

## Arbejdsbeskrivelse for Matchere på Ældretelefonen

Som matcher på Ældretelefonen er din primære opgave at lave et godt match mellem telefonvært og telefonven. Derudover vil du også skulle følge op på ny indgåede venskaber efter 14 dage.

### Sådan foregår matching

1. Du benytter Matchsystemet på Frivilligportalen, hvor du logger ind, når din vagt starter (se manual til Matchsystemet).
2. Du starter med at gennemgå telefonværterne ved at læse, hvad der står om dem i notefeltet, f.eks. om deres interesser, om de vil foretrække at snakke med en mand eller ikke vil ringes op om formiddagen, etc.
3. Såfremt der endnu ikke er skrevet en note, eller du har behov for yderligere informationer, ringer du derefter telefonværten op. Du har i den forbindelse en vigtige opgave med at stille afdækkende spørgsmål for at finde ud af, om Ældretelefonen er det rigtige tilbud for brugeren, eller om personen skal henvises til andre tilbud i Ældre Sagen eller andre telefonlinjer.  
Snak lidt omkring interesser, træffetid og ønsker til en telefonven, samt hvilket tilbud Ældretelefonen er. Udfordr evt. værten såfremt vedkommende er for specifik i sine ønsker til en ven. En del værter ønsker en ven fra lokalområdet og så er det vigtigt at forklare dem, at det vanskeliggør et match samt understrege, at der er tale om at få en telefonven og ikke en besøgsven.
4. Giv efterfølgende besked om, at vi nu går i gang med at finde en telefonven til dem, men at der godt kan gå et stykke tid alt afhængig af hvor mange venner, der er til rådighed i Matchsystemet.
5. Herefter gennemgår du udvalget af telefonvenner og læser, hvad der eventuelt står om dem i notefeltet, f.eks. om deres interesser, om de vil foretrække at tale med et specifikt køn mm.
6. Ring derefter til den potentielle telefonven. Stil gerne uddybende spørgsmål, bl.a. for at sikre at vedkommende er bevidst om, hvad det indebærer at være telefonven. Vurder om det kan blive et godt match og forventningsafstem gerne. Du må gerne ringe flere telefonvenner op for at finde den rette til værten.  
Du kan desuden finde gode formuleringer og spørgsmål i vores samtaleguide.
7. Når du har fundet en telefonven, du mener kan være et godt match for telefonværten, bed da vedkommende om at notere navn og telefonnummer på værten. Opfordr dem til at ringe til telefonværten hurtigst muligt og gerne i løbet af 2 dage. Telefonværten går nemlig og glæder sig til opkaldet. Fortæl at vi er glade for, at de har lyst til at være en del af Ældretelefonen, og at vi vil foretage et opfølgende opkald om ca. 2 uger for at sikre os, at telefonvenskabet er kommet i gang.

### Vigtige punkter at være opmærksom på ved matching

Hvis en telefonven/vært ikke længere er interesseret, så skal de arkiveres, så de ikke modtager opkald igen.

Læs notefeltet og eventuelle beskeder grundigt. Det er her I som matchere og telefonpassere kommunikerer med hinanden.

Hver opmærksom på GDPR. Det er yderst vigtigt, at I ikke tilføjer oplysninger så som: helbredsoplysninger, religiøs tilknytning, seksuel orientering, politisk ståsted, subjektive observationer, som f.eks. er ude efter en kæreste, taler rigtig meget, er meget ensom, er alkoholiker eller lign.

Skriv i notefeltet, hvis du ikke kan få fat i en telefonvært eller telefonven, og i givet fald hvad du har indtalt på deres telefonsvarer.

Hvis en telefonvært ønsker at blive genmatchet, så vær opmærksom på at spørge grundigt ind til vedkommendes situation og evt. om, der var noget ved tidligere match, der ikke fungerede.

Informer både telefonven og -vært, at hvis de ikke længere ønsker at være i et match, så skal de ringe til Ældretelefonen (8282 0300).

De kan også kontakte Ældretelefonen, hvis de har spørgsmål, er bekymret eller lign.

## **Telefonsystemet**

Når du har vagt på Ældretelefonen, arbejder du i vores telefonsystem Relatel. Når du starter som frivillig matcher, bliver du oprettet i systemet og får et personligt log-in.

Relatel er et datadrevet telefonsystem, som kører via computer eller kan downloades som APP på Iphone.

## **Vagter**

Vagterne som matcher ligger mandag til fredag i tidsrummet kl. 9 - 18. Det forventes, at du tager ca. en vagt om ugen (med undtagelse af de uger du holder ferie eller på anden måde er forhindret).

Når du starter som frivillig på Ældretelefonen, bliver du oprettet i vores vagtplanlægningssystem Careplanner. Du modtager beskeder fra Careplanner via e-mail (se evt. introduktion/manual til Careplanner). Når en aktivitetsleder opretter en vagtplan, får du en mail om, at du kan indgive ønsker til vagter.

Du indgiver ønsker til vagter i Careplanner. Når alle frivillige har meldt tilbage, lægger aktivitetsleder en vagtplan, hvorefter du modtager en mail om, hvilke vagter du har fået.

Holder du fri eller ferie, skriver du disse dage ind i Careplanner.

Har du brug for at afmelde en vagt efter vagtplanen er lagt, skal du kontakte den vagthavende aktivitetsleder. Er det samme dag eller dagen før, skal det ske telefonisk.

## **Spørgsmål eller brug for hjælp**

Har du brug for hjælp eller har spørgsmål, kan du kontakte den aktivitetsleder, der har vagten den pågældende dag. Hvem der har vagten, fremgår af forsiden af Careplanner.

Ovenstående punkter er udførligt beskrevet i Manualen **Ældretelefonens Matchsystem**.

Du kan på Ældre Sagens frivilligportal finde udførlige manualer, samtaleguides mm.