



En håndbog

Til patient-, pårørende- og
forælderstøtter

1.Udgave – September 2025

Opdateret januar 2026

Kære støtte

Tak fordi du har valgt at engagere dig som frivillig støtte i Hjerteforeningen. Uanset om du er patient-, pårørende- eller forældrestøtte, er din indsats med til at gøre en forskel for mennesker i sårbare situationer.

For at du kan føle dig godt klædt på til rollen, er det vigtigt, at du kender de **praktiske rammer** for indsatsen. Håndbogen her er både en introduktion og et opslagsværk, du kan vende tilbage til, når du har brug for det.



Indhold

Introduktion til indsatsen	4
Hvad er peer to peer?	5
Organisering af indsatsen	6
Ansatte i Hjertereforeningen	6
Hjertereforeningen – en del af noget større	7
Frivillig – men aldrig alene	8
Gruppen af frivillige	8
God kultur og tone i fællesskabet	8
Alkohol og rusmidler	9
Orlov – hvis du har brug for en pause	9
Hvordan vi passer på hinanden – grænseoverskridende og krænkende adfærd	10
Når du stopper som frivillig	11
Tavsheds- og afværgepligt	12
Afværgepligt	13
Kommunikation og information	14
ERFA-møder og andre arrangementer	15
Indsatsens årsmøde	15
Frivilligdag i Hjertereforeningen	15
Løbende udvikling af indsatsen	15
Til dig, der har samtaler på hospitalet	16
Praktisk ramme for vagten	16
Vagtskema, koordinering og aflysning af vagt	17
Samarbejde med afdelingen	18
Tøj og navneskilt	18
Hygiejne	18
Refusion af transportudgifter	19
Materiale til udlevering under hospitalsvagter	19
Til dig, der er forælderstøtte	20
Til dig, der har samtaler over telefon	21
Registrering af samtaler	23
Opsummering	24

Introduktion til indsatsen

Hjerteforeningens patientstøtteindsats er sat i verden for at støtte mennesker, der står i en sårbar livssituation som følge af hjertesygdom. Gennem nærværende samtaler og erfaringsudveksling er målet at skabe rum for **håb, genkendelse** og **tryghed**.

Som frivillig med **egne erfaringer** har du en helt særlig mulighed for at gøre en forskel. Du ved, hvordan det kan føles at stå midt i usikkerhed, bekymringer og spørgsmål – og netop derfor kan du møde andre med forståelse og respekt. Din personlige erfaring kan enten være at du selv har hjertesygdom, er nær pårørende til en der har hjertesygdom, herunder forælder til et barn med hjertesygdom.

Samtalerne er fortrolige og foregår i øjenhøjde. Det er ikke rådgivning eller behandling, men et medmenneskeligt møde, hvor erfaring og forståelse er i centrum.

Samtalerne foregår enten:

- **På hospitalet**, hvor frivillige møder patienter og pårørende fysisk
- **Via telefon**, hvor samtaler bookes online via Hjerteforeningens hjemmeside

Nogle frivillige varetager begge typer samtaler, mens andre kun deltager i én af dem.

Som frivillig støtte i Hjerteforeningen er du med til at skabe tryghed og håb for mennesker, der står i en sårbar situation.

Din rolle er at lytte, dele erfaringer og være til stede
– ikke at rådgive eller løse problemer.

Hvad er peer to peer?

Som frivillig i denne indsats er du rekrutteret på baggrund af dine personlige erfaringer med hjertesygdom. Det betyder, at du som støtte har oplevet noget, der minder om det, den anden står i – og derfor kan møde dem med **forståelse**, **empati** og **respekt**.

En sådan metode kaldes peer to peer og betyder, at lighed og fælles erfaringer giver mulighed for at **spejle sig** og finde **genkendelse**.

Husk:

- Som peer-støtte er du ikke fagperson men en ligeværdig sparringspartner.
- Det er ikke din opgave at løse problemer – din tilstedeværelse og forståelse er det vigtigste.



Organisering af indsatsen



Indsatsen har eksisteret siden 2012 og er i dag til stede på **mere end 20 hospitalsafdelinger** rundt om i landet. Udover samtaler på hospitalerne tilbydes også samtaler **telefonisk**, så støtten kan nå ud til endnu flere – også dem, der ikke er indlagt, men som oplever udfordringer i hverdagen, i tiden efter udskrivelse eller i mødet med livet med hjertesygdom.

Indsatsen er finansieret af Hjerteforeningen og støttet økonomisk af **Salling Fondene**, som har bidraget til at styrke og videreudvikle indsatsen frem til og med 2026.

Ansatte i Hjerteforeningen

Bag indsatsen står et team af ansatte i Hjerteforeningen, som varetager **administration, udvikling, koordinering og støtte** til både frivillige og samarbejdspartnere. Du er som frivillig altid en del af en større helhed – og du er aldrig alene.

Dianna Bomholt

Projektleder
dbomholt@hjerteforeningen.dk
Telefon: + 45 33 66 99 34



Charlotte Enghusen Andersen

Frivilligkonsulent
Region Sjælland + Hovedstaden
ceandersen@hjerteforeningen.dk
Telefon: +45 24 98 19 00



Mia Jandrup

Frivilligkonsulent / Region
Hovedstaden
mjandrup@hjerteforeningen.dk
Telefon: +45 21 53 01 68



Dorte Tranberg-Krab

Frivilligkonsulent / Region Midt +
Nord
dtkrab@hjerteforeningen.dk
Telefon: +45 33 67 00 48



Heba Abou Hamid

Studertermedhjælper
hahamid@hjerteforeningen.dk
Telefon: +45 70 25 00 00



Kirsten Magaard

Frivilligkonsulent / Region Syd
kmagaard@hjerteforeningen.dk
Telefon: +45 61 42 02 69



Tovholdere i indsatsen

Tovholderne opgave er at lede og støtte frivilliggruppen på hospitalerne og sikre, at indsatsen fungerer til gavn for patienterne. Dette sker i tæt samarbejde med Hjertereforeningens frivilligkonsulenter og hospitalets kontaktperson. Tovholderne fungerer derfor som bindeled mellem frivilliggruppen og frivilligkonsulenten.

Tovholderne varetager opgaver som introduktion og opfølgning på nye støtter, understøttelse af fællesskab og trivsel i gruppen samt håndtering af praktiske forhold. De deltager desuden i de første følgevagter for at sikre en god og tryk opstart for nye støtter. Rollen som tovholder kan lokalt være tilpasset og/eller fordelt mellem flere, og enkelte opgaver kan uddelegeres til andre frivillige i gruppen.

Hjertereforeningen – en del af noget større

Som frivillig er du både en del af og ambassadør for Hjertereforeningen. Det betyder, at du repræsenterer foreningen i mødet med patienter, pårørende og samarbejdspartnere – og derfor er det vigtigt, at du er orienteret om Hjertereforeningens arbejde og værdier.

Hjertereforeningen er en **landsdækkende patientforening**, der arbejder for at forebygge hjertesygdom og forbedre livet for dem, der er ramt. Vi støtter forskning, tilbyder rådgivning og kæmper for bedre vilkår for patienter og pårørende. Som **frivillig** er du en vigtig del af det arbejde. Du bidrager til at skabe **håb, fællesskab og tryk** for mennesker i en sårbar situation



Vi støtter forskning i hjertesygdomme, årsagerne, forebyggelse og behandling

Vi arbejder for at forebygge hjertesygdomme



Vi arbejder politisk og varetager interesser for mennesker med hjertesygdom og deres pårørende



Vi støtter mennesker med hjertesygdomme og deres pårørende

Frivillig – men aldrig alene

Gruppen af frivillige

Du er en del af et **stærkt fællesskab på omkring 240 frivillige** i hele landet. Alle har personlige erfaringer med hjertesygdom .

Indsatsen rummer forskellige undergrupper, fx

- **Pårørendestøtter**, der taler med andre pårørende og patienter
- **Forældrestøtter**, der har erfaring med at have et barn med hjertesygdom og som taler med andre forældre til børn med hjertesygdom
- **Patientstøtter**, der selv har erfaring med hjertesygdom og som har samtaler med både personer med hjertesygdom og pårørende

Hvis du er tilknyttet et hospital, er du en del af en **lokal gruppe af frivillige**. Her er der typisk udpeget en frivillig **tovholder** fra gruppen, som koordinerer vagter og er kontaktperson for gruppen.

God kultur og tone i fællesskabet

Som frivillig er du en del af et fællesskab, hvor vi møder hinanden med **respekt, nysgerrighed** og **åbenhed**. Vi deler erfaringer, støtter hinanden og skaber et trygt rum – både i samtalerne og i samarbejdet med hinanden.

Vi er alle **forskellige med forskellige baggrunde og erfaringer, men vi mødes om et fælles formål. Netop** forskelligheden og mangfoldigheden i gruppen er en styrke – det gør os i stand til at møde mennesker med hjertesygdom på mange forskellige måder og skabe støtte, der er relevant og meningsfuld for den enkelte. Fællesskabet bygger på **gensidig forståelse, respekt** og en fælles vilje til at gøre en forskel.

God kultur handler om

- At tale ordentligt – også når vi er uenige
- At lytte og give plads til forskellige perspektiver
- At bakke hinanden op og spørge, hvis noget er uklart

Alkohol og rusmidler

Som frivillig skal du være en tryk og ansvarlig støtte for mennesker i sårbare situationer. Det kræver, at du møder op ædru og upåvirket af alkohol eller andre rusmidler. Det er en grundlæggende forudsætning for at kunne indgå i fællesskabet og skabe nærværende samtaler med respekt og omsorg.

Orlov – hvis du har brug for en pause

Som frivillig støtte er det vigtigt, at du passer godt på dig selv. Der kan opstå perioder i livet, hvor du ikke har overskud til at varetage rollen – fx på grund af sygdom, belastning i privatlivet eller andre personlige forhold. Derfor har du mulighed for at holde orlov fra indsatsen.

Du kan holde orlov i op til seks måneder. Når perioden er slut, kan du:

- Genoptage din rolle som frivillig, hvis du føler dig klar
- Afslutte din deltagelse, med mulighed for at starte op igen på et senere tidspunkt

Det er vigtigt, at orlov altid drøftes med din frivilligkonsulent, og at der er løbende dialog om status og eventuel tilbagevenden. På den måde sikrer vi, at du får den støtte, du har brug for – og at du kan vende tilbage på en måde, der føles tryk og meningsfuld.



Hvordan vi passer på hinanden – grænseoverskridende og krænkende adfærd

I patientstøtteindsatsen ønsker vi et **trygt og respektfuldt fællesskab**, hvor alle frivillige kan føle sig godt tilpas. Det forudsætter, at vi sammen forebygger og håndterer evt. grænseoverskridende og krænkende adfærd – både i mødet med patienter og pårørende, i samarbejdet med andre frivillige samt sygehuset og Hjerteforeningen.

En sådan type adfærd kan både være meget tydelig eller mere subtil. Det kan fx nedsættende kommentarer, mobning, seksuelle hentydninger eller uønsket fysisk kontakt. Selv handlinger, der virker harmløse for én, kan opleves sårende af en anden – især hvis de gentages.

Vi forventer, at alle frivillige:

- Taler ordentligt og respektfuldt til og om hinanden.
- Er opmærksomme på andres grænser.
- Reagerer, hvis noget ikke føles rigtigt – ved at sige fra eller kontakte tovholder eller konsulent.



Hvis du oplever grænseoverskridende adfærd – rettet mod dig selv eller som vidne – er det vigtigt, at du siger til.

Hjerteforeningen tager alle henvendelser alvorligt og undersøger dem grundigt. Vi taler med alle involverede og handler kun, når der er et tilstrækkeligt grundlag.

Ved alvorlig krænkende adfærd, herunder seksuel karakter, vil samarbejdet som udgangspunkt blive afsluttet. Vi værner om trygheden i indsatsen og om, at alle kan deltage på ligeværdige vilkår.

Når du stopper som frivillig

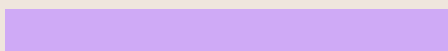
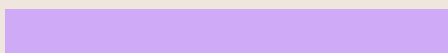
I indsatsen er det vigtigt, at alle frivillige trives og føler sig trygge i deres rolle. Samtidig er det en del af vores ansvar som organisation at sikre, at indsatsen fungerer godt – både for de frivillige og for de patienter og pårørende, vi møder.

Der kan opstå situationer, hvor samarbejdet med en frivillig støtte må afsluttes. Det kan være et valg den frivillige selv træffer, fordi livet ændrer sig, eller fordi man ikke længere har overskuddet.

Det kan også være nødvendigt fra Hjerteforeningens side at afslutte samarbejdet, hvis der opstår samarbejdsproblemer, manglende deltagelse eller adfærd, der ikke er forenelig med indsatsens formål, værdier og rammer.

Ophør som frivillig kan også ske på baggrund af forhold som alder eller sygdom, der gør det vanskeligt at gennemføre samtaler med patienter på en tryk og meningsfuld måde. Det kan også være, at man som støtte er kommet så langt væk fra sin egen sygdomserfaring, at man ikke længere oplever at kunne bidrage med en relevant referenceramme i samtalerne.

Uanset årsagen vil en afsked altid ske i dialog med en konsulent og vi ønsker, at et ophør sker med **respekt** og **tydelighed**. Det er vigtigt for både den enkelte og for fællesskabet, at vi håndterer sådanne situationer ordentligt og med blik for både relationer og rammer.



Tavsheds- og afværggepligt

Som støtte i Hjerteforeningen **forpligter** du dig til at overholde din tavshedspligt. Det betyder, at du ikke må videregive oplysninger til uvedkommende – hverken om Hjerteforeningens interne forhold (fx ikke offentliggjort information og viden) eller om de personer, du møder gennem indsatsen.

Du må ikke dele personoplysninger, som fx:

- Navn og adresse
- Sygdom og helbred
- Familie- og arbejdsforhold
- Seksuelle forhold
- Misbrugsproblemer
- Økonomiske forhold

Tavshedspligten gælder både over for andre frivillige, din egen familie og venner samt offentligt ansatte.

Når du deler erfaringer eller sparrer med andre, skal det altid ske på et generelt plan – uden genkendelige detaljer. Det gælder også ved erfaringsudveksling på møder i med andre frivillige.

Husk på, at din tavshedspligt ikke skal stå i vejen for at du rækker ud for sparring. Hvis du oplever, at en samtale eller problematik er svær at rumme, er det vigtigt, at du ikke står alene med det. Kontakt din tovholder eller frivilligkonsulent – de er der for at støtte dig og hjælpe med at håndtere situationen på en tryk og ansvarlig måde.

Ingen notater – vi værner om privatlivet

Som frivillig støtte skal du **ikke tage noter** om de samtaler, du har med patienter eller pårørende. Indsatsen bygger på **tillid, nærvær** og **respekt for den enkeltes privatliv** – og derfor noterer vi ikke personlige oplysninger.

Det betyder, at du ikke må skrive ned, gemme eller opbevare informationer om fx sygdom, livssituation, kontaktoplysninger eller andre detaljer, der kan identificere den person, du har talt med. **Samtalen skal forblive mellem jer** – og du skal være til stede i nuet, uden dokumentation.

Afværgepligt

Som frivillig støtte kan du komme i kontakt med mennesker i alvorlige livskrises. Derfor er det vigtigt, at du kender til den såkaldte **afværgepligt**.

Afværgepligten betyder, at **alle borgere** – også frivillige – har pligt til at forsøge at afværge:

- **Livsfare**, fx hvis en person er akut selvmordstruet
- **Alvorlige forbrydelser**, fx vold eller overgreb

Afværgepligten går forud for tavshedspligten. Det vil sige, at du gerne må – og i visse tilfælde skal – dele oplysninger med fx afdelingen på sygehuset eller politiet, hvis det er nødvendigt for at beskytte en person mod fare.

Husk:

- **Du er ikke pålagt et særligt ansvar** – men skal agere som du også er pålagt at gøre som privatperson
- **Du skal ikke vurdere situationen alene** – kontakt altid din tovholder eller konsulent i Hjerteforeningen, hvis du bliver alvorligt bekymret.
- Du kan læse mere i *“Guide til afværgepligt” (RådgivningsDanmark, 2024)*

Kommunikation og information

Som frivillig er det vigtigt, at du løbende holder dig **orienteret om indsatsen**, da der kan ske ændringer i både **praktiske forhold** og **retningslinjer**. Hjerteforeningen informerer via flere kanaler, og det er dit ansvar at følge med og søge information, når du er i tvivl.

Sådan finder du løbende relevant information

Du finder relevante materialer på Hjerteforeningens [Frivilligportal – \(www.frivillignet.hjerteforeningen.dk\)](http://www.frivillignet.hjerteforeningen.dk).

Her er samlet dokumenter, opsamlings mv. som er relevante for dig.

Du vil løbende modtage **mails** med relevant information fra din tovholder og fra Hjerteforeningens ansatte. **Infomails** indeholder vigtig og aktuel information om indsatsen, arrangementer, materialer og ændringer – og det er afgørende, at du læser dem og holder dig opdateret. Du kan forvente at modtage disse mails 6-8 gange årligt.

Husk:

- Læs infomails – de indeholder vigtig viden og beskeder
- Del dem gerne med andre frivillige i din gruppe
- Kontakt os, hvis du ikke modtager dem



Ud over mails vedrørende peer-støtteindsatsen modtager du også **nyhedsbrevet Frivilligforum**, som sendes til alle frivillige i Hjerteforeningen på tværs af aktiviteter. Den indeholder nyt fra foreningen, inspiration og relevante nyheder, som kan være gode at kende.

ERFA-møder og andre arrangementer

Som frivillig indgår du i et fællesskab, hvor erfaringsudveksling og løbende udvikling er en vigtig del af indsatsen. Derfor afholdes der ERFA(erfaringsudvekslings)-møder flere gange om året. Disse møder afholdes i de lokale hospitalsgrupper og i andre relevante sammenhænge, såsom møder for gruppen af pårørendestøtter, frivillige der har telefonsamtaler mm.

Det er forventet, at alle frivillige deltager i disse møder, da det giver mulighed for at dele erfaringer og få sparring, hvorved vi sammen drøfter og sikrer kvalitet. ERFA-møderne er samtidig med til at **styrke fællesskabet** og skabe bedre **kendskab til hinanden** – og det gør det lettere at samarbejde og støtte hinanden i rollen som frivillig. På møderne formidles der også **vigtig information**, og der drøftes eventuelle justeringer og udvikling af indsatsen.

ERFA-møderne er en vigtig del af indsatsen, og det forventes, at alle frivillige deltager. Hvis du gentagne gange ikke deltager, vil du blive inviteret til en dialog med din konsulent. Formålet er at sikre, at du fortsat har den nødvendige tilknytning, opdateret viden og støtte i rollen som frivillig – og at vi sammen finder den løsning, der passer bedst til din situation.

Indsatsens årsmøde

Hvert år inviteres alle frivillige i indsatsen til et fælles årsmøde med **oplæg, erfaringsudveksling og fællesskab**. Årsmødet er både en hyldelse for den store indsats, der bliver gjort og en anledning til at møde andre støtter, lære nyt og drøfte relevante perspektiver.

Frivilligdag i Hjerteforeningen

Hvert år (typisk i maj måned) inviterer Hjerteforeningen alle frivillige til en fælles frivilligdag. Det er en dag **med inspiration, fællesskab og fejring** af det frivillige engagement. I hver især bidrager med. Her får du mulighed for at møde frivillige fra andre aktiviteter og dele erfaringer og samtidig blive opdateret på nyt fra foreningen.

Løbende udvikling af indsatsen

Som frivillig har du løbende mulighed for at bidrage til **udviklingen** af indsatsen – fx gennem deltagelse i **arbejdsgrupper, idéudvikling** eller afprøvning af nye tiltag. Vi inviterer løbende til medvirken, men du er også meget velkommen til **selv at række ud**, hvis du har lyst til at bidrage med dine erfaringer, perspektiver eller idéer. Din stemme er vigtig, og vi værdsætter jeres engagement.

Til dig, der har samtaler på hospitalet

Som frivillig på et hospital er du med til at skabe tryghed og nærvær i en ofte uforudsigelig og sårbar situation. Du møder patienter og pårørende ansigt til ansigt – og din tilstedeværelse kan gøre en stor forskel.

Det er vigtigt, at du kender de overordnede rammer for indsatsen – og samtidig er opmærksom på, at der kan være **lokale forskelle** fra hospital til hospital. Din **tovholder** eller **kontaktperson** vil introducere dig til de praktiske forhold, der gælder netop dér, hvor du er tilknyttet.

Nedenfor er præsenteret de vigtigste rammer og krav, når du har samtaler på hospitalet. De er forventet at du kender til rammerne og følger disse, da de er med til at sikre, at samtalerne foregår trygt, respektfuldt og i overensstemmelse med indsatsens formål og aftale med hospitalerne.

Praktisk ramme for vagten

Du vil altid være på vagt sammen med en anden frivillig, så I kan støtte hinanden – både i samtalerne og hvis der opstår svære eller uventede situationer. Samtalerne foregår typisk på stuerne eller i opholdsområder.

Det er forventet, at du både **før vagten**, **undervejs** og **efterfølgende** samler op med den/de medfrivillige på vagten.



Vagtskema, koordinering og aflysning af vagt

Vagtskemaet laves lokalt i gruppen og koordineres af den frivillige tovholder. Det er vigtigt, at alle i gruppen tager medansvar for at få dækket vagterne – det er et fælles ansvar, som sikrer, at vi kan være der for dem, der har brug for os.

Der skal altid være mindst to frivillige på vagt. Hvis der kun er én frivillig til rådighed, aflyses vagten, og tovholderen melder aflysningen til afdelingens kontaktperson. Det er med til at sikre tryghed og kvalitet i samtalerne – både for jer som frivillige og for dem, I møder.

Samtaler skal altid foregå inden for det aftalte tidsrum. Det betyder, at du ikke må møde op uden for den planlagte tid eller afholde samtaler på andre tidspunkter end dem, der er aftalt med gruppen og afdelingen.

Hvis du bliver forhindret i at tage en vagt, fx på grund af sygdom, skal du melde afbud så tidligt som muligt, så der er tid til at finde en afløser.

Husk

- Tovholderen vil introducere dig til, hvordan vagtplan og afbud håndteres i netop din gruppe
- Brug de **aftalte kanaler** til at melde dig på vagter og give besked ved ændringer
- Giv gerne besked **direkte til din makker**, hvis du må melde afbud tæt på vagtens start



Samarbejde med afdelingen

Et godt samarbejde med personalet på hospitalet – særligt sygeplejerskerne – er vigtigt for at skabe trygge rammer for samtalerne. Samarbejdet bygger på gensidig respekt og forståelse, og det er vigtigt at huske, at **alle parter bærer et ansvar for at skabe et godt og tillidsfuldt samarbejde.**

Når du møder ind til vagt, skal du **melde din ankomst** til personalet på afdelingen. Det viser respekt og sikrer, at de ved, hvem du er, og hvorfor du er der. Ved vagtens start vil personalet **guide jer til, hvilke stuer der er relevante at besøge.**

Som frivillig indgår du i en **åben og respektfuld dialog** med personalet. Du er ikke en del af det sundhedsfaglige team, men din rolle som støtte kan supplere deres arbejde og give patienterne en ekstra dimension af omsorg. Det er vigtigt, **at du undlader at tale med personalet om din egen sygdom eller personlige situation**, da deres fokus skal være på de indlagte patienter og deres pårørende.

Husk:

- *Præsenter dig ved vagtens start og afslut med at sige farvel*
- *Respekter afdelingens rutiner og arbejdsgange*
- *Del ikke fortrolige oplysninger uden samtykke*
- *Kontakt din tovholder eller konsulent, hvis der opstår tvivl eller udfordringer*

Tøj og navneskilt

Når du er på vagt, skal du bære det udleverede **tøj fra Hjerteforeningen og dit navneskilt**. Det gør det tydeligt, hvem du er, og skaber tryghed for både patienter, pårørende og personale. Som støtte er du med til at skabe tryghed og tillid – både gennem din måde at møde mennesker på og din fremtoning.

Hygiejne

Som frivillig har du ansvar for at **passe på både dig selv og dem du møder**. God hygiejne er en vigtig del af det.

Husk:

- Sprit hænder **før og efter** hver samtale
- Undlad fysisk kontakt som håndtryk eller kram – hold generel afstand og sæt dig ikke på sengen.
- Tøjet skal være **rent og præsentabelt**. Navneskiltet skal være synligt under hele vagten.
- Bliv hjemme, hvis du er syg eller har symptomer



OBS. For både at passe på jer og på patienterne **afholder vi ikke samtaler med personer, der er i isolation.**

Refusion af transportudgifter

Som frivillig har du mulighed for at få refunderet udgifter til kørsel i forbindelse med dine samtaler. Refusion sker via et skema, som du finder på FrivilligNet – her kan du også læse mere om proceduren. Det er muligt at få refusion for max 50 km (både til og fra vagt).

Vi opfordrer til, at du samler dine kørsler, så vi kan håndtere refusionen mere effektivt. Der vil blive meldt en årlig deadline for indsendelse af refusionsskemaer, og det er vigtigt, at du overholder denne for at få dine udgifter dækket.

Materiale til udlevering under hospitalsvagter

Som frivillig på hospitalet vil du have adgang til materiale, som det kræves, at du udleverer i forbindelse med samtaler. Det drejer sig om:

- En **aktivitetsfolder**, der informerer om Hjerteforeningens tilbud og muligheder for støtte og deltagelse
- En **evalueringsfolder**, hvor modtageren kan give anonym feedback på samtalen og indsatsen

Begge dele er vigtige. Aktivitetsfolderen hjælper med at skabe bro til Hjerteforeningens øvrige tilbud og kan give patienten eller pårørende mulighed for at få yderligere støtte.

Evalueringsfolderen er med til at sikre, at vi løbende kan dokumentere, evaluere og forbedre indsatsen – og den giver modtageren en stemme i udviklingen af tilbuddet.

Til dig, der er forælderstøtte



Som forælderstøtte i Hjertereforeningen bidrager du med noget helt særligt. Du har selv erfaring som forælder til **et barn med hjertesygdom** – og netop den erfaring gør dig i stand til at møde andre forældre med forståelse, nærvær og håb. Samtalerne handler ofte om at dele oplevelser, lytte og skabe ro. Du er ikke rådgiver, men et **medmenneske**, der kan **være til stede i en svær tid**.

I har som forælderstøtter valgt at engagere jer som frivillig på trods af, at I også selv ofte har meget at balancere – familie, arbejde og andre forpligtelser. I gruppen af forældrestøtter er der en særlig opmærksomhed på, at engagementet skal kunne passe ind i hverdagen. I bidrager hver især med jeres tid og erfaringer – og det er netop summen af de individuelle bidrag, der får indsatsen til at fungere.

Hold dig opdateret på børne-/ungeområdet

Hjertereforeningen tilbyder løbende nye **aktiviteter og materialer målrettet børn og unge** med hjertesygdom og deres familier. Du er altid velkommen til at holde dig orienteret via www.hjertereforeningen.dk/hjaelp-og-rad/tilbud-til-born-unge-og-foraeldre/

Underretningspligt

Selvom du som forældrestøtte **ikke har direkte kontakt** med *barnet*, er grundlaget for de samtaler rollen omhandler netop børn og unge. Derfor er vi som indsats forpligtet til at forholde os til den såkaldte **underretningspligt**.

Alle voksne i Danmark har underretningspligt. Det betyder, at man har pligt til at reagere, hvis man får kendskab til eller mistanke om, at et barn ikke trives.

I rollen som forælderstøtte kan du komme i situationer, hvor du bliver bekymret for et barns trivsel gennem det, en forælder fortæller og/eller gør.

Hvis du bliver bekymret – hvad kan du gøre?

- **Tal med din konsulent** – du kan altid kontakte din konsulent i Hjertereforeningen og få sparring om, hvordan du skal forholde dig.
- **Del din bekymring med personalet** – hvis du er på hospitalet, kan du kontakte en sygeplejerske eller anden relevant fagperson og dele din bekymring.
- **Sig det højt i samtalen** – hvis det føles naturligt, kan du nævne din bekymring direkte over for forælderen, fx: "Jeg kan mærke, at jeg bliver lidt bekymret – hvordan har I det egentlig?"

Til dig, der har samtaler over telefon

Som frivillig med **telefoniske samtaler** tilbyder du støtte til patienter og pårørende over hele landet. Samtalerne bookes via Hjerteforeningens hjemmeside eller via kontakt til Hjertelinjen, og du kontakter personen på baggrund **af deres eget ønske om en samtale**.

Samtaler over telefon er både **nærværende** og **meningsfulde** – men de kræver også særlig opmærksomhed, da du ikke har de samme visuelle signaler som i en fysisk samtale. Det er vigtigt, at du skaber ro omkring dig og er til stede i samtalen, samt at du afvikler samtalen et sted, hvor du kan tale fortroligt.

Som frivillig vil du blive kontaktet, når der er kommet et ønske om en samtale, som matcher de erfaringer og forudsætninger, du har. Det kan fx være en patient, pårørende eller forælder, der har bedt om støtte fra én med netop din baggrund.

Du har altid mulighed for at takke nej til en samtale – det er vigtigt, at du kun deltager, når du føler dig klar og har overskud. Din trivsel og tryghed er vigtig, og der skal være plads til at sige fra.



Husk:

- **Vi henstiller til, at du ringer fra hemmeligt nummer** eller via en løsning, hvor dit private nummer ikke vises (på de fleste telefoner kan man ringe med hemmeligt nummer ved at taste #31#xx xx xx xx)
- Det **er ikke forventet**, at du deler dine personlige kontaktoplysninger
- Det er **vigtigt**, at du **sletter mails, beskeder eller andre dokumenter**, hvor der fremgår personoplysninger som navn, telefonnummer eller andre detaljer om den person, du har talt med – det er en del af **tavshedspligten** og med til at **beskytte privatlivet**
- Hvis du oplever en samtale som **følelsesmæssigt svær** eller bliver i tvivl om noget, er det vigtigt, at du rækker ud til Hjerteforeningens konsulenter. Du skal **ikke stå alene** med oplevelsen – vi er her for at støtte dig.



Registrering af samtaler

Efter hver vagt/samtale – uanset om den foregår fysisk eller telefonisk – er det vigtigt, at du **registrerer** dem/den. Registreringen er anonym og tager kun få minutter, men den har stor betydning.

Ved at registrere samtalerne hjælper du os med at:

- Dokumentere indsatsen, så vi kan vise, hvor mange mennesker vi når ud til
- Evaluere og udvikle indsatsen løbende, så vi kan gøre den endnu bedre
- Sikre kvalitet og retning i det arbejde, vi laver sammen

Du finder **både link og guide** til registrering på [FrivilligNet](#). Her kan du også finde en trin-for-trin vejledning til udfyldelse, hvis du er i tvivl om, hvordan du gør.

Husk: Din registrering gør en forskel – ikke kun for Hjerteforeningen, men også for de mennesker, vi er her for at støtte.

Opsumming

Der er meget at holde styr på som frivillig støtte, men her har vi samlet de vigtigste pointer, du kan vende tilbage til, når du har brug for et hurtigt overblik.

- **Du gør en forskel**
Din rolle som peer-støtte bygger på fælles erfaringer og medmenneskelighed – du er ikke rådgiver, men en nærværende støtte.
- **Fortrolighed og respekt**
Du har tavshedspligt og må ikke dele personoplysninger. Samtalerne er fortrolige og skal foregå i øjenhøjde.
- **Du er aldrig alene**
Du er en del af et fællesskab og har altid mulighed for at få støtte og sparring fra tovholder eller konsulent.
- **Fællesskab og god kultur**
Vi møder hinanden med respekt, nysgerrighed og åbenhed – og vi passer på hinanden.
- **Registrering og udvikling**
Registrér dine samtaler – det hjælper os med at dokumentere og udvikle indsatsen.
- **Hold dig opdateret**
Læs infomails og brug FrivilligNet – her finder du vigtig information og materialer.
- **Ræk ud – vi er her for at hjælpe dig**
Hvis du har brug for orlov, vil bidrage til udvikling eller oplever noget, der bekymrer dig – så ræk ud.
- **Samarbejde og ansvar**
Du repræsenterer Hjertereforeningen og indgår i samarbejde med både frivillige og hospitalspersonale – med respekt og tydelighed.

