

# Stærk organisering og tryghed til fler'

HÅNDBOG FOR AKTIVITETSLEDERE  
AF TRYGHEDSOPKALD

---

**Vil I starte  
tryghedsopkald  
hos jer?  
Så læs mere på  
side 49-50.**

**Stærk organisering  
og tryghed til fler´**

Materialet er til fri afbenyttelse mod kildeangivelse.

Udgivet af Ældre Sagen  
Redaktion: Frivilligafdelingen  
Foto: Ældre Sagen  
Layout: Essensen  
Tryk: Stibo Complete

©2023, Ældre Sagen

# Indhold

<b>Tryghedsopkald – en god start på dagen</b>	<b>6</b>
<b>En aktivitet i udvikling – et godt sted at starte</b>	<b>10</b>
<b>Stærk organisering giver tryghed</b>	<b>12</b>
<hr/>	
<b>Vigtig viden om at finde opkaldere</b>	<b>17</b>
Tre gode pointer	18
Manglende kendskab giver betænkeligheder	19
Fleksibilitet og tidsafgrænsede vagter motiverer de frivillige	21
Idéer til at finde opkaldere	24
<hr/>	
<b>Vigtig viden om at finde modtagere</b>	<b>27</b>
Manglende kendskab og fordomme spænder ben	30
Kend modtagernes betænkeligheder	34
Forstå modtagernes beslutningsproces	35
Brug fagpersoner til at skabe kontakt	36
Idéer til at finde modtagere	38
<hr/>	
<b>Vigtig viden om at være aktivitetsleder</b>	<b>41</b>
Når telefonen ikke tages	44
Styrk det frivillige fællesskab	48
Sådan kan I samarbejde om tryghedsopkald	49
Idéer og tips til udvikling	50
<hr/>	
<b>Godt at vide om datasikkerhed</b>	<b>52</b>
<b>Kurser og materialer</b>	<b>54</b>



# 154

lokalafdelinger i Ældre Sagen  
har **frivillige**, der hver morgen  
ringer et tryghedsopkald til  
ældre, der bor alene.\*

---

\* Kilde: Sekretariatet, november 2022

# Tryghedsopkald – en god start på dagen

Ældre Sagens tryghedsopkaldere gør hver en dag en kæmpe forskel for ældre, der bor alene. Vi har alle brug for at vide, at det bemærkes, at vi er her; at vi er vågne og raske. Det korte, daglige opkald fra en velkendt stemme giver sikkerhed, glæde og mod på dagen.

Der er potentielt et stort behov for tryghedsopkald. 430.000 danskere over 65 år bor i dag alene. Og vi bliver ældre og klarer os længere tid selv i egen bolig.

Denne håndbog er til dig og jer, der koordinerer indsatsen lokalt, eller ønsker at starte tryghedsopkald op. Håndbogen giver viden og inspiration til, hvordan I kan styrke og udvikle jeres tryghedsopkaldstjeneste, så flere får glæde af tilbuddet.

De mange råd og anbefalinger i denne håndbog er baseret på to undersøgelser fra Larsen Research (2021 og 2022). Derudover baserer håndbogen sig på den samlede, solide viden, som vi i sekretariatet har opbygget sammen med jer gennem årene.

**Vi håber, du kan bruge håndbogen som inspiration og rettesnor.**

**Tryghedsopkald**  
**Telefonstjerne**  
**Morgenringerne**  
**Tryghedstjeneste**

er forskellige betegnelser  
for samme gode tilbud.

# Fakta

---

Et tryghedsopkald varer  
typisk **2-3** minutter.

Næsten alle ringer op  
**mellem kl. 8-9**  
om morgenen.

# Et lille opkald med stor betydning

For mange ældre er tryghedsopkaldet den eneste faste, daglige kontakt med et andet menneske. Det giver stor taknemlighed og tryghed.

---

”

Min kone døde. Det har været smertefuldt for mig. Jeg var meget ked af det. Jeg kunne mærke, at bare jeg snakkede i telefon med **et andet menneske**, så hjalp det med det samme. Så er man ligesom kommet i gang med dagen.”

NIELS, 77 ÅR

---

”

Det bedste er den tryghed, det giver. Ellers kunne jeg jo ligge her i 14 dage, uden at der skete noget. **Det er meget betryggende**, at der er nogen, der opdager det, hvis jeg ikke svarer.”

FLEMMING, 83 ÅR



”

Jeg har været bange for at falde. **Hvis jeg nu falder om natten**, hvem opdager det så? Hvis mine børn ringede om formiddagen, og jeg ikke tog telefonen, så troede de bare, at jeg ikke var indenfor. Så jeg er glad for at blive ringet op om morgenen. Det giver en tryghed, at man ved det.”

RAGNHILD, 90 ÅR

”

Jeg bor alene i et stort hus med hund og have. Jeg arbejder som frivillig nogle gange om ugen. Jeg er med i tryghedsopkald, fordi det giver en tryghed, at der er nogen, der ringer. **Hvis jeg fx er syg**, og ikke kan komme ud med hunden – så er der nogen, der finder ud af, at der er noget galt.”

ASTA, 86 ÅR

”

Det, at jeg får den opringing, gør, at min dag bliver god. Jeg får ro resten af dagen, og det gør at ens **livskvalitet** bliver forhøjet.”

BIRGITTE, 77 ÅR

### 3 ud af 4 tryghedstjenester i Ældre Sagen

vurderer, at flere ældre i deres område kunne have glæde af tilbuddet om tryghedsopkald.

## En aktivitet i udvikling – et godt sted at starte

Ældre Sagen har en ambition om at gøre tryghedsopkald til en landsdækkende indsats. Dels bor stadig flere ældre alene, og mange formodes at have behov for et dagligt "tjek ind". Dels kan opgaven organiseres, så den er endnu mere attraktiv for mange af de nye frivillige, vi ser i disse år.

### Udvikling kræver lederskab

De frivillige i tryghedsopkald er aktive og udadvendte med stor energi og gejst – præcis det, der også kendetegner den gode tovholder.

Det er anbefalingen, at der altid findes en-to frivillige, der vil påtage sig aktivitetslederrollen.

### Start med at tænke i god organisering og mere formidling

- Kan vores tryghedstjeneste organiseres som en telefonstjerne, så det bliver nemmere og endnu mere attraktivt at være med, både som frivillig opkalder og som modtager?
- Har vi en alarmeringsprocedure, som alle føler sig trygge ved?
- Hvordan kan vi udbrede kendskabet til tryghedsopkald?
- Udnytter vi, at de kommunale fagfolk gerne vil være budbringere?
- Kan vi have frivillige, der starter som vikarer og måske får lyst til mere?

# Telefonstjernen

garanterer en **fleksibel  
organisering**, som er åben for  
nye frivillige og modtagere.

---

---

Forestillingen om at skulle ringe hver evig eneste morgen afholder mange potentielle opkaldere fra at melde sig. Med organisering efter telefonstjerne-modellen, er de frivillige **langt mindre bundet** end antaget. De har fx vagt een uge og dernæst fri i fire, og de kan bytte på kryds og tværs.

# Stærk organisering giver tryghed

Der er to måder at organisere sin tryghedsopkaldstjeneste på: Som telefonkæde og som telefonstjerne.



I **telefonkæden** har den frivillige ansvaret for at starte kæden hver morgen. Den enkelte opkalds-

modtager ringer videre til den næste i kæden og kæden slutes, når den sidste opkaldsmodtager ringer tilbage til den frivillige.

**Fordelen** ved telefonkæden er, at opkaldsmodtagerne opbygger relationer og netværk med hinanden.

**Ulemperne** er, at kæden kan virke kompliceret og ansvarstung for udenforstående. Mange ældre har ikke lyst til selv at ringe, og de er utrygge ved at stå med ansvaret, i fald der ikke svares. En veletableret kæde kan også være svær at komme ind i for nye.



I **telefonstjernen** har den frivillige ansvaret for hver morgen at ringe til en fast

liste af opkaldsmodtagere. Efter en uge gives stafetten typisk videre til en anden frivillig. Det varierer fra lokalafdeling til lokalafdeling, hvor mange modtagere man ringer til, og hvor mange opkaldere, der deles om opgaven i en stjerne.

**4 ud af 5**  
tryghedstjenester  
er organiseret  
i telefonstjerner.

# Anbefaling: telefonstjernen som model

---

En god størrelse til telefonstjernen er cirka fem opkaldere og cirka otte modtagere. Denne model og størrelse har en række fordele:

- Den frivillige kan gennemføre opkaldene på 30-45 minutter og har tid til en lille, nærværende og personlig samtale med hver modtager.
- Den frivillige ringer ud en uge ad gangen, og har dermed fri fire ud af fem uger, så det er nemt fx at tage på ferie.
- Efter endt vagt overdrager man til næste opkalder i stjernen. Det giver mulighed for sparring med hinanden, og opkalderne lærer hinanden at kende over årene.
- Der er nyt at snakke om, når næste vagt kommer.
- De frivillige ringer fra egen telefon, som kan medbringes i sommerhus eller på familiebesøg – det giver stor fleksibilitet.
- Aktivitetslederen lægger vagtplan et år frem. Modtagerne får udleveret listen, så de kan give opkalderen direkte besked, hvis der er en uge, hvor de ikke har behov for opringningen.
- Man kan bytte vagter med andre opkaldere.
- En tryghedstjeneste kan bestå af mange stjerner. Når nye modtagere melder sig, kan man oprette en ny stjerne og søge frivillige opkaldere lige til den.

”

I den stjerne jeg ringer til, er der **otte** modtagere for tiden. Det passer mig fint. Vi skal ringe mellem **kl. 8 og 9**. Jeg ringer en uge ad gangen. For tiden er det **hver 6. uge**. For nogle år siden havde vi **15** opkaldsmodtagere i en stjerne. Det var for mange! Så delte vi os op”.







# Vigtig viden om at finde opkaldere

---

Tre gode pointer	18
Manglende kendskab giver betænkeligheder	19
Fleksibilitet og tidsafgrænsede vagter motiverer de frivillige	21
Ideer til at finde opkaldere	24

# Tre gode pointer

---

Det handler både om at **yde en meningsfuld indsats** og om at blive en del af et lokalt fællesskab.

Kontakten mellem opkalderne bliver især stærk, når de arbejder sammen i stjerner.

De frivillige opkaldere er **aktive** og **udadvendte** mennesker.

Det kræver talelyst og lytte-evner at være tryghedsopkalder.

Opkalderne har ofte en **faglig baggrund**, som kan ruste dem særligt til samtalen.

fx som pensioneret sygeplejerske eller sosu.

# Manglende kendskab giver betænkeligheder

Manglende kendskab er den allerstørste barriere for at tiltrække nye frivillige i tryghedsopkald.

## Udbred kendskabet

Alt for mange danskere har aldrig hørt om tryghedsopkald, og derfor melder de sig heller ikke som tryghedsopkalder. Fortæl om aktiviteten til årsmødet for medlemmerne, uddel foldere og forsøg at komme i lokalavisen med en artikel.

## Afliv usikkerheden

Den frivilliges ansvar stopper, så snart der er opnået kontakt til modtageren, en pårørende eller hjemmeplejen.. Man skal aldrig selv ud og banke på eller låse sig ind. I sidste ende ringer man til politiet på 114, hvis de pårørende ikke kan kontaktes.

## Husk de praktiske detaljer – de gør en vigtig forskel

Mange potentielle frivillige holder sig tilbage, hvis de ikke ved, hvad der forventes af dem. I hvilket tidsrum skal man ringe? Hvor ofte har man vagt? Skal man ringe fra sin egen telefon? Tegn et tydeligt billede af en overkommelig opgave.

”

Nogle af dem kan tale om, hvad der **sker ude i verden**. De er lige så interesserede, som jeg er, i hvad der sker politisk og samfundsmæssigt ude i verden. Det er nogle **slagkraftige damer**, kan jeg godt fortælle dig! Andre er bare vidunderligt søde”.

OPKALDER I TELEFONSTJERNE

---

# Fleksibilitet og tidsafgrænsede vagter motiverer de frivillige

Der er mange fordele ved at være tryghedsopkaldere. I rekrutteringsindsatsen kan du fx slå på ...

**Ring  
hjemme fra  
eller hvorfra  
du vil.**

**Opgaven er afsluttet  
på 30-60 minutter  
om morgenen**

– og så har man resten af dagen fri til fritidsinteresser eller aftaler.

**Man er flere om opgaven  
– og vagter kan byttes.  
Ingen dårlig samvittighed!**

**Vagt en uge  
– og så fri i fire\***

\*ved Telefonstjerne-model med fem frivillige

**En konkret opgave i et fast tidsrum  
– passer ind i en aktiv hverdag.**

”

Jeg ville ønske, der var flere, der ville gøre et frivilligt arbejde. Men de vil helst ikke være afhængige hver uge. Men det her er jo kun hver 5. uge, og det tager kun en halv time hver morgen. Det er da til at overkomme!”

AKTIVITETSLEDER I TELEFONSTJERNE

## Den gode tryghedsopkald er

**Empatisk**

Fornemmer modtagernes behov.

**Udadvendt**

God til at drive en samtale.

**Styrende**

Kan afslutte samtalen efter få minutter.

**Venlig**

Bevarer roen og den gode tone, hvis modtageren ikke er imødekommende.

**Ordentlig**

Overholder sin tavshedspligt.

**Pålidelig og stabil**

Klar til at ringe på faste tider og overholder den aftalte procedure.



**Idé  
side!**

# Idéer til at finde opkaldere

## Sænk barriererne: Udbred kendskabet!

### Udnyt foreningsfordelene i Ældre Sagen

Tag forbi bridgeholdet, søndagscaféen, vandreholdet eller IT-hjælperne og fortæl om muligheden for at blive tryghedsopkalder.

### Nøgleord, der tiltrækker

- Flexibiliteten
- Meningsfuldheden
- Vigtigheden
- Man deler opgaven med andre

### Indryk en annonce i lokalavisen

Beskriv opgaven kort og konkret – og invitér nysgerrige til at ringe uforpligtende for at høre mere.

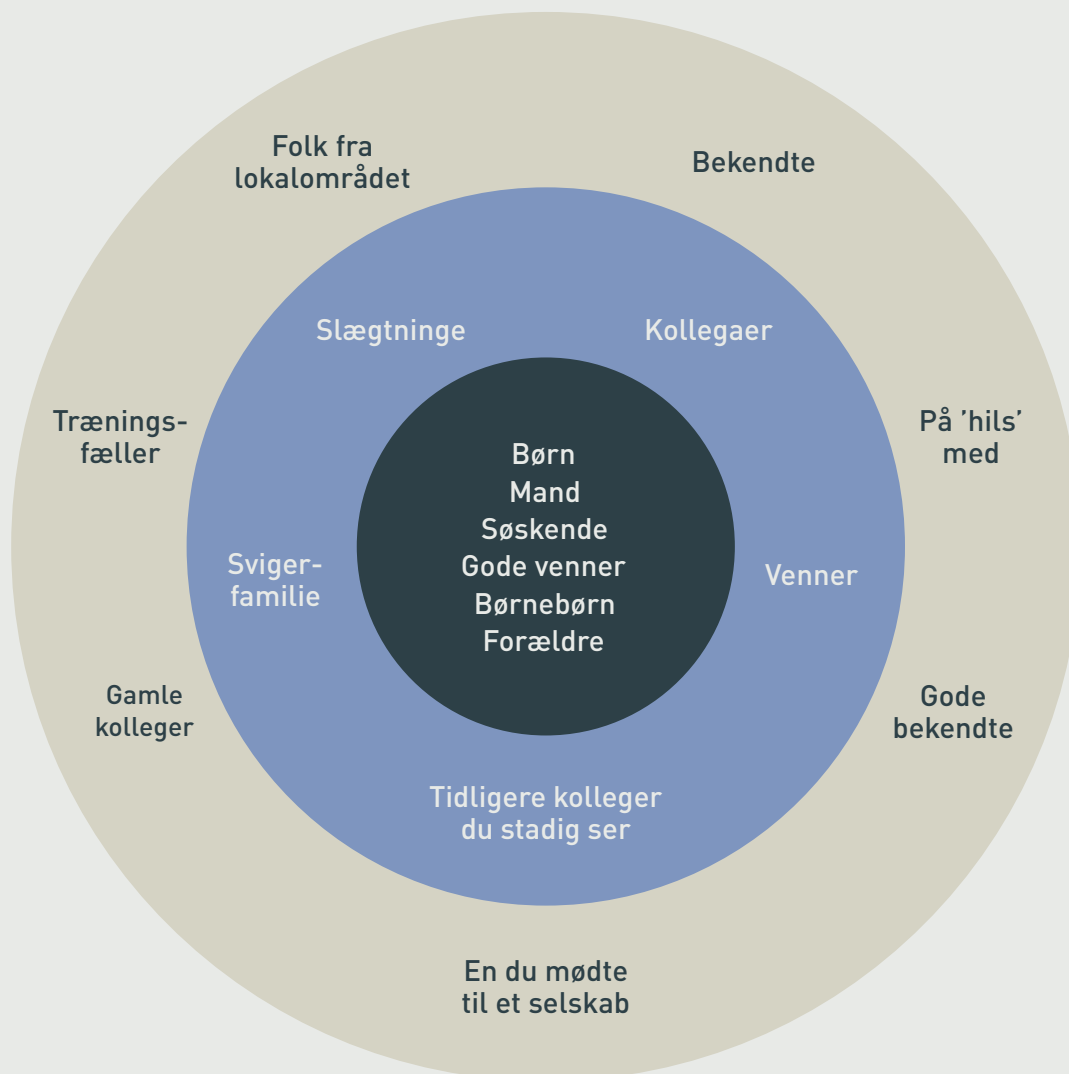
### Tip!

Det er gode erfaringer med at tilbyde nye opkaldere at begynde som vikar. Det er nemlig ofte en god indgangsvinkel til at blive fast opkalder, fordi de finder ud af, at det er en enkel, konkret og givende aktivitet.



## Prikkemetoden

– virker allerbedst, når nye frivillige skal inviteres med ombord.  
De fleste af os kender flere, end vi tror. Lad jer inspirere til at tænke i nye baner med denne oversigt:



**Kan de nuværende opkaldere  
prikke nogen i deres netværk?  
Tænk, hvis alle fandt bare én ny opkalder!**



# Vigtig viden om at finde modtagere

---

Manglende kendskab og fordomme spænder ben	30
Kend modtagernes betænkeligheder	34
Forstå modtagernes beslutningsproces	35
Brug fagpersoner til at skabe kontakt	36
Idéer til at finde modtagere	38

# Barrierer og bekymringer

– med de potentielle brugeres øjne

---

”

Det handler meget om **tidspunktet**. Nogle gange vågner jeg først kl. 9, fordi jeg har set TV til sent. At blive vækket mellem 8 og 9 er egentligt i orden, men i øjeblikket sover jeg længere”.

KVINDE, 82 ÅR, KØBENHAVN

---

”

**Hvem ringer man til?** Og hvad gør man, hvis der er noget galt? Man ringer måske i en kæde, og så ringer man tilbage til én, som leder det og tager sig af det”.

KVINDE 88 ÅR, AARHUS

”

Er de frivillige gode at snakke med? Eller har de for skinger en stemmeføring?

**Sådan; helt overfrisk.**

Det kan jeg bare ikke klare”.

KVINDE, 75 ÅR, KØBENHAVN

”

Jeg rejser selv temmelig meget, så hvis man nu ikke er hjemme, hvordan gør man så? Det ville **tage lidt af friheden** at være meldt til”.

KVINDE 88 ÅR, AARHUS

”

Det er lidt som at begynde at bruge rollator. Hvis man først har brug for tryghedsopkald, så er man **VIRKELIG** gammel”.

# Manglende kendskab og fordomme spænder ben

Mange har aldrig hørt om den enestående ordning, som tryghedsopkald er. Andre kender til tilbuddet, men anser det udelukkende for at være noget for meget svækkede og gamle mennesker. Der er brug for mere viden om tilbuddet.

## Kommunikér gennem flere forskellige kanaler

Kendskabet til tryghedsopkald skal udbredes, så både ældre, pårørende og fagfolk VED, at tilbuddet findes, når behovet engang opstår. Skriftlig information og personlige opfordringer skal følges ad. Tænk både i kommunikation via fagfolk, pårørende, Facebook, foldere, lokale ugeaviser og lokalafdelingens nyhedsbrev.

## Nuancér fordommen om den svækkede, ensomme opkaldsmottager

Midlertidig sygdom, egenomsorg, utryghed, hensyn til ens pårørende eller omsorg for kæledyr, der kan blive efterladt alene. Der er mange gyldige grunde til at blive modtager af et dagligt tryghedsopkald.

## Fleksibiliteten er afgørende for modtagerne

Følelsen af ufrihed og forestillingen om, hvor besværligt det er at melde fra opkaldene, afholder mange fra at tilmelde sig. Men tryghedsopkald er også for dem, der går til genoptræning i en periode, eller som lever et aktivt liv, og lige har mistet en ægtefælle.

### Ofte handler indvendingerne om den største barriere

At erkende at man har brug for tryghed, men ikke vil identificere sig som en ensom ældre.

KILDE: UNDERSØGELSE AF ÆLDRE SAGENS TRYGHEDSOPKALD, 2022

# Sørg for, at alle i byen ved, at der er tilbud om tryghedsopkald

Skab synlighed med foldere og opslag, så fagfolk, pårørende og de ældre kender jer.

## Her er en huskeliste

- Bibliotek
- Frivilligcenter
- Ugeavisen
- Apotek
- Kirken
- Kulturelle arrangementer
- Opslag i Brugsen
- Møder i Ældre Sagen
- Lokale facebook-grupper

## Fagfolk huskeliste

- Visitator
- Forebyggelseskonsulent
- Præst
- Hjemmesygeplejerske
- Fodterapeut / hjemmekørende fodterapeut
- Rehabilitering
- Egen læge

”

Man vil godt kunne få fat i de ældre via **lægehusene**. Det er oplagt at fange dem her, for det er her de kommer, når de begynder at **skranke lidt**. Vi er vant til at snakke med folk om alt muligt. Vi snakker om ting, der er meget værre”.

SYGEPLEJERSKE I ALMEN PRAKSIS

---





E4

E5

LEV  
HITAL

## Kend modtagernes betænkeligheder

- og kom dem i forkøbet. Der står ofte både rationelle og følelsesmæssige barrierer i vejen for at få tryghedsopkald.

**Ældre Sagens folder 'Få et tryghedsopkald' giver klart svar på de mange overvejelser, den ældre sidder med:**

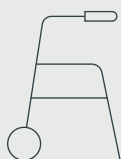
- At det er **gratis**, og **ikke kræver medlemskab** af Ældre Sagen
- At man **bliver ringet op af en frivillig**, som spørger om alt er OK.
- At det er ens **egne kontakter, der tager over**, hvis man ikke besvarer opkaldet. Den frivillige har ikke nøgle til ens bolig.
- At det **ikke er en kæde**, så man ikke selv skal gøre andet end at besvare opkaldet.
- Hvilket nummer man skal ringe på for **at blive meldt til**. Og at man altid kan melde sig fra igen.

Ikke alle modtagere føler sig **ensomme**.

Men for mange er tryghedsopkaldet en væsentlig, daglig social kontakt.

# Forstå modtagernes beslutningsproces

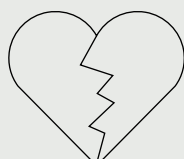
Vejene ind til at tilmelde sig tryghedsopkald er forskellige. Blandt opkaldsmottagerne tegner der sig tre profiler, med hver deres livssituation, behov og beslutningsproces. Hav profilerne i baghovedet, når I fortæller om tryghedsopkald.



## Den bekymrede

**Tilstand: Svækket**  
**Behov: Tryghed**

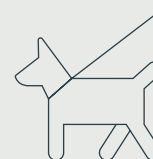
Helbredet skranter, og balancen er blevet dårligere. Er bange for at falde om natten. Erkendelsen af behovet for tryghedsopkald er modnet over tid. Er blevet opfordret til at tilmelde sig af pårørende eller sundhedsfaglige.



## Den efterladte

**Tilstand: Ensom**  
**Behov: Omsorg**

Er blevet alene for nylig. Savner omsorg og nogen at sige godmorgen til. Bryder sig ikke om at være alene. Ægtefællens død har været den konkrete anledning til at tilmelde sig – men om det skete på opfordring eller eget initiativ står uklart.



## Den handlekraftige

**Tilstand: Aktiv**  
**Behov: Kontrol**

Bor alene, måske med hund. Har levet meget udadvendt men har mindre omgangskreds nu. Er stadig aktiv men har erkendt, at livet ikke varer evigt. Har selv taget initiativ til at tilmelde sig, efter venners pludselige sygdom eller død som øjenåbner.

# Brug fagpersoner til at skabe kontakt

Præster, fodterapeuter, kommunale forebyggelsesmedarbejdere, hjemmesygeplejersker, visitatorer og lægesekretærer i almen praksis er alle dagligt i kontakt med ældre, der kunne have glæde af et tryghedsopkald. Og de vil hellere end gerne hjælpe med at skabe kontakt.

## Vigtigt at vide, når I vil bruge fagfolk som bindeled:

### Udlever overskuelig og ligetil information

Mange kender slet ikke til tryghedsopkald. Kommunens visitator og forebyggelseskonsulent skal vide, hvad tryghedsopkald indebærer, så de kan hjælpe med at identificere potentielle modtagere. Og de skal have en folder, som de kan udlevere til den interesserede borger. Brug fx Ældre Sagens 'Få et dagligt tryghedsopkald'.



### Fagfolk har travlt – der er brug for lette løsninger

Når fagfolk møder en ældre, der gerne vil tilmeldes tryghedsopkald, er det afgørende,

at det er nemt at sende opgaven videre til Ældre Sagen. Det kræver, at fagfolkene har både telefonnummer og mailadresse til aktivitetslederen. Det kan fx stå bag på folderen. Fagfolk skal være trygge ved, at du som aktivitetsleder "griber" den ældre, når de slipper.

### Tryghedsopkald er en kærkommen, hjælpende hånd

Når hjemmesygeplejersken og andre fagfolk, der kommer i hjemmet, møder en utryg ældre, kan det være svært at afslutte den sundhedsfaglige indsats. Her er tryghedsopkald et kærkomment tilbud.

### Folderen følges op med samtale – den ideelle kombination

Hos lægen, præsten og fodterapeuten er der tid til at snakke – også om tungere emner. Her vil en folder i venteværelset være oplagt – både at putte i tasken og flette ind i samtalen.

”

Det vil være super med en mailadresse, hvor man kan sende besked om, at den her borger gerne vil ringes op. Så kan Ældre Sagen og borgeren aftale, **hvordan og hvorledes**, så vi kan trække os ud af rollen som mellemmand”.

LEDER AF HJEMMESYGEPLEJEN

”

Det er lovpligtigt i Danmark, at alle skal tilbydes forebyggende besøg. Når de bliver 75, tilbyder vi en **temadag** her på rådhuset, hvor borgerne får en masse at vide om, hvor man kan henvende sig og om frivillige organisationer. Når de bliver 80 år, får de et tilbud igen. Jeg ville kunne rekruttere rigtig mange brugere til tryghedsopkald”.

FOREBYGGELSESKONSULENT

# Idéer til at finde modtagere

Idé side!

Det kan tage tid at indse, at man har brug for trygheden i et dagligt opkald. Kombinationen af kendskab via skriftlig information og venlige skub fra pårørende og sundhedspersonale er afgørende.

## » BRYD RAMMERNE «

Udarbejd en A4-plakat til opgangens opslagstavle.  
Sendes til boligforeninger og lejeboligselskaber.

### Brug Facebook

Lav et opslag i en lokal gruppe '**Vi der bor i xxx**'.  
Her når I ud til mange fra profilen '**Den Handlekraftige**', som skal vide, at tryghedsopkald også er for dem.

### Inspirér med en virkelig fortælling

Kontakt **lokalavisen** og hør, om de ikke vil skrive om en, der er glad for sit daglige tryghedsopkald hver morgen.

”

Der er nogle borgere, som ikke har pårørende tæt på sig og som rigtig gerne vil snakke. Så ville jeg nævne det for personen:

**Se, jeg har sådan en fin pjece.** Må jeg have lov at lægge den, så du kan kigge på den, når jeg er kørt?”

UDKØRENDE FODTERAPEUT

Søg på  
**Google**  
efter **'udkørende fodterapeut'** i jeres område og kontakt dem med tilbud om en stak foldere.

## Vigtig info til fagfolk – TJEKLISTE

### Ordningen

En kort opringning fra en frivillig.

### Målgruppen

Man skal bo alene og selv kunne tage telefonen hver morgen.

### Anledninger

Når man lige har mistet.  
Under genoptræning.  
For at tage godt vare på sig selv.  
Ved bekymringer om sit helbred.

### Handling

Fagfolk sender – med godkendelse fra borgeren  
– navn og telefonnummer til jer  
– så klarer I resten.

### Formalia

Det er gratis. Det kræver ikke medlemskab af Ældre Sagen.

### Kontakt

Oplys telefonnummer og mail.





# Vigtig viden om at være aktivitetsleder

---

Når telefonen ikke tages	44
Styrk det frivillige fællesskab	48
Sådan kan I samarbejde om tryghedsopkald	49
Idéer og tips til udvikling	50

# Vigtig viden om at være aktivitetsleder

Selvom I måske kun er få tryghedsopkaldere hos jer, og uanset om I er organiseret som en telefonkæde eller en telefonstjerne, er det vigtigt, at nogen påtager sig rollen som aktivitetsleder.

## Aktivitetslederen

er den person, man kan kontakte med spørgsmål og ønsker. Det gælder for ældre, der ønsker at få et tryghedsopkald, og for pårørende, fagfolk og frivillige: De skal nemt kunne kontakte jer.

## Aktivitetslederen

er også den, der har ansvar for, at

- Udbrede kendskabet til jeres lokale tryghedsopkald.
- Rekruttere frivillige og opkaldsmodtagere.
- Byde velkommen til nye, og gennemgå aftaler.
- Administrere vagtplaner og ringelister med navne og kontaktinfo.
- Styrke fællesskabet blandt de frivillige.
- Udvikle aktiviteten – fx starte et nyt samarbejde, afprøve sms eller lave om på måden I er organiseret på.



**Vær to  
om aktivitets-  
lederopgaven.**

Det er sjovere og  
mere bæredygtigt.

## Vær to om opgaven

---

Når I er to aktivitetsledere, har I mulighed for at dele opgaverne.

Den ene kan sørge for det 'udadvendte', som fx kommunikationstiltag, rekruttering og sociale arrangementer.

Den anden kan sørge for det administrative: Opdatering af opkaldslistor, vagtplanlægning og tjek på alarmeringsprocedure og datasikkerhed.

Sammen afprøver I nye tiltag og lægger planer for aktiviteten.

Når I er to, er det også en fordel, at I kan træde til som afløser, hvis, der er ferie, sygdom eller hvis en opkalder vælger at stoppe.

# Når telefonen ikke tages

---

Der sker heldigvis sjældent! Men **når** det sker, skal proceduren for alarmering være helt på plads. Alle frivillige skal vide præcist, hvad de skal gøre. Det giver tryghed og trivsel for alle.

## Følg altid disse trin

1

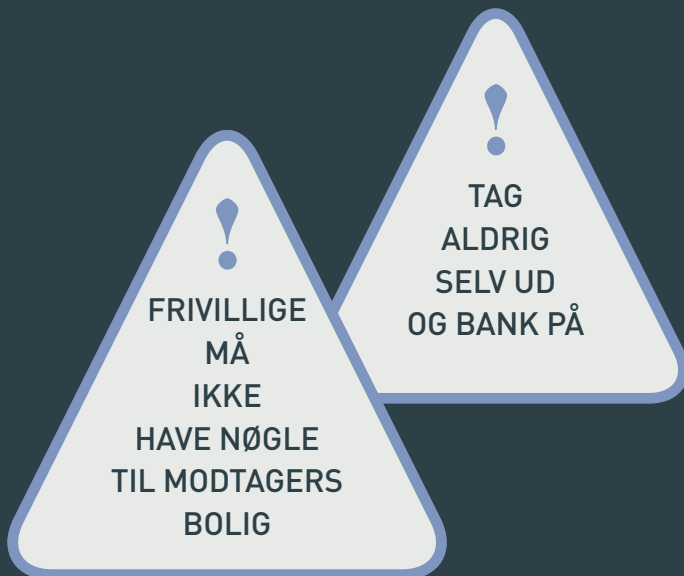
### **Modtager tager ikke telefonen.**

Prøv et par gange og igen efter 15-20 minutter.

2

### **Ring til pårørende**

(nabo / datter / hjemmeplejen).  
Jeres lokale procedure bestemmer, **hvem** der kontakter den pårørende:  
Den frivillige opkalder eller dig som aktivitetsleder.



3

**Pårørende tager over** og er ansvarlig for den videre handling.

3

**Pårørende tager ikke telefonen.** Prøv et par gange og send en sms eller indtal besked om, at du skal ringes op.

4

**Ring til Politi på 114.** Når pårørende ikke er vendt tilbage inden for en time.

5

**Politiet tager over**, og er ansvarlig for den videre handling. Politiet tager ud på adressen med en låsesmed.

# Fem gode pointer

Ældre uden pårørende eller hjemmepleje kan godt være med i tryghedsopkald.

Kontakt Politi 114 hvis telefonen ikke tages.

Nogle steder har man udnævnt ”bagvagter”, som står for pårørendeopkaldet.

Det er ok, så længe alle kender jeres procedure!

Bed om en **tilbage melding** fra de pårørende.

Undgå bekymring og forgæves opkald dagen derpå.

Lokale aftaler om nøgler hos **beredskab** eller **brandvæsen** er OK.

Så længe alle kender jeres procedure!

Tryghed er, når systemet virker – også hvis der var tale om ”falsk alarm”.

”

En morgen blev telefonen **ikke taget**. Så den frivillige ringer til aktivitetslederen, som så ringer til opkaldsmotagerens søn. Han kører hen til sin far, som ligger død i sin seng. Så **systemet virker**. Faren havde få dage forinden fortalt den frivillige, at han kunne mærke, at enden var nær”.

FORTALT TIL NETVÆRKSDAG FOR  
SOCIAL-HUMANITÆRE FRIVILLIGE,  
HAMMEL, 2022

---

# Styrk det frivillige fællesskab

Det giver trivsel og glæde at være en del af en gruppe. Som aktivitetsleder har du en vigtig rolle som den, der inviterer til fællesskab og erfaringsudveksling.



## Sammenkomster for de frivillige opkaldere

Det er vigtigt at huske på, at opkalderne i en telefonstjerne typisk er alene på posten med at ringe ud. De har derfor brug for at mødes og dele oplevelser, glæder og spørgsmål til opgaven.

**Invitér fx til en kop kaffe en-to gange om året.**



## Sammenkomster for både opkaldere og modtagere

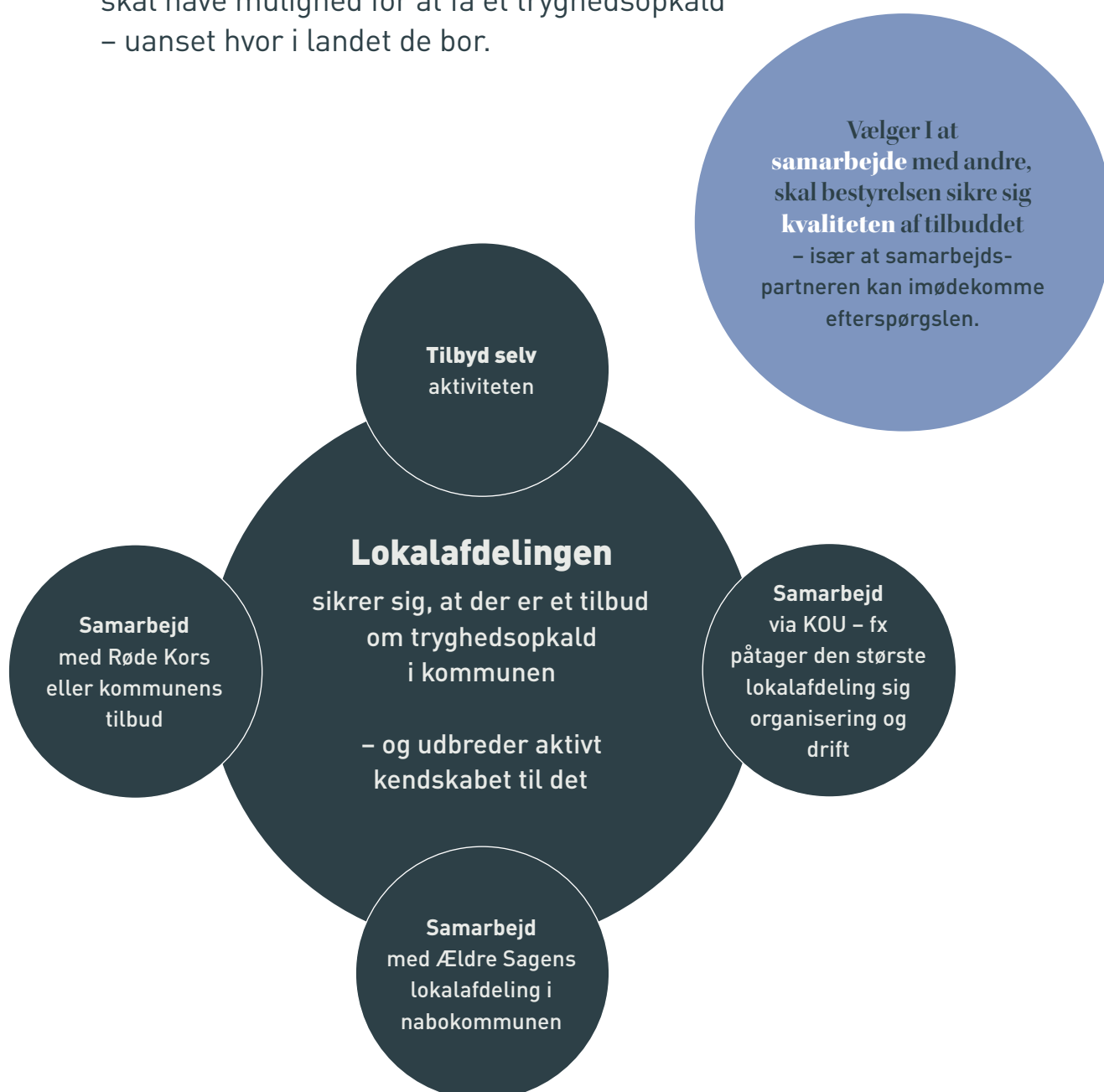
Både opkaldere og modtagere sætter stor pris på at få sat ansigt på de personer, de taler med om morgenen. En fælles sammenkomst med lidt at spise og drikke eller måske en udflugt bliver både en belønning af de frivillige og en mulighed for at skabe stærke netværk.

**Invitér fx til en bid brød en-to gange om året.**



# Sådan kan I samarbejde om tryghedsopkald

Det er ikke muligt for alle lokalafdelinger at have alle tilbud på hylderne – men mindre kan også gøre det. Med et samarbejde på tværs er det muligt at opfylde ambitionen om, at alle ældre skal have mulighed for at få et tryghedsopkald – uanset hvor i landet de bor.



# Idéer og tips til udvikling

Idé  
side!

## Vil I starte tryghedsopkald hos jer?

Eller udvide? Så start med at rekruttere opkalds**modtagere**. Dernæst kan I annoncere efter et konkret antal frivillige til en telefonstjerne.

## Telefon-Aftenstjerne?

Prøv om I kan tiltrække nye/ andre frivillige og modtagere, hvis I tilbyder opkaldet på et andet tidspunkt end morgenen – fx en "aftenstjerne".

**Afprøv trygheds-sms  
– en god løsning for de travle og dem,  
der ikke har lyst til snak.**

## Indfør en årlig uge, hvor I opdaterer de pårørendes oplysninger

Tjek, at oplysningerne på de pårørende stadig er aktuelle. På den måde sikrer I, at oplysningerne er

korrekte og ajourførte. Det er et krav ifølge Dataforordningen og en stor hjælp for jer selv.

”

Jeg synes, at en sms er en god løsning. Man skal bare **trykke OK**, og så er det ordnet. Det er jo fint nok, hvis det bare er fordi, nogen skal opdage, hvis man **ikke** er OK.

POTENTIEL MODTAGER, 81 ÅR, ODENSE

**Det er attraktivt at træde ind som makker til en eksisterende aktivitetsleder**

Man står ikke alene med ansvaret og opgaven er tydelig og afgrænset.

### En sammenkomst

mellem opkaldere og modtagere kunne fx være at invitere alle med til en fællesspisning under **Danmark Spiser Sammen**.

## En tretrinsraket der gør opmærksom på tryghedsopkald

1

### **Annoncer, omtale, opslag:**

Ældre, pårørende og fagfolk skal vide, at tilbuddet findes hos jer.

2

### **Uddel specifik information til**

potentielle modtagere – en folder, der kan læses i ro og mag derhjemme.

3

### **Klæd fagfolk på**

med overskuelig information, så de kan fortælle dem de møder om tilbuddet.

# Godt at vide om datasikkerhed

GDPR-reglerne er ekstra vigtige at være opmærksom på i tryghedsopkald, hvor de frivillige får udleveret opkaldslistor med mange kontaktoplysninger. Til gengæld behøver det ikke være spor omfattende at holde styr på. Vi anbefaler, at I altid benytter sekretariatets blanket: Aftale med ny telefonstjerne-bruger. Derudover er nedenstående godt at vide:

- Oplysningerne på aftaleblanketten til nye opkaldsmottagere er alle almindelige personoplysninger. **Almindelige personoplysninger** kræver ikke samtykke, når de er relevante og nødvendige for at kunne gennemføre aktiviteten. Underskriften til slut er en bekræftelse af selve aftalen.
- Det kræver et samtykke fra brugeren, hvis du på blanketten noterer en **følsom personoplysning**, som fx en specifik sygdom. Der er ikke et særskilt felt til dette, så du skal selv notere samtykke og dato. Du bør ikke notere andre oplysninger end dem, der er brug for i forhold til at kunne gennemføre tryghedsopkaldet.
- De frivillige opkaldere må gerne selv notere lidt ned om dem, de ringer til, hvis de finder det nødvendigt og relevant. **En frivillig der stopper**, skal huskes på, at han/hun skal slette alle opkaldslistor og eventuelle egne noter, både digitale og i papirform.
- Det er dit ansvar som aktivitetsleder, at **oplysningerne på aftaleblanketten er ajourførte**. Du skal også sørge for, at blanketten destrueres, når opkaldsmottageren træder ud af ordningen.
- GDPR-reglerne kræver, at du indhenter et **samtykke fra de pårørende** til, at I kan henvende jer, hvis det skønnes nødvendigt. Det er tilstrækkeligt med et mundtligt samtykke, fx over telefonen. Notér altid datoen for samtykket i feltet på aftaleblanketten.
- Når man overtager posten som aktivitetsleder i tryghedsopkald, er der mange papirer at sætte sig ind i. Det er ok at stole på, at der er indhentet samtykke fra alle pårørende. **Men sørg for én gang årligt at få ajourført de pårørendes kontaktoplysninger** – i den anledning kan du evt. få bekræftet samtykket.

- Både du og opkalderne skal sørge for at **opbevare opkaldslisterne fortroligt** – dvs. et sted uden andres adgang. Det kan være i en skuffe eller på en computer med et personligt login.
- Opkaldslisters må godt udleveres til fx formanden i lokalafdelingen, **hvis det er relevant og tjener et formål**. Det kan fx være, at I har aftalt, at formanden træder ind, hvis du bliver pludseligt syg.
- Du må gerne sende opkaldslisterne ud til de frivillige **via mail**. Men hverken du eller opkalderne bør opbevare mailen med opkaldslisten i din mailboks. Bed alle om at gemme opkaldslisten på egen pc og derefter slette mailen fra deres indbakke.

## Må de frivillige opkaldere notere lidt ned om dem, de ringer til?

**Ja.** Men kun til eget brug. Noterne skal destrueres, når den frivillige stopper.

## Hvem har ansvaret for at oplysningerne på aftale-blanketten er ajourførte – fx telefonnumrene til de pårørende?

Det er aktivitetslederens ansvar. GDPR-reglerne kræver, at de oplysninger, man opbevarer, er ajourførte, og at de slettes, når aftalen ophører. Det gælder også opkaldslisters.

## Er alle oplysningerne i ”Aftale om tryghedsopkald” følsomme personoplysninger, der kræver samtykke?”

**Nej.** Oplysningerne er almindelige personoplysninger og nødvendige for, at vi kan gennemføre tryghedsopkaldet. Underskriften til slut er en bekræftelse af selve aftalen.

## Skal jeg have skriftligt samtykke fra de pårørende?

**Nej.** Mundtligt samtykke pr. telefon er nok. Det SKAL til gengæld indhentes.

# Kurser og materialer

## Hold dig opdateret

### Kursus

God ledelse i Tryghedsopkald  
– for aktivitetsledere

### Temadage i distriktet

for alle frivillige opkaldere

### Nyheder

Frivilligportalens nyhedsbrev

## Materiale



Bliv tryghedsopkald

Få et dagligt tryghedsopkald

Bestil foldere gratis på [www.frivilligshoppen.dk](http://www.frivilligshoppen.dk)

## Blanketter

- Aftale med ny frivillig (Frivilligaftalen)
- Aftale med ny telefonstjerne-bruger
- Brev med velkomst til telefonstjerne-opringer
- Brev med velkomst til telefonstjerne-bruger

### Brug sekretariatets aftaleblanketter

Så er I sikre på at overholde reglerne for indsamling af personoplysninger.

### Alle blanketter findes på

[www.aeldresagen.dk/blanketter](http://www.aeldresagen.dk/blanketter)



# Få hjælp og vejledning fra sekretariatet

## Social-humanitære konsulenter:

### Tine Schiller

tsc@aeldresagen.dk

Tlf. 33 96 86 48 / 28 10 52 88

Distrikt 1, 4, 6, 7 & 10

### Louise Murman Spanning

lms@aeldresagen.dk

Tlf. 33 96 87 19 / 40 49 65 99

Distrikt 2, 3, 5, 8 & 9