

Prosedyre for legefølge

Formål og virkeområde

Prosedyren inneholder informasjon til frivillige om følge av tjenestemottaker til lege eller annen medisinsk behandling, heretter kalt "legefølge" og "lege", enten med taxi eller egen/sentralens bil. Hensikten med legefølge er å gjøre det enklere for tjenestemottakere å komme seg til og fra lege, og å sørge for at de føler seg trygge og ivaretatt. Prosedyren danner grunnlaget for utførelse av legefølge for frivillige og skal sikre enhetlig praksis. Prosedyren gjelder for frivillige ved Vestre Aker frivilligsentral som utfører legefølge.

Fremgangsmåte

Tjenestemottaker ringer inn oppdraget om legefølge til frivilligsentralen. I noen tilfeller ringer hjemmetjenesten eller pårørende på tjenestemottakers vegne. Sentralen skal innhente nødvendig informasjon fra tjenestemottaker/bestiller. Den frivillige mottar forespørsel om oppdraget på telefon eller SMS fra frivilligsentralen. Du skal få grunnleggende informasjon om oppdraget, bl.a. om det er følge i taxi eller kjøring og om det gjelder følge både til og fra. Kan du ta oppdraget får du detaljene på SMS. De vil også ligge i appen, "Frivilligsentral". Informasjonen skal inkludere:

- Tjenestemottakers navn og telefonnummer
 - Eventuelt navn og telefonnummer på kontaktperson hvis det ikke er tjenestemottaker selv som har bestilt legefølge
- Tid og adresse for henting av taxi/frivillig sjåfør
- Tid og adresse for legetimen
 - Inkludert bygg, etasje og avdeling hvis det er på sykehus
- Forventet behandlingstid
 - Om det er en vanlig legekonsultasjon eller noe mer tidkrevende
- Om du skal vente med tjenestemottaker på venterommet hos legen
 - Enkelte kan ha behov for at du venter med dem til de blir ropt opp og er der når de kommer ut fra legen
- Ved følge i taxi skal det være avklart hvem som bestiller retur taxi
- Eventuelt også informasjon om rullator/rullestol

Hvis informasjon mangler tar du kontakt med sentralen på tlf. 23 22 05 80.

Senest dagen før oppdraget, gjerne når du mottar informasjonen, skal du ringe til tjenestemottaker for å presentere deg og bekrefte når du kommer. Det er for å unngå at tjenestemottaker engster seg for at ingen kommer og å unngå bomturer. Det kan være lurt å ta en gjennomgang av oppdraget med tjenestemottaker for å unngå misforståelser. Du kan eventuelt også avtale å ringe når du er på vei til hen slik at hen har tid til å gjøre seg klar. I tillegg kan du ta opp eventuelle uklarheter og spørsmål, for eksempel:

- Om hen trenger følge til inngangen eller helt inn
- Om hen trenger hjelp å melde seg i resepsjonen

For å planlegge og beregne tid, bør du på forhånd sjekke hvor tjenestemottakers adresse er, og hvis du kjører også adressen hen skal til. Husk å planlegge parkering hvis du kjører. Du bør beregne god tid, inkludert tid for tjenestemottaker til å kle på seg ytterklær og komme seg til taxi/bilen. Ved følge i taxi skal tjenestemottaker bestille taxi og det skal være ordnet i forkant slik at du vet når taxien kommer. Du skal da møte opp minst 10 minutter før taxien, men også her bør du beregne god tid som beskrevet ovenfor.

Når du ankommer henteadressen ringer du på hos tjenestemottaker, eventuelt ringer på telefon, og presentere deg igjen. Du kan bli spurt om bistand til å ta på ytterklær og sko. Bistand utover det eller av mer intim karakter er hjemmetjenestens ansvar. Du hører med tjenestemottaker hva hen eventuelt har behov for av hjelp, og hvordan du kan bistå hen best mulig. Det kan f.eks. være en arm å støtte seg på til bilen eller i trapper. Du skal i utgangspunktet alltid spørre før du yter bistand, og mange klarer mye selv om de får anledning og nok tid. Derfor er det viktig å ta seg den tiden det tar, ellers kan det bidra til unødvendig stress for tjenestemottaker. Hvis tjenestemottaker har rullator kan den slås sammen og legges i bagasjerommet når hen er på plass i bilen. Det gjelder òg sammenleggbare rullestol.

Når du enten slipper av tjenestemottaker ved inngangen eller følger hen inn, kan du avtale hvor du skal møte hen etter timen hvis hen skal ha følge hjem igjen (om du ikke venter på venterommet). Du skal ikke være med inn til legen. Du må regne med at det er noe forsinkelser før tjenestemottaker kommer inn til timen. Spesielt enkelte steder, bl.a. Ullevål sykehus, kan det være lang ventetid. Dere kan enes om tidspunkt du skal være tilbake for å følge hen hjem igjen eller avtale at tjenestemottaker, eventuelt resepsjonen, skal ringe når hen er ferdig. Ved følge i taxi er det tjenestemottakers ansvar å få bestilt retur taxi, hvis ikke annet er avtalt.

Hvis du har mulighet og lyst til det, kan du tilby deg å stoppe på apoteket eller butikken på vei tilbake, men det er ikke påkrevd. Du følger tjenestemottaker helt hjem til døra, og bistår eventuelt med avkledding av sko og ytterklær.

Hvis du kjører egen bil skal du få godtgjørelse for bensin, og eventuell parkering og bompenger. Dette skal tjenestemottaker betale. De betaler ofte med kontanter eller Vipps på slutten av reisen. Det er faste satser for betaling av bensin og bompenger:

- 75 kr i Vestre Aker bydel
- 150 kr for resten av Oslo

Betaling for eventuell parkering kommer i tillegg til den faste satsen.

Frivilligsentralen har en bil du kan låne til legefølge hvis du har mulighet til å ta oppdraget, men ikke bil tilgjengelig. Du må høre med sentralen om bilen er ledig på aktuelt tidspunkt, og den reserveres i så fall til oppdraget. Sentralen har også en sammenleggbare rullestol du kan ta med hvis tjenestemottaker har dårlig gangfunksjon og ikke orker/klarere å gå over større avstander, som f.eks. på sykehus. Hvis tjenestemottaker benytter en ikke-sammenleggbare eller elektrisk rullestol vil det være mer hensiktsmessig å følge i rullestoltaxi enn at du kjører egen/sentralens bil. Sentralen bør i så fall ha avklart det.

Hva gjør du?

- Hvis du ikke kan utføre oppdraget likevel eller det skjer noe underveis kontakter du frivilligsentralen på tlf. 23 22 05 80, eventuelt Espen på mobil 48 13 71 80 hvis du ikke når sentralen
- Om taxi ikke kommer på vei til timen, bestilles en ny om det er tid til det. Hvis det ikke er mulig avlyses oppdraget, og det er fordelaktig om du gir beskjed til legekontoret/behandlingssted og sentralen
- Hvis tjenestemottaker ikke er klar bør du vurdere om hen kan bli klare innen rimelig tid slik at hen kan komme seg til timen. I så fall bør behandlingsstedet kontaktes for å informere om at tjenestemottaker blir forsinket. Hvis det ikke er tilfelle, avlyses oppdraget og det gis beskjed til sentralen og behandlingssted
- Om tjenestemottaker ikke har penger eller ikke vil betale kjøregodtgjørelse, tar du kontakt med frivilligsentralen på mail (post@vestreaker.frivilligsentral.no), eventuelt på telefon 23 22 05 80. Du får da tilbakebetalt utgiftene. Den frivillige skal ikke sitte igjen med kostnadene selv; alt blir refundert av sentralen
 - Ikke alle tjenestemottakere har fått med seg at de skal betale når den frivillige kjører egen bil, hvilket kan resultere i ubehagelige situasjoner for den frivillige når de tar det opp. I så fall lar du det ligge der og da, og tar kontakt med sentralen som beskrevet ovenfor
 - Vær obs på at du aldri skal ta imot tjenestemottakers bankkort og kode for å ta ut penger for tilbakebetaling. Du skal heller aldri inn i tjenestemottakers nettbank
- Hvis tjenestemottaker ikke har penger til betaling av taxi eller lege, skal du i utgangspunktet ikke legge ut. Hvis du likevel anser det som nødvendig tar du kontakt med sentralen for å få utlegget refundert. Hvis det er større beløp, må det avklares med sentralen på forhånd
- Om tjenestemottaker oppfører seg ufint kontakter du sentralen, enten på mail eller telefon
- Hvis du oppdager forhold som gir grunn til bekymring (f.eks. dårlige boforhold eller tjenestemottaker som ikke klarer å ivareta seg selv), ringer du frivilligsentralen. De tar det videre til rett instans
- Hvis tjenestemottaker er i kritisk medisinsk tilstand eller blir akutt dårlig skal du ringe 113 umiddelbart. De gir veiledning videre

Etiske retningslinjer

Som frivillig har du taushetsplikt og skal dermed ikke gi ut opplysninger om tjenestemottaker. For nærmere informasjon se "Etiske retningslinjer" i lenken nedenfor. Taushetsplikten er likevel ikke i veien for å informere sentralen om du oppdager forhold som gir grunn til bekymring hos tjenestemottaker.

Du skal ikke ta imot gaver eller betaling (utenom kjøregodtgjørelse) fra tjenestemottaker. Du kan forklare at hen kan gi en gave til frivilligsentralen i stedet. Hvis hen insisterer skal penger legges i sentralens sparebøsse.



Aktuelle lenker

Etiske retningslinjer: <https://vestreaker.frivilligsentral.no/dokument?etiske-retningslinjer&Id=79834>

Informasjon til tjenestemottaker om legetransport:

<https://vestreaker.frivilligsentral.no/aktivitet?legetransport&Id=5374>

Informasjon til tjenestemottaker om legefølge med taxi:

<https://vestreaker.frivilligsentral.no/aktivitet?legefølge--med-taxi&Id=5373>