

## Arbejdsbeskrivelse for telefonpassere på Ældretelefonen

Som telefonpasser i Ældretelefonen vil du ofte være den første berøring en bruger har med Ældretelefonen. Det er din opgave at sikre, at alle får en god behandling og oplevelse med Ældretelefonen.

### Opgaven

Den primære opgave er at hjælpe brugeren, som ringer ind og gerne vil tilmeldes Ældretelefonen som hhv. telefonvært eller telefonven.

**1)** Du tilmelder brugerne ved indtastning i en elektronisk tilmeldingsformular på Ældretelefonens hjemmeside.

Du har i den forbindelse en vigtige opgave med, at stille afdækkende spørgsmål, så du finder ud af, om Ældretelefonen er det rigtige tilbud for brugeren. Eller om personen skal henvises til andre tilbud i Ældre Sagen eller andre telefonlinjer.

**2)** Du vil modtage opkald fra eksisterende telefonværter og telefonvenner, som har udfordringer med, eller som ønsker at stoppe telefonvenskabet. Mens du stadig har brugeren i røret, søger du denne frem i Matchsystemet (Ældretelefonens database). Herefter noteres de relevante informationer og ændringer, eller telefonvenskabet opløses. Hver opmærksom på GDPR-regler omkring ikke at skrive følsomme personoplysninger.

**3)** Ønsker en telefonven eller telefonvært, at opløse et telefonvenskab /match, er det vigtigt, at få klar besked, om de ønsker en ny telefonven/telefonvært, **eller** om de ikke længere ønsker, at være en del af Ældretelefonen.

a) Telefonvenner og telefonværter, der ikke ønsker at benytte Ældretelefonen som tilbud længere, arkiveres i Matchsystemet.

b) Telefonvenner og telefonværter, der ønsker at komme i et nyt match, skal retur på "Dan par" listen i Matchsystemet. Når en telefonvært eller telefonven ønsker at blive genmatchet, så vær opmærksom på at spørge grundigt ind til vedkommendes situation, eventuelt om der var noget ved tidligere match, der ikke fungerede.

**4)** Du vil også skulle tage kontakt til, og følger op på ny indgåede telefonvenskaber efter 2 uger. Telefonvenskaberne vil fremgå i matchsystemet, under "Alle par" med et rødt udråbstegn (udråbstegnet bliver synligt på det klokkeslæt venskabet er indgået 2 uger forud).

**5)** Du vil også opleve at modtage opkald fra brugere, der har spørgsmål til Ældretelefonen eller er bekymrede, fordi de ikke kan få fat i deres telefonvært.

Ovenstående punkter er udførligt beskrevet i **Manual for Matchsystemet**

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

## Telefonsystemet

Når du har vagt på Ældretelefonen, arbejder du i telefonsystemet Relatel. Når du starter som frivillig telefonpasser, 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 din iPhone.

## Vagter

Vagterne på Ældretelefonen er mandag til fredag i tidsrummet kl. 9-12 og kl. 12-15. Det forventes, at du tager ca. en vagt om ugen (udover ferieuger).

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

Du indgiver ønsker til vagter i Careplanner, dvs. du skriver hvilke dage du man deltage i vagter, og hvilke du ikke kan deltage. Når alle frivillige har meldt tilbage, lægger aktivitetslederen en vagtplan, hvorefter du modtager en mail om, hvilke vagter, du har fået.

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

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

## Spørgsmål eller brug for hjælp

Har du brug for hjælp eller har spørgsmål kan du kontakte aktivitetslederen. Hvem der har vagt, fremgår i Careplanner, på forsiden i boksen "velkommen tilbage".