indstillet på at fremme en positiv stemning både i kontakten med brugerne og i samarbejdet med de andre frivillige og ansatte.

Endelig at man overholder aftaler eller melder afbud i god tid samt kontakter den ansvarlige leder eller medarbejder, hvis der opstår problemer i forbindelse med opgaveløsningen.

4. Arbejdsmiljø og pleje

Frelsens Hær ønsker at skabe rammer, der sikrer engagement og glæde i det frivillige arbejde, som foregår i et alkohol- og røgfrit miljø, uanset hvor arbejdet udføres.

Tilbud om kurser, sparring, feedback og sociale aktiviteter er vigtige for et godt frivilligmiljø og de frivilliges engagement. Disse afvikles efter behov i den enkelte afdeling. Hver afdeling skal dog afsætte ressourcer til et større socialt arrangement om året, for eksempel sommerfest eller julefest.

Den enkelte afdeling har ansvaret for, at de frivillige har rammerne til at udføre deres arbejde i. Det være sig egnede lokaler, kontorplads og adgang til telefon, kopimaskine m.m. for at kunne løse deres arbejdsopgave.

Ved behov for akut krisehjælp har Frelsens Hær en aftale med Falck Health Care. Bevillingen skal godkendes af Hovedkvarteret. Falck vurderer i hvert enkelt tilfælde, om der er behov for, at den frivillige taler med en psykolog. Man kan normalt få en til tre samtaler efter behov.

Den daglige leder er ansvarlig for at følge op på en hændelse, der omhandler vold og/eller trusler om vold dagen efter hændelsen. Opfølgningen omfatter altid samtale(r) med de implicerede parter. Efterfølgende tiltag sker ud fra en konkret vurdering af situationen. Se endvidere **Bilag 6 Procedure ved vold eller trusler**.

Endelig skal den daglige leder have fokus på den enkelte frivilliges trivsel. Det bør tilstræbes, at de frivillige får tilbud om en samtale en gang om året, hvor man drøfter den frivilliges trivsel og udvikling med udgangspunkt i frivilligaftalen for eksempel i form af en Frivillig Udviklings Samtale.

Del 3 Om frivilliges rettigheder og pligter

Ud over de rettigheder og pligter som allerede er blevet omtalt i andre afsnit i denne frivilligpolitik, er der nogle overordnede rettigheder og pligter, som gælder for alle frivillige i Frelsens Hær, uanset hvilken indsats man udfører.

1. Frivilligaftale

Alle frivillige skal underskrive en frivilligaftale i to eksemplarer, en til den frivillige og en til afdelingen.

Heraf fremgår hvad Frelsens Hær forventer af den frivillige, og hvad den frivillige kan forvente af Frelsens Hær.

I frivilligaftalen fremgår også, hvilken afdeling opgaven udføres i, hvad arbejdsopgaven består af, omfang, tid og sted samt den nærmeste leder. Se **Bilag I Frivilligaftale**.

2. Tavshedspligt og datasikkerhed

Alle oplysninger om personlige og private forhold skal behandles fortroligt. Man må derfor ikke videregive fortrolige oplysninger uden samtykke. Det samme gør sig gældende i forhold til at tage billeder af de brugere, som man møder i forbindelse med ens frivillige arbejde. Man må derfor ikke tage private billeder og lægge dem på Facebook og lign. uden samtykke. Se endvidere *Frelsens Hærs Mediepolitik* (er under udarbejdelse).

Man må dog gerne vende eventuelle problemstillinger med den ansvarlige leder og de andre frivillige, som man samarbejder med.

Hvis Frelsens Hær får kendskab til, at tavshedspligten ikke overholdes, vil det føre til ophør af frivillighedsaftalen.

Derudover må man ikke gemme dokumenter på egen computer såsom fuldmagt og lign., som indeholder CPR.NR og andre personfølsomme oplysninger på grund af datasikkerhed og Lov om Persondata.

3. Relationen mellem frivillig og bruger

I mødet og arbejdet med brugerne er det meget vigtigt, at man som frivillig kan holde balancen mellem at involvere sig privat og professionel involvering ved at holde privatliv og arbejdsliv adskilt. Det kan være en udfordring, da den frivilliges hjælp og støtte ofte har stor betydning for brugerens liv, som gør, at den frivillige for en tid bliver en stor del af brugerens liv.

Her er det vigtigt at huske, at formålet med arbejdet ikke er at udføre tjenester eller opgaver, som brugeren selv kan udføre. Det handler med andre ord om at være medvandrers, hvor man som medvandrers først og fremmest lytter og dernæst måske hjælper eller støtter den anden til at komme videre.

Som frivillig er man ikke brugerens private ven men en støtte og en hjælp, for eksempel, når brugeren skal støttes i en svær samtale eller til møde med det offentlige.

Hvis man som frivillig oplever, at en bruger har svært ved at respektere grænsen og eksempelvis vil låne penge eller indlede et kærlighedsforhold, så skal den frivillige være opmærksom på dette og være klar over de konsekvenser, som dette kan medføre.

- At låne penge til en bruger er et tydeligt eksempel på, når relationen er blevet for privat, da det skaber en afhængighed.

Hvis den frivillige oplever, at en bruger ønsker at indlede et kærlighedsforhold eller på anden måde overskrider grænsen til det private, er det vigtigt, at kontakte den daglige leder og få hjælp og støtte til at takle dette.

- Hvis den frivillige indleder et kærlighedsforhold til en bruger, som indgår i den aktivitet, hvor man er frivillig, skal den ansvarlige leder vurdere, hvorvidt man kan fortsætte som frivillig eventuelt i forbindelse med en anden aktivitet.

Se endvidere **Bilag 3** *De ti voksenbud for frivillige som arbejder med familier og voksne punkt 2)* Du skal være rammesætter.

4. Børneattest

Den enkelte afdeling indhenter børneattester på alle frivillige, som tilknyttes aktiviteter eller projekter, hvor der arbejdes med børn og unge. Se endvidere Instruks 69.

Ved at underskrive frivilligaftalen accepterer den frivillige, at børneattesten indhentes, som skal være anmærkningsfri.

5. Underretningspligt

Alle frivillige i Frelsens Hær har underretningspligt.

Det betyder, at man har pligt til at underrette kommunen, hvis man får kendskab til fysisk eller psykisk mistrivsel hos et barn under 18 år. Underretningspligten suspenderer tavshedspligten, da børns tarv altid kommer i første række.

Såfremt man som frivillig oplever et barn i mistrivsel eller har mistanke om dette, skal den daglige leder og den ansvarlige medarbejder for aktiviteten eller projektet straks underrettes.

Det vil aldrig blive den frivilliges opgave at rette henvendelse hverken til den pågældende familie eller til de sociale myndigheder. Ansvar for dette ligger alene hos den daglige leder og den ansvarlige medarbejder, som har ansvaret for de børn, unge og voksne som deltager i vores aktiviteter og projekter. Det er således lederen og medarbejderen som tager stilling til, hvad der videre skal ske i forløbet herunder, om der skal skrives en underretning på en familie.

6. Frelsens Hær mail

Man kan i særlige tilfælde få oprettet en Frelsens Hær mail.

Det sker på lederens anbefaling og efter aftale med Programchefen på Hovedkvarteret.

7. Kontakt til pressen

Frelsens Hær ønsker at skabe kendskab til det arbejde, som udføres året rundt.

Derfor påskønnes det, når frivillige ønsker at deltage i interviews eller gerne vil skrive opgave om vores arbejde. Hvis den frivillige kontaktes af medier, studerende eller andre, er det vigtigt, at man indhenter tilladelse fra den daglige leder. Frivillige må kun udtale sig på vegne af det frivillige arbejde, som de udøver, det vil sige ikke politisk og ikke på vegne af Frelsens Hær.

Frelsens Hær arbejder med sårbare mennesker og af hensyn til dem, skal den daglige leder og Frelsens Hærs Informationschef altid bekræfte, om artikler, opgave og lignende kan offentliggøres. Se endvidere *Frelsens Hærs Mediepolitik* (er under udarbejdelse).

8. Økonomisk godtgørelse

Frivillige modtager ikke økonomisk godtgørelse i form af penge, gavekort og lign., men yder en ulønnet indsats til gavn for sine medmennesker. Undtagelsen er i forhold til overskydende sponsorvarer, hvor disse kan tilbydes de frivillige efter, at brugerne er blevet tildelt.

Frivillige skal som udgangspunkt ikke have udgifter forbundet med deres frivillige arbejde.

- Udgifter til transport dækkes efter aftale med den enkelte afdeling såfremt disse udgifter er forbundet med den opgave, som den frivillige skal løse, og der er søgt midler til dette formål¹.
- Udgifter til telefon er vanskelige at dække, da det er svært at dokumentere konkret forbrug i forbindelse med det frivillige arbejde, så det tilstræbes, at benytte Frelsens Hærs telefoner i forbindelse med det frivillige arbejde.

I forhold til transport skal den frivillige altid vælge den billigste transportform. Ved brug af privat bil skal dette på forhånd godkendes af den daglige leder. Derefter udfyldes kørselsbilag, som kan rekvireres hos den daglige leder.

Udlæg refunderes alene på baggrund af originale kvitteringer og kørselsbilag ved den daglige leder.

9. Håndtering af kontanter

I tilfælde af udlæg til indkøb af madvarer og lignende, skal det altid ske efter aftale med den daglige leder samt kvitteres på et udgiftsbilag i forbindelse med udlevering og modtagelse af kontanter.

Hvis man som frivillig modtager en pengegave i forbindelse med ens frivillige arbejde, gives disse videre til den daglige leder, som udsteder en kvittering på beløbet.

¹ Dette gælder ikke transportudgifter til og fra ens frivillige arbejde, men udelukkende hvis arbejdet foregår et andet sted end der, hvorfra ens frivillige arbejde normalt udgår fra for eksempel i forbindelse opsøgende arbejde eller hjemmebesøg og altid efter aftale med den daglige leder.

10. Forsikring

Frivillige i Frelsens Hær er omfattet af følgende forsikringer:

- Erhvervsansvarsforsikring der betyder, at hvis en frivillig i tjenstlig sammenhæng kommer til at forvolde tredjepart skade, så dækker denne forsikring.
- Arbejdsskadeforsikring, der betyder at frivillige er dækket for arbejdsskader på lige fod med ansatte.
- Ulykkesforsikring der betyder, at frivillige er dækket for ulykker i tjenesten på lige fod med ansatte.

11. Afvigelser fra frivilligpolitikken

Såfremt det vurderes, at det er nødvendigt at afvige fra elementer i frivilligpolitikken eller, at der indgås aftaler som ligger udenfor frivilligpolitikken, skal dette fremgå tydeligt i frivilligaftalen.

Del 4 Afslutning af samarbejdet

1. Dokumentation af den frivillige indsats

Frivillige kan til enhver tid få dokumentation for deres frivillige arbejde.

Heraf vil det fremgå:

- Perioden for det frivillige arbejde
- Den frivilliges stillingsbetegnelse
- Hvilken arbejdsopgave den frivillige har løst
- Årsag til ophør af samarbejdet

Frivilligbeviset udfyldes af den daglige leder eller ansvarlige medarbejder, som underskriver beviset for at bekræfte, at beskrivelsen giver et dækkende billede af de kompetencer, som den frivillige har brugt og udviklet gennem sit frivillige arbejde.

2. Afsked med frivillige

Frelsens Hær har stor forståelse for, når en frivillige vælger at stoppe, fordi det kan være svært at få det frivillige arbejde til at hænge sammen med ens arbejde, studie og familieliv.

Det er ønskværdigt, at den frivillige overholder sin opsigelsesfrist på én måned jævnfør den frivilligaftalen med mindre, at der er tale om en akut opstået situation som sygdom, flytning, nyt arbejde, skemaændringer på studiet og lignende.

Ved u hensigtsmæssig adfærd eller misvedligholdelse af frivilligaftalen, som skader de mennesker, der opsøger Frelsens Hær for hjælp og støtte, skal den daglige leder eller ansvarlige medarbejder indkalde den frivillige til en samtale og søge en løsning på problemet. Hvis det vurderes ikke at afhjælpe problemet, bringes samarbejdet til ophør med øjeblikkelig virkning.



Bilag I Standard frivilligaftale

Navn		
Adresse		
Telefon	Frivillig:	Pårørende:
Fødselsdato		
Frivillig fra		

Aftaleforhold*

Prøvetid/varighed**	
Omfang/dag/timer	
Arbejdssted	
Nærmeste leder	

Nærmere om arbejdet*

Følgende arbejdsopgaver er aftalt:
Andre aftaler**:

* Det er selvfølgelig helt i orden i perioder at arbejde flere timer som frivillig end det, der er aftalt. Det er selvfølgelig også helt i orden at aftale ændringer i denne aftale, hvis der skulle opstå behov for dette.

** Kan udfyldes ved behov.

Pligter- som frivillig har jeg pligt til:

- At jeg kommer til tiden og overholder mine aftaler samt melder afbud i god tid ved fravær eller sygdom
- At informere om adresseændring og ændret telefonnummer
- At være indstillet på at fremme en positiv stemning til gavn for brugerne og det interne samarbejde
- At jeg overholder tavshedspligten og reglerne for datasikkerhed også efter, at jeg er ophørt som frivillig
- At jeg kender Frelsens Hærs frivilligpolitik og tilslutter mig denne
- At aftalen kan opsiges fra begge parter side med øjeblikkelig virkning dog bestræbes en måneds varsel

Forventning – som frivillig kan jeg forvente:

- At få en god introduktion til arbejdet
- At få hjælp og støtte, når der er behov for det samt få respekt og anerkendelse for det arbejde jeg udfører
- Være dækket forsikringer for arbejdsskade og arbejdsgiveransvar
- At få et frivilligbevis som dokumentation for mit frivillige arbejde

Jeg behøver ikke selv at have nogen speciel religiøs overbevisning, men jeg vil som frivillig være loyal mod de kristne grundværdier og målsætninger, der kendetegner Frelsens Hær.

Sted/dato/frivillig:

Sted/dato/nærmeste leder:

Bilag 2 'De ti børnebud' når du er leder på en lejr med børn og unge

1) Du skal være rollemodel

Din opførsel og væremåde vil blive efterlignet af børnene.

I dit sprog skal du være troværdig og tydelig.

Venlig og anerkendende.

Nedgørende sprog, trusler, seksuelt ladet sprog og kommentarer på krop og udseende er helt udelukket!

Men vær også forsigtig med ironi og øgenavne. Selv 'harmløst' drilleri kan skabe en ond cirkel, hvis det rammer det forkerte barn.

2) Du skal være rammesætter

Ikke alle børn har mødt sunde grænser i livet. Du sætter kærligt, men bestemt rammerne for relationen mellem dig og deltageren.

Lejrleder – ikke kammerat. Du har en anden rolle på lejren end at være almindelig deltager.

Lejrleder - ikke kæreste. Ingen kys, hånd på knæet, holden-i-hånd, eller flirten med børn.

Lejrleder- ikke skraldespand. Du skal ikke acceptere at blive svinet til verbalt. Her sætter du en ramme, men giver ikke igen med samme mønt!

3) Du skal blande dig!

Hvis du oplever dårlig tone blandt børn eller unge, børn der holdes udenfor, eller børn der bare går alene omkring og ser ud til at mistrives – så skal du gribe ind.

Ved at gribe ind, markerer du, at 'her tager vi os af hinanden' - "Her er ingen ligeglade med dig".

Børn har brug for voksne, der gider at lytte til dem. Som er oprigtigt interesseret i dem.

Som gider lave noget sammen med dem. Og som forstår, hvornår "audiensen" er forbi og barnet skal videre med alt muligt andet.

4) Du skal passe på dig selv og børnene

Du må ikke være alene med et barn på et værelse.

Hvis der er brug for at tale under fire øjne, så vælg et hjørne i et stort rum, eller i det fri.

Så kan samtalen ikke høres, men I er synlige for andre. Dette gælder også, hvis et barn eller en ung ønsker forbøn.

Du må ikke være alene med børn der er i bad eller er afklædte af andre grunde. Her skal I mindst være to.

Hvis et barn har brug for hjælp med personlig hygiejne – er vådligger, er kommet til skade eller er så ungt, at der skal skiftes ble – er det ekstra vigtigt at det foregår 'åbent'. Enten synligt (eller hørbart) for andre eller med en anden voksen til stede.

Hvis du i en akut situation er alene, hvor du ikke skulle være det, så lad døren stå åben ind til rummet og tilkald hurtigst muligt en anden leder.

5) Du skal have (krops)kontakt på en balanceret måde

Det er i orden at gi' et klap på skulderen, lægge armen om skulderen på et barn eller gi' en 'bjørnekrammer'. Hvis barnet synes om det!

Respekter til enhver tid barnets grænser.

Også hvis barnet ikke ønsker direkte øjenkontakt eller at give hånd til 'goddag'. Børn kan have meget forskellige grænser for, hvornår noget kommer for tæt på.

'Kildeture' og slåskamp for sjov: OK med yngre børn, hvis du hele tiden har styr på situationen og føling med, at barnet ikke mister kontrollen med sig selv.

Ikke OK med store teenagepiger!

På samme måde er det OK at have et yngre barn, der skal trøstes, på skødet, men ikke en teenager.

6) Du skal også respektere dine egne og lejrens grænser

Et barn der vil slå, kysse, sidde tættere, end du bryder dig om eller finder passende, skal du sætte en ramme for. Men gå ikke kun efter din egen fornemmelse – tal sammen om, hvad der er passende grænser.

Det der er for meget for den ene, er måske okay for den anden – og omvendt. Her vil lejrens fælles regler være den afgørende grænse.

7) Du skal dele det, du ser og hører med andre

Er der børn, som vækker din opmærksomhed og bekymring, skal du gå videre med det til dit team. Først og fremmest din lejrchef.

Det gælder OGSÅ hvis et barn fortæller dig noget alvorligt. Du må ikke love at holde det hemmeligt, hvis barnet fortæller om oplevelser, der kan være en trussel mod barnets trivsel og udvikling (misbrug, overgreb, vold, omsorgssvigt eller selvmordstanker).

Det vil være din lejrchef, der beslutter hvordan der videre skal handles, men det er dit ansvar at dele det du har hørt eller set.

Prøv hverken at være psykolog, politi eller sagsbehandler.

Fortæl, hvad du har set og hørt – og sig til barnet/den unge, at det er du nødt til.

8) Du skal bruge magt – men kun for at stoppe en farlig situation

Du må stoppe et barn fra at gøre skade på sig selv, på dig eller på andre børn.

Du må fastholde et barn, så længe det er absolut nødvendigt, men vær opmærksom på, at fastholdelse ofte optrapper vreden i barnet.

Det skal gøres for at afværge fare – ikke for at 'få ret'.

Du skal hurtigst muligt tilkalde en anden leder, så du ikke er alene i situationen.

Du skal fortælle din lejrchef om situationen bagefter og være indstillet på at forklare barnets forældre om situationen.

Du vil få den støtte og opbakning du har brug for.

9) Du skal bruge de sociale medier med omtanke

Følg de regler, I laver på lejren, for hvad der må lægges på de sociale medier under lejren.

Overvej på hvilken måde du holder kontakt efter lejren – hvad du vil kunne rumme.

Husk også, at hvis du bliver venner med lejrdeltagere på de sociale medier, er du stadig en rollemodel for dem, og én de måske på særlig måde har tillid til - med alt, hvad det indebærer!

10) Du skal ikke klare lejren alene

Dine lejr-kollegaer, din lejrchef og mange andre er der til at bakke dig op, sparre med dig og dele både de sjove historier og de tunge ting.

Hvis du får brug for at snakke en dum situation igennem, så er der ører, der vil lytte.

Hvis du er i tvivl om noget, så spørg!

Og hvis et barn eller ung bliver 'for meget' for dig – opleves provokerende, klæbende, bryder sammen eller ikke vil lytte – skal du bede om aflastning fra eller hjælp til kontakten.

Du har både ret til – og pligt til – at bede om hjælp.

Bilag 3 'De ti voksenbud' for frivillige som arbejder med familier og voksne

1) Du skal være rollemodel

Din opførsel og væremåde vil smitte af på gruppen.

Du repræsenterer som frivillig Frelsens Hærs menneskesyn og værdier i alt hvad du foretager dig.

I dit sprog er du venlig, troværdig og tydelig.

Al dialog er ligeværdig. Vi kommanderer og irettesætter ikke voksne, og omtaler ikke deltagere på nogen negativ måde over for andre deltagere.

Nedgørende sprog, trusler, seksuelt ladet sprog og kommentarer på krop og udseende er helt udelukket!

2) Du skal være rammesætter

Det er dig, der er på hjemmebane og kender de rammer, I har lagt i jeres team.

Frivillig – ikke slyngveninde. Du har en anden rolle i gruppen end at være almindelig deltager.

Frivillig - ikke kæreste. Selvom I begge er voksne, vil flirt, nærgående kropskontakt og begyndende kæresteri foregå på ulige vilkår, fordi din rolle som frivillig giver dig en større 'magt'.

Frivillig – ikke politibetjent. Hvis rammerne skal slås fast, sker det med venlighed, ikke med kommandoer. Det er din leder, der tager evt. alvorlige samtaler om brud på aftaler og rammer.

Frivillig - ikke skraldespand. Du skal ikke acceptere at blive svinet til verbalt. Her sætter du en ramme, men giver ikke igen med samme mønt!

3) Du skal have en god fornemmelse for, hvornår du skal "blande dig"

Verbale konflikter mellem børn:

Her skal du blande dig ved at spørge ind til hvad der sker.

Fysiske konflikter mellem børn:

Her skal du blande dig ved at gribe ind og forhindre, at det eskalerer.

På dén måde signalerer du, at 'her er vi ikke lige glade med hinanden'.

Men: Hvis forældrene er i nærheden, skal de hurtigst muligt inddrages.

Vi overtager ikke deres ansvar eller deres opdragelse.

Verbale konflikter mellem voksne:

Spørg hvad der sker, og om du kan være til hjælp.

Det er de voksnes eget valg om de vil tage imod et sådant tilbud. Hvis konflikt mellem to eller flere deltagere skaber vedvarende dårlig stemning i gruppen, kan din leder dog give dem valget mellem hjælp til at løse/komme over konflikten eller tage hjem.

Fysiske konflikter mellem voksne er hjemsendelsesgrund. Det er en leder-afgørelse.

Ved konflikter mellem dine kolleger og deltagere:

Signalér med ord eller kropssprog, at du er til rådighed, hvis der er brug for støtte. Forlad ikke situationen, før du er sikker på, den er under kontrol og din kollega er OK.

Ved voldsomme konflikter mellem forældre og børn:

Få så vidt muligt øjenkontakt med den voksne, og tilbyd at tage barnet for en stund. Vær i teamet opmærksom på familier, hvor tingene let kører op i en spids og sørg for at forebygge ved at give en hjælpende hånd i rette tid.

Fysisk afstraffelse, 'stuearrest', trusler, nedgørelse af børn og voldsom skældud er ikke acceptabelt på vore lejre og i vore grupper.

Det er din leder der tager samtaler om forældre-børn relationer og forældreadfærd.

4) Du skal passe på dig selv

Du må ikke være alene med et deltagerbarn i et lukket rum.

Hvis der er brug for at tale under fire øjne, så vælg et hjørne i et stort rum, eller i det fri. Det er en skidt ide som kvindelig frivillig at være alene med en mandlig deltager – og vice versa.

Du må aldrig være alene med mennesker i affekt, mennesker der virker psykotiske, påvirkede af stoffer eller på anden måde er uforudsigelige i deres reaktioner.

Hvis du i en akut situation er alene, hvor du ikke skulle være det, så lad døren stå åben ind til rummet og tilkald hurtigst muligt forælder eller en anden kollega.

5) Du skal have (krops)kontakt på en balanceret måde

Det er godt at 'kunne sit kram'. Det er OK at kramme både børn og voksne. Men kun hvis deltagerne er komfortable med det. Dem enkleste måde at finde ud af det, er ved simpelthen at spørge.

Det er OK at lægge armen om en nedbrudt deltager, men tilrådeligt, at så tæt kontakt kun finder sted mellem kvinde-kvinde eller mand-mand.

Anden fysisk berøring såsom venskabelige "dask", klap bagi eller på låret, kys på kinden duer ikke på lejre og i familiegrupper, selvom det normalt er en del af éns omgangsform med venner. Det kan opleves grænseoverskridende for deltagerne.

Massage af fødder, nakke, hovedbund kan være en del af aktiviteter og fællesskab på en lejr eller i en gruppe. Lad det foregå i et fælles tilgængeligt rum, ikke på et værelse.

Frivillige må ikke give mere omfattende massage. I det hele taget kan decideret massage ikke anbefales, med mindre man har professionelle til at varetage det. Den slags kropsberøring bringer ofte mennesker i kontakt med dybe lag af følelser, som det kræver stor faglighed at håndtere.

6) Du skal også respektere dine egne og lejrens grænser

Et barn der vil slå, kysse, sidde tættere, end du bryder dig om eller finder passende, skal du sætte en ramme for.

Det gælder også for voksne deltagere – også hvis de vil bruge dig til en grad af fortrolighed, som du ikke føler dig klædt på til – eller gøre dig til deres 'udvalgte' hjælper.

Men gå ikke kun efter din egen fornemmelse – tal sammen om, hvad der er passende grænser. Det der er for meget for den ene, er måske okay for den anden – og omvendt. Din leder kan godt vurdere, at en person "hænger" for meget på dig, selvom du selv måske synes, det går. Her vil teamets fælles regler være den afgørende grænse.

7) Du skal dele det, du ser og hører med andre

Er der deltagere, som vækker din opmærksomhed og bekymring, skal du gå videre med det til dit team.

Først og fremmest din leder. Det gælder ISÆR hvis et barn fortæller dig noget alvorligt. Du må ikke love at holde det hemmeligt, hvis barnet fortæller om oplevelser, der kan være en trussel mod barnets trivsel og udvikling (misbrug, overgreb, vold, omsorgssvigt eller selvmordstanker).

Det vil være din lejrchef, der beslutter, hvordan der videre skal handles, men det er dit ansvar at dele det du har hørt eller set.

Prøv hverken at være psykolog, politi eller sagsbehandler.

Fortæl, hvad du har set og hørt – og sig til barnet/den unge, at det er du nødt til.

Vi har ikke det samme ansvar over for voksne, myndige personer, men del alligevel bekymringer og observationer med dit team og især din lejrchef/leder. Om ikke andet, er der jo som regel børn, der er indirekte truede.

8) Du skal bruge magt – men hellere visdom

Du må stoppe et barn fra at gøre skade på sig selv, på dig eller på andre.

Hvis forældrene ikke er til stede, eller de ikke er i stand til at gribe ind, må du fastholde et barn, så længe det er absolut nødvendigt, men vær opmærksom på, at fastholdelse ofte optrapper vreden i barnet. Det skal gøres for at afværge fare – ikke for at 'få ret'.

Du skal hurtigst muligt tilkalde forældre eller en anden medhjælper, så du ikke er alene i situationen. Du skal fortælle din leder om situationen bagefter og være indstillet på at forklare barnets forældre om situationen. Du vil få den støtte og opbakning du har brug for.

Opstår der situationer, hvor en voksen er truende eller voldsom, fordi han/hun er påvirket, psykisk syg eller i voldsom affekt, så grib IKKE fysisk ind, men tilkald din leder eller anden assistance, få de øvrige deltagere væk fra situationen (men bliv ikke alene tilbage) og benyt stemme og kropssprog til om muligt at tale personen ned.

Om nødvendigt: Tilkald politi. Her går sikkerhed forud for alt andet. Ingen forventer at du udsætter dig selv for risiko.

Frelsens Hær har en aftale med Falck Health Care, og skulle du som frivillig opleve noget så voldsomt som her beskrevet, vil vi tilbyde – og kraftigt anbefale – at du taler oplevelsen igennem med en psykolog.

9) Du skal bruge de sociale medier med omtanke

Følg de regler, I laver for hvad der må lægges på de sociale medier fra lejre eller familieværksteder.

Følg de aftaler I laver om kontakt uden for gruppen – hvad du vil kunne rumme.

Husk også, at hvis du bliver venner med deltagere på de sociale medier, er du stadig en rollemodel for dem, og én de måske på særlig måde har tillid til - med alt, hvad det indebærer!

10) Du skal ikke klare opgaven alene

Dine frivillig-kollegaer, din leder og mange andre er der til at bakke dig op, sparre med dig og dele både de sjove historier og de tunge ting.

Dine erfaringer og observationer er vigtige.

Hvis du undrer dig over en frivillig-kollegas eller leders handlinger, eller du er uenig – så snak med dem om det (uden deltagere til stede). Sammen bliver I klogere.

Hvis du får brug for at snakke en dum situation igennem, så er der ører, der vil lytte.

Hvis du er i tvivl om noget, så spørg!

Hvis en deltager bliver 'for meget' for dig – opleves provokerende, klæbende, bryder sammen eller ikke vil lytte – skal du bede om aflastning fra eller hjælp til kontakten.

Du har både ret til – og pligt til – at komme med dine input.

Du har både ret til – og pligt til – at bede om hjælp.

Bilag 4 Retningslinjer for frivillige i genbrug

Retningslinjer for personalekøb i Frelsens Hær Genbrug

Med virkning fra den 1. januar 2017 indføres der ensartede regler for personalekøb i butikkerne i Frelsens Hær Genbrug med undtagelse af korpsgenbrug som, frem til andet aftales, arbejder ud fra gældende regler.

Regel for personalekøb:

Ansatte, frivillige og aktiverede i Frelsens hær Genbrug har mulighed for at foretage personalekøb i Frelsens Hærs genbrugsbutikker. Ved personalekøb gives der en rabat på 25 % af butiksprisen.

Betingelser:

1. Den pågældende vare skal have været præsenteret i butikken i mindst 3 dage således, at kunderne har haft mulighed for at købe før personalet.
2. Køberen må ikke selv have haft noget at gøre med prismærkning/prisfastsættelse af en vare, der købes med personalerabat.
3. Nedsatte varer og varer på udsalg er ikke omfattet af personalerabat.
4. Særligt værdifulde varer er ikke omfattet af personalerabat. Som hovedregel vil der her være tale om varer, der kan sælges i butikken til en pris på kr. 1.000 eller derover.
5. Re-design er ikke omfattet af personalekøb.
6. Personalekøb er udelukkende til brug for køberen selv eller dennes husstand. Hvis der konstateres misbrug i form af videresalg, byttehandel m.v., vil den pågældende blive permanent udelukket fra personalekøb.

Regler for andre køb:

Ansatte, frivillige og aktiverede i Frelsens Hær Genbrug har til enhver tid mulighed for at købe varer i Frelsens Hærs genbrugsbutikker på normale vilkår – det vil sige til de priser, der tilbydes butikkens øvrige kunder. Ligeledes kan ansatte, frivillige og aktiverede deltage i de til enhver tid gældende loyalitetsprogrammer.

Betingelser:

1. Køberen må ikke selv have haft noget at gøre med prismærkning/prisfastsættelse af en vare, der købes på normale vilkår eller i forbindelse med et loyalitetsprogram.
2. Sådanne køb er udelukkende til brug for køberen selv, dennes husstand – eller til gaver til familie og venner. Hvis der konstateres misbrug i form af videresalg, byttehandel med videre vil den pågældende blive permanent udelukket fra retten til at købe ind i Frelsens Hærs butikker.

Retningslinjer i forbindelse med rekvisitioner (er under udarbejdelse)

Bilag 5 Retningslinjer for frivillige med ansvar for produktion af mad, servering og oprydning

Tak fordi du har valgt at blive frivillig hos os.

Her følger nogle praktiske retningslinjer, som forhåbentlig vil være dig til hjælp i dit frivillige arbejde med ansvar for produktion af mad, servering og oprydning.

- Alle arbejdsopgaver er lige vigtige i et køkken særligt, når der produceres mad til mange mennesker på en gang. Vær derfor god til at opmuntre og støtte hinanden i arbejdet.
- Det forventes, at der er en positiv og venlig omgangstone både blandt medarbejderne (ansatte og frivillige) og overfor brugerne.
- Det betyder, at man viser omsorg og interesse for de mennesker, som kommer og deltager i fællesspisningen og er indstillet på at fremme en positiv stemning.
- Kommer der en hjemløs eller en person med et akut behov for et måltid mad, , kan dette gives vederlagsfrit.
- Hvis du i forbindelse med dit frivillige arbejde møder et menneske, som giver udtryk for behov for rådgivning, sjælesorgssamtale eller er ensom, så henvis til korpslederen.
- Hvis det er praktisk muligt gælder følgende i tilfælde af overskydende mad, som ikke kan bruges igen eller fryses ned, at de frivillige gerne må dele dette i blandt sig og tage det med hjem efter, at brugerne er blevet spurgt. Dette sker altid efter aftale med den daglige leder.
- Hygiejnekursus kræves kun for den, som har hovedansvaret for madlavningen.
- Det er en god idé med fælles hygiejneregler, som skrives ned og deles af alle.
- Hvis der opstår tvivl omkring retningslinjerne eller andet, så henvend dig til korpslederen, som har det overordnede ansvar.

Bilag 6 Procedure ved vold eller trusler

Vold og trusler om vold er situationer, hvor frivillige, medarbejdere og brugere kan komme til skade eller føle sig intimideret på grund af:

- Direkte fysisk vold i form af skub, slag og spark.
- Verbale trusler om vold eller skade på personen selv, den frivillige, medarbejderen, de andre brugere eller nærtstående personer for eksempel personens egne børn enten i direkte konfrontationer eller via sms eller mail.
- Truende adfærd for eksempel højtråbende, aggressiv eller latent aggressiv fremtoning, går helt tæt på den frivillige, medarbejderen eller en anden bruger som forsøger at sætte grænser/sige fra, stiller betingelser for at forlade huset.

Generelt kan vold eller trusler inddeles i tre kategorier:

- 1) Vold og trusler mod brugerne fra udefra kommende personer.
- 2) Vold eller trusler mod frivillige og medarbejdere.
- 3) Vold eller trusler mellem brugerne.

1) Vold eller trusler mod bruger fra udefrakommende

Det tilstedeværende personale skal vurdere truslens omfang, såfremt den daglige leder ikke er i huset, herunder vurdere om der er behov for:

1. Opringning til politi 114.
2. At politiet og ambulance hurtigt kommer til stedet – ring da 112.
3. At lukke samtlige vinduer og døre, hvis voldsudøveren er udenfor.
4. Bede alle om enten at blive eller gå alt afhængig af voldsudøverens ophold.

Når politiet er ankommet eller den akutte fare er ovre, skal det vurderes om følgende handlinger er umiddelbart nødvendige:

- Lægehjælp
- Hvis flere brugere har været involveret i hændelsen, er der så behov for at samle brugerne til orientering om hændelsen

- Orientering af ledelsen og behov for ledelsens tilstedeværelse, hvis denne ikke er i huset i forhold til akut krisehjælp. Se liste over personer i APV-mappen, som skal godkende at der tages kontakt til Falck Health Care.

2) Vold eller trusler mod frivillige og medarbejdere.

Hvis en situation har udviklet sig til vold eller trusler om vold mod en frivillig eller en medarbejder, skal en kollega eller den enkelte vurdere følgende, såfremt den daglige leder ikke er tilstede:

1. Opringning til politi 114
2. Kontakt til alarmcentralen – ring da 112
3. Lukning af samtlige vinduer og døre, hvis voldsudøveren er udenfor
4. Samle alle inden- eller udenfor alt afhængig af, hvor voldsudøveren opholder sig

Tag kontakt til den daglige leder hvis denne ikke er tilstede, som overtager styring af sagsforløbet. Såfremt dette ikke er muligt, har det tilstedeværende personale kompetence til at agere ud fra nedenstående:

Den kollega, som ikke har været udsat for vold eller trusler om vold sørger alt efter behov for:

- Lægehjælp
- Taxa til station/hjem
- Indkaldelse af vikar, såfremt der er behov for ekstra personale
- Overveje om brugerne, de øvrige frivillige og medarbejdere skal have en samlet orientering om hændelsen og i så fald gennemføre denne korte orientering
- Ved akut behov for krisehjælp se liste over personer i APV-mappen, som skal godkende at der tages kontakt til Falck Health Care.
- Skrive kort rapport om hændelsesforløbet til den daglige leder

Hændelsen skal anmeldes til politiet.

3) Vold og trusler brugerne i mellem

Generelt forsøges at forebygge konflikter der potentielt kan udløse vold og trusler mellem brugerne. Det betyder, at frivillige og medarbejdere intervenserer ved konfliktdæmpende metoder såsom at skabe fysisk afstand mellem brugerne og appellerer til samtale med hver enkelt. Denne intervention skal ske på et så tidligt tidspunkt som muligt for at forebygge, at en konflikt mellem brugerne udvikler sig til vold eller trusler om vold.

Under det forebyggende arbejde skal den frivillige og medarbejderen ikke tilsidesætte hensynet til egen sikkerhed, herunder det konfliktniveau, som den enkelte frivillige eller medarbejder føler sig i stand til at håndtere professionelt. Hvis den daglige leder er tilstede overtager denne forløbet efter behov.

Udvikler konflikten sig til fysisk vold eller truende adfærd, skal den daglige leder, den frivillige eller medarbejderen ud fra en umiddelbar vurdering af situationen, foretage:

- Opringning til politi på 114
- Opringning til alarmcentralen på 112
- Lukke samtlige vinduer og døre, hvis voldsudøveren er udenfor
- Samle alle inden- eller udenfor alt afhængig af, hvor voldsudøveren opholder sig

Når politiet er ankommet eller den akutte fare er ovre, skal man kontakte den daglige leder, hvis denne ikke er tilstede. Det vurderes, om lederen skal komme, og hvorvidt følgende handlinger er nødvendige:

- Lægehjælp
- Hvis flere brugere har været involveret i hændelsen, er der så behov for at samle brugerne til orientering om hændelsen

Der skrives en rapport om hændelsesforløbet i en detaljeringsgrad, så det er muligt for ledelsen at vurdere behovet for opfølgning dagen efter i forhold til den enkelte, brugergruppen, frivilligruppen og personalegruppen