

Tovholder guide

- Definition af tovholderrollen
- Samarbejdsmodeller
- Struktur og dialog for kommunikation lokalt og nationalt

Indholdsfortegnelse

Frivillig tovholder – en central rolle i fællesskabet	3
Samarbejdsmodel	4
Samarbejdsmodel: Rekruttering og on-boarding	5
Samtale med potentielle nye støtter	6
Samarbejdsmodel: ERFA-møder	7
Samarbejdsmodel: Udfordringer/konflikter	8
Samarbejdssamtale	9
Sammen om samarbejdet	10



Frivillig tovholder – en central rolle i fællesskabet

Formål: At lede og støtte de frivillige på hospitalerne og sikre, at indsatsen fungerer til gavn for patienterne – i tæt samarbejde med Hjerteforeningens frivilligkonsulent og hospitalets kontaktperson.

Nøgleopgaver

- Understøtte og motivere frivillige patientstøtter
- Være opmærksom på stemninger og signaler i gruppen
- Planlægge vagter eller udpege en vagtplanlægger
- Afholde erfaringsudvekslingsmøder (2-3 årligt)
- Sikre god introduktion til nye frivillige
- Være bindeled til hospitalets kontaktperson
- Følge op på materialer (foldere, roll-up mv.)
- Deltage i rekruttering og afklaring af nye frivillige
- Være velorienteret i nyhedsbreve mv. og videreformidle relevant viden
- Evt. uddelegere eller udpege medfrivillige der varetager praktiske opgaver

Samarbejde og støtte

- Konsulenten i Hjerteforeningen fungerer som en fast sparringspartner og har det overordnede ansvar for indsatsen. Der er altid mulighed for at få støtte og vejledning i rollen som tovholder
- Samarbejdet med gruppen af frivillige patientstøtter er en vigtig del af tovholderrollen. En åben og anerkendende dialog styrker fællesskabet og bidrager til, at alle føler sig set, hørt og motiveret i deres frivillige engagement
- Et tæt samarbejde med hospitalets kontaktperson er centralt for at sikre en god koordinering og udvikling af indsatsen

Vigtige kompetencer

- Relationsskabende og motiverende
- Overblik og organisatorisk sans
- Loyalitet over for Hjerteforeningens værdier og aktiv ambassadør for indsatsen
- Indlevelsesevne, anerkendelse og understøttelse af gode rammer for forskellighed blandt de frivillige
- Evne til at håndtere konflikter med dømmekraft

Samarbejdsmodel

- Hvem gør hvad
- Hvor og hvorfor samarbejdet er vigtigt
- Hvordan rollerne supplerer hinanden

Tovholderopgaver

- Introducere og følge op på nye støtter
- Understøtte et positivt fællesskab og trivsel i gruppen
- Varetage praktiske opgaver (lokaler, forplejning, møder, kontakt til afdeling)
- Være bindeled mellem støtter og konsulent
- Deltage i ERFA-møder, årsmøder og evt. Frivilligdagen
- Orienter og inddrage gruppen i opgaver relateret til møderne

Fælles ansvar

- Planlægning og evaluering af møder for hospitalsgruppen
- Løbende dialog om gruppens trivsel og kommunikationskultur
- Konflikt håndtering og støtte ved udfordringer
- Udvikling af sund gruppedynamik og kultur herunder særligt have fokus på psykologisk tryghed
- Afstemning af forventninger og rollefordeling

Konsulentens opgaver

- Overordnet ansvar for indsatsen og rammerne
- Sikre godt arbejdsmiljø, åben dialog og tryghed for at søge sparring for både tovholder og støtterne
- Rekruttering og on-boarding af nye støtter
- Sparring og støtte til tovholderen
- Overordnet kontakt til hospital og ledelse
- Overordnet ansvar for udvikling af materialer og redskaber
- Sikre sammenhæng mellem indsatsen og Hjerteforeningens generelle arbejde

Samarbejdsmodel: Rekruttering og on-boarding

Opstart af nye støtter er en vigtig opgave i indsatsen, hvor både tovholder og konsulent har opgaver og ansvar.

Tovholderopgaver

- Deltage i samtale med ny frivillig sammen med konsulenten
- Koordinere følgevagter inden og efter basisuddannelse
- Sørge for at nye støtter tages i mod på første vagt og introduceres til praktiske rammer og den resterende gruppe
- Introducere til registreringssystemet
- Følge op efter første vagter og sikre tryk og tilhørsforhold (evt. med opfølgende telefonsamtale)
- Dele observationer og erfaringer med konsulenten ift. opstart
- Opmærksom på rekruttering af nye støtter ift. lokalt kendskab, samtaler med patienter mm.

Fælles ansvar

- Fælles afklaring af roller ved samtale (se appendix for skabelon)
- Afklare praktiske opgaver i forbindelse med samtaleafvikling (booking af lokale mv.)
- Planlægge og afstemme forløbet for on-boarding
- Skabe en god oplevelse for den nye frivillige
- Løbende dialog om, hvordan det går
- Justere og forbedre on-boardingprocessen sammen

Konsulentens opgaver

- Formidle rekrutteringsopslag
- Modtage og screene nye ansøgere
- Sikre generel rammesætning for rekrutteringssamtaler
- Afholde indledende samtale og introducere til indsatsen
- Koordinere med tovholder ift. opstart
- Sikre deltagelse i basiskurser samt adgang til materialer og systemer
- Sikre generel introduktion til HF

Samtale med potentielle nye støtter

Opmærksomhedspunkt

- Tidsramme for samtale er ca. 30 min.
- Vigtigt at den nye støtte får taletid så vi kan lære personen at kende

Konsulentrolle

- Styrer tid
- Introducerer til indsatsen og fortæller kort om "jobbet" og samtaler/mødet med patienterne
- Afdækker generelle spørgsmål angående motivation og baggrund
- Introducerer forventninger og krav samt giver efterfølgende tilbagemelding på samtalen

Tovholder

- Fortæller om gruppen og de praktiske rammer (vagtplan, vagtprocedure og ERFA-møder)

Tidsramme:
30-45 min.

Introduktion

5-10 min.

Spørgsmål
og afklaring
af ny støtte

15-20 min.

Praktisk om
gruppen mv.

5 min.

Afrunding og
næste step

3-5 min.

Samarbejdsmodel: ERFA-møder

Når konsulent og tovholder planlægger ERFA-møder sammen, skabes der møder med mening. Det styrker både ejerskab, relevans og fællesskab i gruppen – og giver plads til at dele erfaringer, udfordringer og idéer i trygge rammer.

Tovholderopgaver

- Indsamle input og ønsker fra gruppens medlemmer
- Indkalde og koordinere mødet. Udsender dagsorden, inviterer evt. sygehus/frivilligkonsulent, modtager afbud mv.
- Komme med forslag til temaer og emner
- Sørger for praktiske forberedelser (lokale, forplejning, velkomst) og inddrager evt. gruppen
- Deltage aktivt i mødet og støtte fællesskabet.

Fælles ansvar

- Aftale form og rammer for mødet (fx via formøde)
- Udvælge relevante temaer og cases
- Fordele opgaver og roller under mødet samt evt. skriftlig opsamling efterfølgende
- Evaluere og følge op sammen
- Være opmærksomme på hjertesunde valg af forplejning

Konsulentens opgaver

- Bidrage med perspektiver og viden fra Hjerteforeningen
- Facilitere erfaringsudvekslingsproces
- Bringe emner/tematikker ind som understøtter og udvikler patientstøtterollen

Samarbejdsmodel: Udfordringer/konflikter

Når udfordringer opstår i en gruppe, er et tæt og tillidsfuldt samarbejde mellem konsulent og tovholder afgørende. Gennem åben dialog og fælles handling kan små problemer håndteres i tide – og større konflikter forebygges eller løses med respekt og ro. Det skaber tryghed for både frivillige og samarbejdspartnere.

Tovholderopgaver

- Være opmærksom på stemninger og signaler i gruppen
- Tage en indledende samtale med den/de involverede, hvis det er muligt
- Sørge for at informere konsulenten tidligt, hvis der er udfordringer eller uenigheder i gruppen, som kan skabe problemer.
- Bidrage med viden om gruppens dynamik og historik ind i samarbejdet

Fælles ansvar

- Understøtte et godt arbejdsmiljø ved løbende af drøfte og evaluere arbejdsmiljø og samarbejde i gruppen
- Åben og tillidsfuld dialog mellem tovholder og konsulent
- Fælles vurdering af situationens alvor og behov for handling
- Planlægning af næste skridt: samtale, mægling, justeringer
- Løbende opfølgning og læring af situationen
- Drøfte strategi for udmelding til frivilligruppen

Konsulentens opgaver

- Tage ansvar for svære samtaler og formel opfølgning
- Sikre at konflikthåndtering sker i tråd med Hjerteforeningens værdier og retningslinjer
- Tilbyde sparring og støtte til tovholderen
- Dokumentere og følge op, hvis der er behov for ændringer i gruppen
- Ansvar for at stoppe samarbejde med støtter, hvor omstændighederne kræver det

Samarbejdsamtale

For at sikre et godt og konstruktivt samarbejde har vi samlet nogle af de overvejelser eller spørgsmål der er relevante at drøfte mellem tovholder og konsulent.

Forventningsafstemning	Konsulentens opgaver	Kommunikationsform og -frekvens	Feedback og trivsel	Praktisk samarbejde
<ul style="list-style-type: none"> • Hvilke forventninger er der til samarbejdet mellem konsulent og tovholder? • Hvad skal der til for, at begge parter føler sig godt klædt på til deres rolle? • Er der særlige hensyn eller opmærksomhedspunkter, der bør tages i samarbejdet? 	<ul style="list-style-type: none"> • Hvilke kommunikationsformer fungerer bedst i det daglige samarbejde? • Hvor ofte bør der være kontakt – og i hvilke situationer? • Hvordan sikres det, at begge parter føler sig opdaterede og inddragede? 	<ul style="list-style-type: none"> • Hvordan følges der op på aftaler og opgaver? • Hvad gøres, hvis noget ikke bliver gjort – eller hvis der opstår uenighed? • Er der behov for faste check-ins – og hvordan kan de struktureres? 	<ul style="list-style-type: none"> • Hvordan kan feedback gives på en konstruktiv og tryk måde? • Hvordan kan svære emner tages op i samarbejdet? • Hvad kan styrke trivslen og relationen mellem konsulent og tovholder? 	<ul style="list-style-type: none"> • Hvordan fordeles opgaverne i praksis – fx on-boarding, ERFA-møder og kontakt til hospital? • Er der opgaver, der bør justeres eller fordeles anderledes? • Hvad fungerer godt i samarbejdet – og hvad kan styrkes?

Sammen om samarbejdet

Denne side er til jer – konsulent og tovholder – som et fælles sted at notere de ting, der er vigtige for jeres samarbejde. Det kan være motivationer, forventninger, særlige aftaler, behov eller noget helt andet. Brug den som et udgangspunkt for en god snak og som en hjælp til at skabe klarhed og fælles retning

Indsæt jeres noter og aftaler her (husk at notere navn, gruppe og dato):

Aftaler om opgaver

Motivation og ramme

Særlige opmærksomheder

Andet