

## Referat Vidensdelingsmøde 29. maj

**Først og fremmest kæmpestort tak og ros for jeres indsats som rådgivere på både akuttefonen og i samtaleforløb. Man bliver glad og stolt af Pårørende Netværkets arbejde, når man læse smileys og beskeder inde på Relatel 😊**

### **Evaluering af samtaleforløb**

Vi har sendt et opdateret skema til evaluering efter afsluttet samtaleforløb ud.

Derudover har vi efter input fra Niels snakket om, at det kunne være interessant at lave en midtvejsevaluering, så rådsøger får mulighed for at komme med feedback på, hvad de godt kunne tænke sig at få mere eller mindre af undervejs i deres forløb.

Tanken er, at I som rådgivere skal kunne se denne feedback og derfra justere, så samtalerne i endnu højere grad imødekommer rådsøgers behov.

Niels: Man kan ofte godt fornemme på sit samtaleforløb, hvordan det går, men det kan godt være svært for rådsøger at sige højt undervejs. Derfor kan det være en hjælp, hvis vi som forening medierer et rum for feedback.

Jan: Efter mødet i dag offentliggør vi et udkast til dette midtvejsevalueringsskema, så I kan komme med kommentarer på, hvad der giver mening/ikke mening at få feedback på som rådgiver. Vi vil gerne have jeres input, så det vi sender noget ud til den pårørende også er til gavn for jer.

Derudover er der selvfølgelig mange måder, hvorpå man kan italesætte feedback undervejs: *“Giver det mening, det vi taler om?”*, *“Er der noget, du gerne vil gå mere i dybden med?”* osv.

### **Akuttefonen**

Som det ser ud lige nu, er det lidt svært for os at dække vagtplanen på akutrådgivningen.

**Vi vil gerne bede alle om at melde sig ind på vagter hvor det er muligt, så vi kan holde rådgivningen åben alle hverdage 🙏**

Rasmus: Vi arbejder på at udvikle en call back-funktion, når man har vagten. Indimellem har vi nemlig mange opkald uden for åbningstid. På årsbasis er det op til cirka en tredjedel, altså små 600 opkald. Vi vil gerne sikre, at pårørende ikke ringer forgæves og står uden støtte. Hele tanken med at følge op på mistede opkald er, at vi ikke vil tabe dem på gulvet, der rækker ud, men ringer forgæves.

Muligheden for at ringe tilbage til en rådsøger ville også gøre, at man har mere at lave i løbet af en vagt, hvilket kan gøre det mere motiverende.

Vi kan sagtens ringe ud fra vores omstillingsnumre men skal lige teknisk finde ud af, hvordan rådsøgerne kan bede om, at de ønsker opringning.

Jan: Kan man evt. gøre sådan, at man sender SMS ud til dem, der har ringet forgæves, med besked om, at "telefonen nu er åben for samtale, og du er velkommen til at ringe ind igen"

Rasmus: Så kan der opstå et flaskehalsproblem, hvis alle mistede opkald ringer ind præcis når telefonen åbner enten kl. 15 eller 18.

Hvis folk skal kunne bede om at ringe op, skal vi også kunne garantere, at vi ressourcemæssigt kan klare at ringe tilbage.

Niels: Det er en god ide, men kan det så være muligt, at man kan trykke "bliv ringet op af en rådgiver" (ligesom hvis man f.eks. ringer til kommunen), og at de så giver tilladelse til, at vi kan ringe tilbage i et bestemt tidsrum?

Daniel: God ide at skrive tilbage via SMS, da det er mindre intimiderende end bare at modtage et opkald uden forvarsel.

Man kan godt sagtens have opbygget modet til at ringe ind den ene dag, og dagen efter har man mistet modet igen, så det er godt, hvis vi følger op på vedkommende.

Jan: Ville der i løbet af en vagt være tid til at sende nogle sms'er ud, hvis der ikke kommer nogle opkald ind, og på den måde være lidt proaktiv?

Helle: Ja, det vil der. Jeg har haft nogle vagter uden nogle opkald overhovedet, og andre vagter med mange opkald. Ofte ringer folk oveni hinanden lige, når telefonen åbner.

Vi går videre med dette emne og prøver at afklare, hvilket slags autosvar, der giver bedst mening at sende ud, og hvordan det rent teknisk kan lade sig gøre at følge op på mistede opkald.

Som sagt må I rigtig gerne gå ind på smartplan og booke jer ind i den kommende vagtplan.

Helle: Skal man give besked, hvis man holder ferie?

Svar: Som udgangspunkt nej, medmindre det er for en længere periode – i så fald må I rigtig gerne give besked til enten Rasmus, Jan eller Astrid.

## **Smartplan**

Huskepunkter til, hvordan man opretter de forskellige aktiviteter:

- Vidensdeling = gul prik
- Rådgiver akuttefonen = grøn prik

- Samtalepartner (samtaleforløb) = rød prik

Der er lavet forskellige farvekoder til forskellige aktiviteter, og så skal man bare huske at bruge den rigtige.

Som rådgiver i samtaleforløb skriver man følgende, når man opretter sin vagt:

*Navn på rådsøger, samtale x/x*

F.eks: "Sofia, samtale 2/4"

Det hjælper os med at holde overblik over, hvor langt man er nået i sit forløb, samt med hvilken rådsøger, da nogle af jer har flere forløb samtidigt.

Få rigtig gerne alle de frivilligtimer, man lægger i foreningen, tastet ind i smartplan. Dette er en kæmpe hjælp i vores arbejde med at dokumentere vores indsats og hvor meget frivillighed, vi har på månedsplan!

### **TALK i morgen aften**

Jan og Rasmus kommer til at have en dialog om filmen *Fuld af Kærlighed*, som vi inviterede pårørende i Hovedstadsområdet på forpremiere til

Vi kommer til at vende og dreje de temaer, som filmen bringer op med fokus på misbrug i familien og medafhængighed som pårørende.

For jer, der endnu ikke har set filmen: I kan sagtens være med! Derudover er filmen anbefalelsesværdig og lærerig, og så er den et glimrende billede på de oplevelser blandt pårørende, som vi også møder i vores arbejde.

Oplægget bliver optaget i både video og lyd på Teams, så I kan tilgå det senere, hvis I ikke kan være med i morgen.

Niels: Obs: Er man selv pårørende og har stået i lignende situation, kan filmen godt ramme lidt hårdere og sætte mange tanker og følelser i gang.

### **Mulighed for at bygge bro og få rådsøgers familiemedlemmer i samtaleforløb**

Jan har sat et forløb i gang for to pårørende, som er familiemedlemmer til en rådsøger, som en anden kollega allerede sat i gang.

I dette tilfælde er det Synnøve, der har et samtaleforløb med en pårørende, hvis søn er den misbrugsramte. I forløbet har Synnøve åbnet op for, at andre pårørende i familien også kan komme i samtaleforløb, hvis de kunne have gavn af dette. Det ville bedsteforældrene gerne, og herfra er Jan blevet tilknyttet som rådgiver for dem.

Kontakt evt. Jan inden, hvis I vil have råd og sparring til, hvordan I kan gøre dette.

Sagen i den pågældende familie er altså så omfattende, at andre familiemedlemmer også har rakt ud og ønsket samtaleforløb.

Det kan altså være muligt, at der i forbindelse med nogle forløb kan være andre familiemedlemmer, der kan have glæde af et samtaleforløb, og det må man som rådgiver rigtig gerne bygge bro til. Så kan vi hjælpe som mange som muligt i samme familie.

Det er ikke ensbetydende med, at man selv skal være samtalepartner for dem alle – det kan sagtens fordeles blandt vores forskellige rådgivere.

### **Til fremtidige Vidensdelingsmøder**

Har I ønsker til punkter er I meget velkomne til at byde ind med emner. Det tages imod med kyshånd!

Vi vil rigtig gerne høre, hvad I oplever i jeres frivillige arbejde. Det kan være ting, I møder i samtalerne med de pårørende, noget man gerne vil have sine kollegaers perspektiv på eller lære mere om. Alt er velkomment!