

# En håndbog til Hjerteforeningens frivillige patientstøtter

Den Nationale Patientstøtteindsats på hospitalerne



# Velkommen i Hjerteforeningen

Kære Patientstøtte

Velkommen i Hjerteforeningen. I Hjerteforeningen ønsker vi at tage godt hånd om vores frivillige, og vi arbejder derfor ud fra fælles krav for at blive og være gode patientstøtter.

- 1) Alle patientstøtter har minimum to års erfaring med egen hjertesygdom, er afklaret i forhold til egen sygdomssituation og har deltaget på et af Hjerteforeningens basiskurser.
- 2) Som patientstøtte siger man ja til at indgå i en vagtplan med en til to vagter pr. måned. Vagtplanen er et fælles ansvar i gruppen. Der er endvidere mødepligt til de årlige erfaringsudvekslingsmøder. Alle patientstøtters fremmøde er vigtigt for fællesskabet i gruppen, og også for at sikre den gode samtale og den enkeltes trivsel ind i arbejdet. Det er derfor vigtigt at prioritere disse møder.
- 3) Hvis man oplever sygdom, tab hos sig selv, eller tab i nærmeste omgangskreds, er det menneskeligt ikke at være mentalt til stede i en periode. Det kan være svært selv at vurdere omfanget, men vi forventer, at I tager kontakt til jeres tilknyttede konsulent. Sammen kan I vurdere behovet for en eventuel orlov på +/- 3 måneder.



<b>Patientstøtte på hospitalet .....</b>	<b>4</b>
Når du møder ind på afdelingen .....	4
Hygiejne og tøj.....	4
Materialer .....	5
Afdelingens retningslinjer.....	5
Gå på stue – kun hvis det er aftalt med afdelingen .....	5
Præsentation af dig selv .....	6
Vigtige værdier .....	7
Kommunikation.....	8
Når vagten er slut .....	8
Registrering .....	9
Evaluer vagten.....	9
<b>Telefonisk patientstøtte.....</b>	<b>10</b>
Procedure for den telefoniske samtale mellem patientstøtte og patient/pårørende. ....	11
<b>Hjerteforeningens 7 redskaber til en god samtale .....</b>	<b>12</b>
<b>Registreringskort til Hjerteforeningens patientstøtter.....</b>	<b>13</b>



## Når du møder ind på afdelingen

Når du møder ind på afdelingen, er det vigtigt lige at sige hej til personalet, og melde din ankomst.

Du samarbejder med personalet, og I finder sammen ud af, hvilke stuer du skal besøge eller evt. ikke besøge.

Du starter med at have samtaler med de patienter, som selv har ytret ønske om en samtale med en patientstøtte. Er I flere patientstøtter på vagt, starter I med at planlægge en fordeling over stuer og samtaler. I aftaler en pause undervejs, hvor I mødes, drikker en kop kaffe, og har mulighed for at dele jeres oplevelser med hinanden.



I løbet af vagten er det vigtigt at undgå unødvendige forstyrrelser af personalet. Kontakten med personalet skal være relevant ift. samarbejdet og patientstøtteamarbejdet. Egen sygdom eller andet personligt skal således ikke drøftes med personalet.

## Tøj og hygiejne

Du skal som patientstøtte altid bære en tydelig identifikation fra Hjerteforeningen i form af en godkendt T-shirt eller sweatshirt samt et navneskilt. Derudover forventes en hygiejnisk adfærd, når du er ude på hospitalet. En hygiejnisk adfærd indebærer;

- God håndhygiejne (Korrekt brug af sæbe og håndsprit).
- Sprit eller vask altid hænder, når du kommer ind, eller forlader en stue. Det er især vigtigt at have fokus på håndhygiejnen, når du har snakket med en patient og skal videre til en ny patient.
- Undgå håndtryk.
- Undgå at røre patienternes senge, og brug i stedet en stol, når du skal sidde ned.
- Forsøg generelt at undgå for tæt fysisk kontakt med personalet og patienterne.

## Materialer

På de fleste afdelinger vil der ligge en sort taske med hjerteforeningens logo, hvori der ligger en folder om Hjerteforeningens tilbud, som du kan dele ud til patienterne. I folderen står der bl.a. lidt om Patientstøttegalleriet, og på bagsiden fremgår hjertelinjen, som du også kan henvise til. Der vil også være en evalueringsflyer, som skal uddeles til patienter/pårørende efter end samtale, så vi kan få nogle data på jeres gode og bidragende arbejde. Der vil derudover være en roll-up, som du kan stille op i samarbejde med de andre patientstøtter, således at det bliver synligt for patienterne, at de kan henvende sig til jer. På nogle afdelinger (ikke alle) har personalet forinden afleveret en flyer til patienterne samt sat en plakat op, så patienterne ved, at I kommer på besøg på afdelingen. Hvis I oplever, at der mangler materiale i tasken, så kontakt gerne din tovholder eller skriv direkte til studentermedhjælper Andrea på [Arskaaning@hjerteforeningen.dk](mailto:Arskaaning@hjerteforeningen.dk).

## Afdelingens retningslinjer

Det er vigtigt, at du er opmærksom på at overholde afdelingens retningslinjer. Du må f.eks. helst ikke gå ind på sygepleje- eller lægekontoret samt ind i køkkenet på afdelingen. Hvis du mangler noget, eller bliver i tvivl om retningslinjerne, er du velkommen til at spørge personalet eller andre patientstøtter til råds.

## Gå på stue – kun hvis det er aftalt med afdelingen

Hvis det er aftalt med personalet på afdelingen, kan du gå ind på en stue, hvor du uopfordret kan henvende dig til en patient. I andre tilfælde vil patienterne selv henvende sig til dig, hvis de ønsker en samtale. Vær generelt opmærksom på ikke at afbryde personalet i deres arbejde, f.eks. ved at spørge om du skal gå, hvis der kommer personale ind på den stue, hvor du taler med en patient.

## Præsentation af dig selv

Du kan starte samtalen stille og roligt ved at fortælle lidt om hvem du er. F.eks. at du selv lever med en hjertesygdom, og at du er frivillig i Hjerteforeningen. Du kan forklare, at du er til rådighed, hvis han/hun har behov eller lyst til at snakke med en person, som selv har stået i deres sted. Hvis patienten ønsker en samtale, kan du uddybe, og fortælle hvilken specifik hjertesygdom du har, hvorefter du kan spørge ind til patientens sygdom. Såfremt patienten ikke ønsker en samtale lige nu – kan du udlevere en folder om Hjerteforeningens tilbud. Du kan kort fortælle, at det er muligt at tale med patientstøtter senere på telefonen via Patientstøttegalleriet.



## Vigtige værdier i Hjerteforeningen

### Fortrolighed og respekt

- Fortrolighed og respekt er værdier, som Hjerteforeningen vægter højt, da patienter og pårørende skal have en følelse af, at de kan betro sig til patientstøtterne og åbne sig op i en sårbar situation. Det er vigtigt at være opmærksom på, at alle patientstøtter har tavshedspligt.

### Empati og medmenneskelighed

- At besidde empati og at være medmenneskelig i mødet med patienter er vigtigt for at kunne skabe en god og tillidsfuld relation.

### Gensidighed

- Gensidighed er en vigtig værdi, og opstår ved, at patientstøtterne deler deres erfaringer, tanker og oplevelser, og derigennem hjælper sårbare patienter med at give dem et håb for fremtiden. Samtidig får de frivillige patientstøtter også noget gensidigt igen ved at hjælpe andre og gøre en forskel.

### Ligeværdighed og frivillighed

- Ligeværdighed og frivillighed er centrale værdier i relationen mellem patientstøtter og patienter. Begge parter er formentlig ligesindede mennesker, der begge har, eller har haft en hjertesygdom tæt inde på livet. I nogle tilfælde har det en stor betydning for patienterne at møde en med samme diagnose, og i andre tilfælde fylder selve diagnosen ikke så meget. Forskellighed blandt patientstøtterne vægtes derfor højt for at imødekomme forskelligheden blandt patientgruppen.



## Kommunikation

### **Kommunikationen mellem patientstøtter og patienter**

Du skal forsøge at efterstræbe en ligeværdig kommunikation mellem dig selv som patientstøtte og patienten. Kommunikationen skal indebære gensidig respekt, således at der skabes tillid og tryghed. Dette vil formentlig afspejle sig ved, at patienterne har lyst til at ytre sig, mens du kan støtte og dele ud af dine egne erfaringer med det formål, at du giver håb og en tro på, at de kan komme til at leve et godt liv på trods af sygdom.

Det er vigtigt, at du er opmærksom på ikke at varetage personalets opgaver. F.eks. bør du ikke tilråde medicin eller udtale dig om spørgsmål relateret til behandling og pleje, da dette er lægernes og sygeplejerskernes job. Som udgangspunkt lytter du, men måske bliver du spurgt ind til dit eget forløb. I disse tilfælde bør du ligeledes være forsigtig med at udtale dig om mulige kommende undersøgelser eller behandlinger, til trods for at dit forløb måske ligner patientens.

### **Kommunikationen mellem patientstøtter og personalet**

Ud over at have fokus på kommunikationen med patienter er det vigtigt, at du ligeledes tænker over at kommunikere på en respektfuld måde overfor personalet på afdelingen. Når du kommunikerer med personalet, er det vigtigt at være venlig og imødekommende, men samtidig huske på, at de er på arbejde og har travlt. Din væsentligste opgave er at være patientstøtte, og det er derfor vigtigt ikke at afbryde personalet i deres arbejde ved f.eks. at snakke om dit eget helbred.

### **Kommunikationen mellem patientstøtter indbyrdes**

Du skal fokusere på at have en positiv intern kommunikation med de andre patientstøtter. I skal tale pænt til hinanden, lytte til hinanden og trygt kunne sige til og fra overfor hinanden. En positiv kommunikation vil bidrage til en god stemning i gruppen, samt medføre en kultur hvor man hjælper hinanden. Husk altid på at selvom der er en indbyrdes forskellighed, har I noget vigtigt til fælles. Ligeledes vil patienterne altid være forskellige, og gennem patientstøttetilbuddet vil Hjerteforeningen derfor gerne sikre, at der er mulighed for, at de kan møde forskellighed blandt jer patientstøtter.



## Når vagten er slut

Når din vagt er slut, er det en god afslutning at sige pænt farvel til personalet og til de andre patientstøtter, inden du går.

## Registrering

Når du har haft kontakt med en patient eller pårørende, skal dette registreres i Hjerteforeningens registreringsssystem. Først går du ind på patientstøttesiden: [frivillignet.hjerteforeningen.dk/ps](http://frivillignet.hjerteforeningen.dk/ps). Her finder du et direkte link til registreringsskemaet, og du skal huske at trykke "afslut" efter endt registrering. Hvis du har problemer med registreringen, har Hjerteforeningen lavet en registreringsmanual, som vil guide dig step for step. Ellers kan du altid henvende dig til din kontaktperson i Hjerteforeningen.

## Evaluer vagten

Det er altid en god idé at evaluere vagten med din patientstøtte-makker. Hvis du oplever et behov for sparring, er det vigtigt at bruge hinanden og snakke med andre patientstøtter. Derudover kan du altid henvende dig til din kontaktperson/ frivilligkonsulent i Hjerteforeningen. Vær dog opmærksom på, at du skal bevare din tavshedspligt, når du evaluerer og sparrer med andre mennesker.

### Du kan stille dig selv følgende spørgsmål:

- *Hvad gik godt?*
- *Hvad gik mindre godt?*
- *Er der noget, jeg vil gøre anderledes fremover?*
- *Er der noget, jeg har brug for at følge op på?*
- *Er der noget, jeg har brug for hjælp eller sparring til?*



Ved den telefoniske samtale er det patienten, der selv har henvendt sig til dig via. Patientstøttegalleriet eller Hjertelinjen. Der kan derfor være en forskel i samtalens indhold og varighed sammenlignet med samtaler på hospitalerne. På hospitalet er patienten oftest i en mere sårbar situation, hvorimod når de selv henvender sig, er de typisk mere fattede omkring situationen. Du skal som patientstøtte stadig bruge samme "samtaleteknik" og være nysgerrig og undersøgende, som ved de fysiske samtaler på hospitalet.



## **Styrker ved den telefoniske samtale:**

Den telefoniske samtale gør det nemmere for alle at deltage, og det er især en fordel for patienter, som af fysiske- eller psykiske årsager ikke kan overskue en fysisk samtale. Derudover er patienten "anonym", og kan sidde trygt derhjemme i egne omgivelser. Det kan være en fordel, at det ikke er alle sanserne, der er til rådighed, da man derved ikke kommer til at antage på forhånd, hvem vedkommende er på baggrund af deres udseende. Samtalerne kan foregå på det tidspunkt, som passer både patient og patientstøtte bedst, da ingen skal planlægge at møde fysisk op. Tilbuddet med telefoniske samtaler er et tilbud til alle, og ikke kun for de patienter, som er indlagt på hospitalet. Forud for den telefoniske samtale, kan patienten ønske et match og dermed bestemme, hvilken patientstøtte han/hun ønsker at tale med. Patienten har derfor et valg, og har ligeledes mulighed for at gøre sig nogle overvejelser omkring emner inden samtalen.

## **Faldgruber ved den telefoniske samtale:**

Det er ikke alle mennesker, der er komfortable med at tale i telefon. Årsagen til dette kan være, at en telefonisk samtale spiller på færre sanser sammenlignet med fysiske samtaler. Nogen mangler især øjenkontakten, mimikken og kropssproget. Derudover kan en telefonisk samtale være en udfordring for patienter med dårlig hørelse.



## Procedure for den telefoniske samtale mellem patientstøtte og patient/pårørende.

En patient eller en pårørende har netop ønsket at tale med dig efter besøg på Patientstøttegalleriet eller efter at have talt med en medarbejder på Hjertelinjen.

### Hvad gør du?

1. Du modtager en mail med ønske om en samtale. I mailen modtager du patientens navn og telefonnummer.
2. Indenfor 2-3 dage kontakter du patienten. Du ringer op og aftaler et tidspunkt for samtalen, men hvis det er passende for jer begge, gennemføres samtalen med det samme.
3. Vi opfordrer til, at du ringer med skjult nr. Du bruger #31# foran nummeret. F.eks. #31# 11 22 33 44.
4. Ønsker patienten at tale med dig igen senere, anbefaler vi, at det igen foregår med tilmelding over Patientstøttegalleriet eller Hjertelinjen. Hvis det er passende for jer begge, kan I også selv aftale et tidspunkt, hvor du igen tager kontakt. Vi anbefaler dog, at du undgår at udlevere dit tlf. nr. eller mail.
5. Efter samtalen registrerer du din samtale ved at gå ind på: [frivillignet.hjerteforeningen.dk/ps](http://frivillignet.hjerteforeningen.dk/ps). Her finder du et link til registreringsskemaet. Under registreringen bliver du bedt om at udfylde et par spørgsmål vedrørende patientens diagnose og køn mm.
6. I henhold til GDPR (persondataforordningen) er det vigtigt, at du sletter alt e-mailkorrespondance, hvor patientens navn og tlf. nummer er oplyst. Disse mails skal også slettes fra "slettet post". Det er ligeledes vigtigt, at du sletter patientens nummer fra din egen telefon, efter at I har afsluttet samtalen.
7. Har du brug for at tale om samtalen med din tovholder, er det altid muligt. Det er også muligt at drøfte den på næste Erfaringsudvekslingsmøde. Husk dog på din tavshedspligt.

**Vigtigt** – har du ikke mulighed for at gennemføre samtalen, svarer du hurtigst muligt tilbage i mailen til Hjerteforeningen.



# Hjerteforeningens 7 redskaber til en god samtale

## 1. Psykisk førstehjælp

Psykisk førstehjælp handler om akut medmenneskelighed, og kan ydes af alle mennesker – men ikke alle mennesker tør! Det er vigtigt at have empati for andre mennesker, samt at kunne sætte sig selv i vedkommendes sted i forhold til erfaringer, bekymringer og synsvinkler.

## 2. Aktiv lytning

Aktiv lytning handler om at lytte opmærksomt, mens man lader hjertepatienter- og pårørende tale. Stil åbne og gode spørgsmål, som ikke fordrer til et bestemt svar. "Hv-spørgsmål" er gode at stille, fordi samtalen på den måde holdes lettere i gang.

## 3. Hjælp til overblik

Det er vigtigt at have et overblik i samtalen. Dette kan afhjælpes ved, at du forsøger at skabe et fokus i samtalen, således at der er god tid til få problemer og dilemmaer. Vær opmærksom på, at dilemmaer og svære valg kan forekomme, og det kan derfor være en god idé at hjælpe vedkommende med at liste fordele og ulemper op.

## 4. Erfaringsudveksling

Det kan være en god idé at dele nogle af sine erfaringer, hvis der aktivt bliver spurgt ind til dem, og hvis du tænker, at de kan være hjælpsomme for vedkommende. Du skal kun dele de erfaringer, som du selv har lyst til.

*"For mig var det en stor hjælp at tage en pårørende med til samtalerne på hospitalet"*

## 5. Evaluering og sparring

Når du har haft en samtale, er det vigtigt at evaluere og sparre med andre patientstøtter.

## 6. Pas på dig selv

Det er vigtigt for samtalen, at du er dig selv, og samtidig lærer dine egne begrænsninger samt styrker og svagheder at kende. Din væsentligste opgave er at være der for vedkommende og at lægge øre til, og du skal derfor hverken rådgive eller løse andres problemer. Hvis du kan mærke, at din personlige grænse overskrides, skal du passe på dig selv, og huske på, at det ikke er alt, man behøver at dele, selvom patienten spørger ind til det.

Mød altid op på afdelingen med et personligt overskud. Vær ærlig og tal med din tovholder, hvis overskuddet mangler i en periode. Husk ligeledes på, at du altid kan bruge din kontaktperson i Hjerteforeningen til råd og vejledning.

## 7. Send videre

Det er en god idé at sende vedkommende videre til hjertelinjen eller egen læge, hvis du oplever, at han/hun mangler fornøden viden, eller har spørgsmål omkring sygdom, behandling, medicin, bivirkninger af medicin, kost, eller motion.





Vognmagergade 7, 3. sal, 1120 København K  
Tlf: 70 25 00 00, [post@hjerteforeningen.dk](mailto:post@hjerteforeningen.dk), [www.hjerteforeningen.dk](http://www.hjerteforeningen.dk)