

Håndbog for  
Den Landsdækkende Telefonrådgivning (DLT) ved SIND



*Et gratis og fortroligt tilbud til personer over 18 år.*

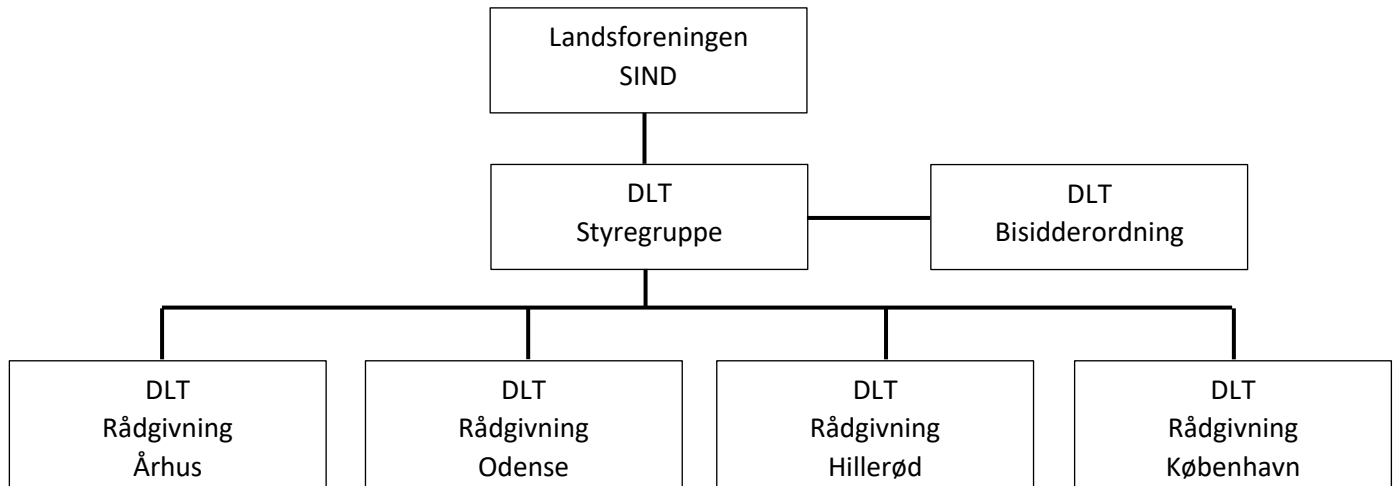


## Indholdsfortegnelse

DLTs organisatoriske struktur .....	2
.....	2
Indledning.....	2
Ydelse og målgruppe .....	3
Tilgængelighed .....	4
Brugertilfredshed.....	4
Den årlige brugerevaluering .....	6
Faglig tilgang og metode .....	7
Teoretisk tilgang til rådgivningen i DLT .....	7
Praktisk tilgang til rådgivningen i DLT.....	7
Håndtering af svære opkald .....	9
Kompetencer .....	10
Værdier, etik og lovgivning.....	11
I forhold til borgeren .....	11
Særlige tilfælde.....	12
DLTs privatlivspolitik.....	12
Hvordan inddrages de frivillige? .....	14



## DLTs organisatoriske struktur





## Indledning

Denne håndbog skal sikre en ensartet kvalitet i Rådgivningen på tværs af Danmark. Da vi er en landsdækkende telefonrådgivning, er vores rådgivninger adskilt rent geografisk. Derfor er det vigtigt at vi, i de forskellige rådgivninger, har et fælles udgangspunkt, så det for brugeren er underordnet, hvor i landet telefonen bliver taget. En håndbog som denne er åben for tilføjelser og/eller rettelser, da vi som rådgivning må tilpasse os brugernes behov. Den nyeste version af denne håndbog bør være tilgængelig i alle rådgivningerne.

Den Landsdækkende Telefonrådgivning (DLT) er et gratis og fortroligt tilbud, der hovedsageligt henvender sig til både psykisk syge og pårørende til psykisk syge. DLT har sit udspring i en telefonrådgivning, der opstod som en del af SINDs Pårørenderådgivning. SINDs Pårørenderådgivning startede oprindeligt som et græsrodsprojekt i 1987. Initiativet blev taget af en gruppe pårørende under Landsforeningen SIND, med det formål at yde rådgivning, vejledning, støtte og undervisning til pårørende til personer med en psykisk lidelse. I dag er DLT en enhed, der hører under Landsforeningen SIND.

DLT er et tilbud, der henvender sig til personer over 18 år, som befinder sig i en uoverskuelig livssituation på grund af psykisk sygdom. Udover at tilbyde støttende telefonrådgivning administrerer DLT også en bisidderordning, som er tilgængelig for borgerne.

Som det fremgår af organisationsdiagrammet, er DLTs beslutningsorgan en styregruppe. Styregruppen består af lederne fra de respektive rådgivninger, koordinatoren for bisidderordningen samt repræsentanter fra sekretariatet i Landsforeningen SIND. Rollen som leder for styregruppen - og dermed leder for DLT - tilfalder den konstituerede leder af SINDs Pårørenderådgivning, som huser DLTs rådgivning i Århus.

## Ydelse og målgruppe

Arbejdet i DLT er en videreførelse af ovennævnte projekts ånd, men på et landsdækkende plan, dog begrænset til rådgivning over telefonen. DLTs tilbud henvender sig både til psykisk syge og pårørende til psykisk syge. Yderligere søger DLT en afgrænsning af ydelsen til personer over 18 år. Skulle der i DLT modtages henvendelser fra personer under 18 år, vil disse blive mødt og behandlet med den rette omsorg, hvorefter vedkommende vil blive henvist til et passende tilbud, blandt andet SIND Pårørenderådgivnings afdeling for børn og unge under 18.



## Tilgængelighed

På Landsforeningen SINDs hjemmeside [www.sind.dk](http://www.sind.dk) findes der en beskrivelse af DLTs tilbud. Herunder åbningstider og rådgiverbeskrivelser. Dette samt telefonnummeret er med til at skabe indgangen til hjælp og støtte hos SIND.

DLTs telefonnummer samt åbningstider er som følger:

Telefonnummer: 70 23 27 50

Åbningstider:

Hverdage: 11:00 – 22:00

Søn- og Helligdage: 17:00 – 22:00

Lørdag: Lukket

DLTs ydelse varetages af ansatte konsulenter og frivillige rådgivere. Både de ansatte og de frivillige har, eller har haft, tilknytning til social- og/eller sundhedsfagligt arbejde.

Ydermere fremgår DLTs tilstedeværelse og kontaktinformation af samtlige pjecer fra SIND.

DLT består af følgende 4 afdelinger:

### **Odense (Stoppestedet)**

Jernbanegade 24B

5000 Odense C

### **Århus (SIND Pårørenderådgivning)**

Børglumvej 5, 1.

8240 Risskov

### **København**

Slotsgade 2, 2. tv

2200 København N

### **Hillerød**

Milnersvej 13B

3400 Hillerød

## Brugertilfredshed

DLT er en fortrolig telefonrådgivning, der ikke nødvendigvis har opfølgende samtaler med de brugere, der rådgives. Dette besværliggør målinger af rådgivningens effekt på lang sigt. Ved hver samtale søges



oplysninger om brugeren indhentet og indtastet i et registreringsskema, hvorudfra der kan dannes og aflæses statistikker.

Oplysninger registreres ud fra nedenstående kriterier (Figur 1):

Oplysning	Valgmuligheder
Rådsøgendes fornavn	Fornavn eller Ikke oplyst
Køn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mand</li> <li>- Kvinde</li> </ul>
Henvender type	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pårørende</li> <li>- Bruger</li> <li>- Andet</li> <li>- Behandler</li> <li>- Studerende</li> <li>- Journalist</li> <li>- Bisidder</li> </ul>
Problematik(ker) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Her kan vælges mere end én.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Familiemæssige og andre psykologfaglige spørgsmål</li> <li>- Sociale spørgsmål – herunder lovgivningsmæssige spørgsmål</li> <li>- Behandlingsmæssige spørgsmål</li> <li>- Tryghedsopkald</li> <li>- Projekt "En indgang til et aktivt liv"</li> <li>- Corona</li> <li>- Andet: _____</li> </ul>
Henvendelsestype <ul style="list-style-type: none"> <li>- * valgmuligheder der knytter sig til SIND</li> <li>- Pårørenderådgivnings andre tilbud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefonisk</li> <li>- Åben anonym rådgivning*</li> <li>- Mailkorrespondance*</li> </ul>
Henvist til <ul style="list-style-type: none"> <li>- Her kan vælges mere end én.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ikke henvist</li> <li>- Personlig samtale</li> <li>- Behandling</li> <li>- Social/retslig hjælp</li> <li>- SIND tilbud – Ensomhedsproblematikker</li> <li>- SIND tilbud – Mental sundhedsproblematikker</li> <li>- SIND tilbud – Misbrugsproblematikker</li> <li>- SIND tilbud – Øvrige</li> <li>- Andres tilbud – Ensomhedsproblematikker</li> <li>- Andres tilbud – Mental sundhedsproblematikker</li> <li>- Andres tilbud – Misbrugsproblematikker</li> <li>- Andres tilbud – Øvrige</li> </ul>

	- Andet: _____
Placering	- Ikke oplyst - Danmarks kommuner fra drop-down menu
Tilfredshed - Den r�ds�gendes tilfredshed med samtalen	- Utilfreds - Neutral - Tilfreds
Varighed af samtale	- Mindre end 10 minutter - 10 – 20 minutter - 20 – 30 minutter - 30 – 40 minutter - 40 – 50 minutter - 50 – 60 minutter - Mere end 60 minutter
Dato - Skal kun udfyldes hvis tidspunktet er et andet end det hvor skemaet indsendes	- Valg af dato i kalender

Figur 1: Registrering af opkald hos DLT via Google Analyse.

Ved daglige opkald bliver det dermed en subjektiv vurdering, hvis ikke tilfredshedsgraden er direkte udtrykt i samtalen, om brugeren var utilfreds, neutral eller tilfreds. Formodninger om DLTs positive indvirkning i r ds gernes liv baseres på evidensbaserede tilgange til rådgivning, psykologi og socialrådgivning. Mere om disse tilgange senere.

De subjektive vurderinger suppleres med en  rlig brugerevaluering.

### Den årlige brugerevaluering

Ved den årlige brugerevaluering afsættes to uger, hvor brugerne i slutningen af samtalen adsp rges, om de vil deltage i en brugerevaluering. Giver der samtykke til dette, videregives opkaldet til den evalueringsansvarlige, som gennemgår en række spørgsmål med brugeren.

Det vurderes, at rådgiveren, som har haft samtalen, ikke skal administrere spørgeskemaet og dermed ikke være en del af sin egen vurdering. Efterfølgende analyseres evalueringen med henblik på at præsentere dem for ledelsen, som derefter kan tage beslutninger om, hvordan der skal handles på resultaterne. Det overordnede formål med evalueringerne er, at der løbende skabes et forbedret tilbud til borgerne.



## Faglig tilgang og metode

### Teoretisk tilgang til rådgivningen i DLT

I DLT arbejdes der først og fremmest ud fra en anerkendende tilgang til borgeren og dennes situation. Den anerkendende tilgang bidrager til skabelsen af et trygt rum for borgeren at være i, når han/hun deler sin livssituation. Det trygge rum skaber en tillidsfuldhed, som kan have en styrkende effekt af de vurderinger og fælles forståelser, der opstår i samtalen mellem borgeren og rådgiveren. I den anerkendende tilgang ligger også et ønske om, at borgeren føler sig set og hørt. Det er især dette aspekt, som vi ofte oplever, gør et stort indtryk på borgeren. Skabelsen af et rum hvor borgerens tilstedeværelse, som person, har en berettigelse. Yderligere arbejdes der ud fra klassisk rolleteori, som bliver relevant i forhold til de problemstillinger og udfordringer, man ofte befinder sig i både som pårørende og som psykisk syg. Roller og den adfærd, der knytter sig til disse, bidrager til vores eget selvsyn. Dette kommer sig af, at rollerne fungerer som positioner i samfundet og i vores relationer, og der hører bestemte forventninger med til bestemte roller. Disse forventninger bidrager ligeledes til den måde, hvorpå vi definerer og ser os selv. Rollerne, som der ofte indtages i denne forbindelse, er beskrevet i SINDs *"Når en i familien rammes, rammes hele familien: Portræt af en pårørende"*.

Teori om empowerment danner også grundlag for tilgangen til Rådgivningen i DLT. Her tales der ind i hvilke omstændigheder i borgerens liv, der kan revurderes eller justeres i forbindelse med at mindske følelsen af afmagt. Igen kan der tages udgangspunkt i, hvilke roller borgeren indtræder i og hvilke handlemuligheder, der er til rådighed for borgeren.

En yderligere teoretisk tilgang til Rådgivningen i DLT og en tilgang i Landsforeningen SIND generelt er *recovery*. En recovery-orienteret tilgang søger at skabe mening for den pågældende bruger i den livssituation, vedkommende befinder sig i. Recovery er en personlig og individuel proces, som har til formål at bidrage med oplevelsen af, at ens tilværelse giver mening. Formålet med at skabe mening i tilværelsen er, at det kan føre til en øget følelse af selvbestemmelse til trods for eventuelle begrænsninger og vilkår, man måtte leve under. I Rådgivningen anses brugeren til hver en tid som eksperten i sit eget liv, og rådgiveren lytter og reagerer ud fra det fortalte.

### Praktisk tilgang til Rådgivningen i DLT

Når vi taler om den praktiske tilgang til Rådgivningen, taler vi om den måde, hvorpå vi omsætter vores teoretiske tilgang til praksis.





Som rådgiver har man det overordnede ansvar for at indlede, strukturere og afrunde samtalen. Da ansvaret for handling og løsning af aktuelle problemstillinger ikke ligger inden for rådgiverens handlefelt, forbliver dette ansvar entydigt hos borgeren.

I DLT er der overordnet fire typer opkald, som vi kan forvente. De fire typer er:

1. Den trykghedsgivende samtale
  - a. Her er der ofte tale om gengangere, men også borgere, der gennemlever en uoverskuelig livssituation og som har brug for bare at tale til én, der lytter
2. Den støttende eller guidende samtale
  - a. Her er der ofte tale om pårørende, som undertiden er i tvivl om, hvordan rollen som pårørende bedst forvaltes i deres situation. De søger både bekræftelse i deres handlinger, men også nye måder at tilgå deres livssituation
3. Den vejledende og henvisende samtale
  - a. I forlængelse af den støttende og guidende samtale tager denne type samtale form af, at rådgiveren og borgeren i fællesskab undersøger, hvilke muligheder for støtte og hjælp der kan være til rådighed for borgeren
4. Ønske om en bisidder
  - a. I denne type samtale vurderer rådgiveren, om der er et reelt behov for en bisidder gennem SINDs bisidderordning. Hvis der er det, indhentes de relevante oplysninger, som videregives, med borgerens mundtlige samtykke, til koordinatoren af bisidderordningen

Fælles for alle typer af samtaler er, at de tilgås med aktiv lytning. At lytte aktivt indebærer, at man som rådgiver:

- Bruger et varmt og venligt toneleje
- Er anerkendende
- Lytter med et åbent, interesseret og forstående øre
- Lytter til, hvordan verden er for den, der fortæller sin historie
- Lytter til følelserne, borgeren gennemlever
- Opfatter tavshed og pauser som givende, da det kan få borgeren til at uddybe sin historie
- Lytter og svarer på borgerens niveau, så der ikke opstår unødvendige misforståelser
- Er aktivt deltagende. Spørger ind, prøver at klargøre, forstå og eventuelt omformulerer for at sikre sig, at fortællingen er forstået rigtigt
- Giver feedback ved at gentage det budskab, borgeren kommer med
- Giver information og råd undervejs efter behov



Som rådgiver kan man nemt blive draget ind i borgerens fortælling og på den måde også blive involveret i borgerens fortælling på et niveau, som ikke er holdbart, da dybere involvering vil føre til en følelse af ikke at kunne gøre nok i form af det begrænsede handlerum, som telefonen tilbyder. Derfor skal man som rådgiver søge at undgå følgende:

- At blive følelsesmæssigt påvirket og involveret, vred, ked eller afstandtagende
- At etablere et personligt forhold, f.eks. med ytringer som ”Jeg ville ønske, jeg kunne give dig et kram lige nu...”.
- At afkræve svar, moralisere, tage parti, fordømme eller give løfter
- At dække eget behov for konklusion på borgerens bekostning

Ledelsen og de ansatte i DLT er bevidste om, at nuancerne i disse retningslinjer nogle gange kan flyde lidt ud eller sammen i en samtale. Derfor er det relevant, at der tilbydes intern kollegial sparring i forbindelse med situationer, hvor en rådgiver er kommet i tvivl om, om en samtale har levet op til retningslinjerne. Da alle samtaler er unikke, skal ovenstående netop anskues som retningslinjer og ikke regler. Ansvar for bedst mulig håndtering af den enkelte samtale pålægges rådgiverens subjektive vurdering. Denne tilgang til den rådgivende samtale er med til at skabe sammenhængen mellem DLTs teoretiske grundlag og den daglige praksis.

## Håndtering af svære opkald

Som rådgiver kan man komme ud for opkald, der kan betegnes som svære. Et svært opkald er ofte karakteriseret ved, at borgeren er kriseramt i en sådan grad, at rådgiveren oplever det uoverskueligt at rådgive i situationen. Emner i de svære samtaler kan også være tabubelagte og meget svære for rådgiveren at forholde sig til. Denne usikkerhed påvirker trygheden i samtalen og vil mange gange efterlade rådeøgende og rådgiver i en uafklaret tilstand. Der kan, i mange tilfælde, også være tale om meget grænseoverskridende samtaleemner

Svære opkald kommer oftest i tre udgaver: Den overfusende/aggressive borger, den selvmordstruende/selvskadende borger og samtalen, der giver anledning til en underretning.

Et møde med den aggressive borger, kan efterlade rådgiveren med en fornemmelse af utilstrækkelighed.

Det er ikke meningen, at rådgiveren nødvendigvis skal lægge øre til de aggressive ytringer, der kommer fra borgeren, og som ofte er rettet mod rådgiveren. Her anbefales det, at rådgiveren afslutter samtalen på en rolig, men fast måde. Efterfølgende opfordres rådgiveren til at tage en pause og søge kollegial supervision ved en af de ansatte konsulenter.



Når en borger vurderes at være selvmordstruet, hidkaldes en kollega med det samme, hvis dette er muligt. I samarbejde med kollegaen indhentes så meget information om borgeren som muligt, og hvis det er muligt, tilkaldes politiet. Efterfølgende skal der søges sparring og supervision hos en af de ansatte konsulenter. I tilfælde af lav bemanning, hvor det ikke er muligt at få assistance af en kollega, vil rådgiveren, ud fra en bevidsthed om sine egne begrænsninger, søge at henvise borgeren til et andet relevant tilbud. Supplerende materiale omkring håndtering af denne type opkald skal være tilgængelig for rådgiveren på arbejdspladsen.

I forbindelse med opkald, der giver anledning til underretning, skal disse drøftes og udarbejdes med en af de ansatte konsulenter. Vi er alle underlagt den generelle underretningspligt efter lov om social service §154. Som rådgiver hos DLT er man også underlagt den skærpede underretningspligt jf. lov om social service §153.

## Kompetencer

Personalet i DLT Rådgivningen består af ansatte og frivillige. Det overordnede ansvar for koordinering og daglig drift ligger hos den daglige leder. Forholdet mellem de ansatte og de frivillige er således, at nye frivillige bliver tilknyttet en af de ansatte, som så fungerer som kontaktperson for den frivillige. Rollen som kontaktperson indebærer introduktion til Rådgivningen og de omgivende rammer, introduktion til yderligere personale i huset samt oplæring i telefonrådgivning. Når den nye frivillige møder ind i DLT, har han/hun været igennem et introkursus, hvor han/hun er blevet introduceret for de andre ansatte i Rådgivningen samt teoretiske og praktiske tilgange i DLT.

I DLT benyttes sidemandsoplæring til de nye frivillige. Dette indebærer, at den frivillige i starten lytter med, når dennes kontaktperson gennemfører samtaler. Efterfølgende diskuteres samtalerne, og der evalueres i fællesskab, hvordan det er gået. Oplæringsproceduren er mere udførligt beskrevet i dokumentet **"Introduktion og oplæring af frivillige i DLT"**.

Som en del af Landsforeningen SIND opfordrer DLT de frivillige til at deltage i de forskellige relevante kurser, der tilbydes i SIND regi.

Hos DLT er der løbende fokus på de ansattes og de frivilliges trivsel og læring. I denne forbindelse benyttes dagligt kollegial sparring og ad hoc supervision. Yderligere tilbydes også ekstern supervision minimum fire gange om året ved en autoriseret supervisor. Ydermere råder DLT også over et udvalg af fagbøger og skønlitteratur, som er relevante for DLTs arbejdsområde og målgruppe. Disse bøger er frit tilgængelige for personalet og kan også lånes med hjem til yderligere fordybelse.

Målgruppen for DLT er en forholdsvis statisk målgruppe, hvad angår problemstillinger og rådgivning.

Fleksibiliteten omkring Rådgivningen kommer i form af fornyede og nye tilbud i de respektive kommuner,



som der kan rettes fokus på i samtalen. I forhold til både rollen som psykisk syg og rollen som pårørende holdes der løbende øje med, om der sker udviklinger inden for området. I det tilfælde, at der udgives nye publikationer relevante for området, indhentes disse i det omfang, det er muligt, og de præsenteres og stilles til rådighed for rådgiverne.

Der afholdes teammøde i Rådgivningen en gang hver anden måned. Ved et teammøde deltager repræsentanter fra Rådgivningen samt lederen, hvis dette er muligt. Her diskuteres aktuelle arbejdsgange og eventuelle lokale tiltag med fokus på kvalitet og trivsel. Ydermere afholdes der personalemøde en gang om måneden, hvor alle er inviteret. Her diskuteres og fremlægges ligeledes eventuelle tiltag i forbindelse med DLT. Alle ansatte og frivillige opfordres til at deltage og bidrage ved personalemødet.

## Værdier, etik og lovgivning

I DLT arbejdes der ud fra en anerkendende tilgang. Ligesom det gælder i rådgivning af borgere, gælder dette også i forholdet mellem ansatte og ledelse. I et arbejdsmiljø efterlader den anerkendende tilgang rum til forskellighed. Et rum, som er præget af accept af og respekt for hinanden. Med denne tilgang og omgangstone på arbejdspladsen er målet ligeledes, at det gennemsyrrer tilgangen til Rådgivningen. Derved bliver anerkendelse en integreret del af hverdagen i DLT indadtil og udadtil. De frivillige rådgivere kommer alle med et fælles ønske om at hjælpe brugerne af DLT. De frivillige har forskellige baggrunde og forskellig motivation for arbejdet. Dette betyder, at DLT kan tilbyde en mangeartet, relevant rådgivning. Herudover ligger det også iboende i begrebet anerkendelse, at forskellighed fordrer udvikling. Forskelligheden, som de frivillige bidrager med, faciliterer således kompetenceudviklingen i DLT.

## I forhold til borgeren

I DLT tilstræbes det at efterkomme borgerens ønsker. Som rådgiver indebærer dette en anerkendende tilgang til borgeren, som skaber et trygt rum mellem borgeren og rådgiveren, hvori borgeren oplever at kunne dele det, der er svært. Det er et mål for DLT, at borgerens trivsel ikke må forringes som resultat af en samtale med DLT.

Fortroligheden, som tilbydes hos DLT, understøttes også af, at rådgiveren er underlagt tavshedspligt.

I forhold til anonymitet ligger ansvaret for dette hos borgeren. I DLT modtages opkaldene på mobiltelefoner med nummervisere. Ønsker borgeren fuldstændig anonymitet, må denne ringe op uden at sende sit opkalds-id. I tilfælde, hvor borgeren udtrykkeligt beder om anonymitet, men nummeret, der ringes fra vises på DLTs telefon, oplyses borgeren om dette. Der påhviler dermed også et etisk ansvar på rådgiveren side om ikke at notere nummeret ned eller på nogen måde undersøge informationer, der er tilknyttet telefonnummeret.



## Særlige tilfælde

I særlige tilfælde, såsom ved selvmordstruende adfærd, vurderes det etisk ansvarligt og berettiget at videregive informationer om telefonnummer (hvis dette er synligt) til politiet med henblik på at få stoppet et eventuelt selvmordsforsøg, jf. straffelovens §141 om afværgepligt.

## DLTs privatlivspolitik

I en telefonrådgivning som DLT møder man en god blanding af både almindelige og følsomme personoplysninger. Ifølge RådgivningsDanmark kan der skelnes mellem disse på følgende måde: Følsomme personoplysninger er oplysninger om race eller etnisk oprindelse, politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning eller fagforeningsmæssigt tilhørsforhold samt behandling af genetiske data, biometriske data med det formål entydigt at identificere en fysisk person, helbredsoplysninger eller oplysninger om en fysisk persons seksuelle forhold eller seksuelle orientering betragtes som følsomme personoplysninger. Alle andre personoplysninger er at betragte som almindelige personoplysninger. Mere specifikt er der her tale om identifikationsoplysninger som navn og adresse, oplysninger om økonomiske og sociale forhold, sygedage, familieforhold, fotografi osv.

### **Hvordan behandler DLT dine personoplysninger?**

I DLT skal man som rådgiver dagligt forholde sig til personoplysninger af forskellig art og behandling af disse. Ofte, under samtaler, noterer rådgiveren små nedslag på et stykke notespapir. Dette gøres for, at rådgiveren lettere kan holde styr på borgerens fortælling. Det betyder også, at man risikerer, at der nedskrives både følsomme og almindelige personoplysninger. Som resultat af dette forhold, er det besluttet i DLT, at alle noter makuleres.

DLT er en fortrolig rådgivning, hvor anonymisering er op til brugeren. Når der ringes ind til DLT vises det telefonnummer, der ringes fra, medmindre denne funktion er slået fra hos brugeren, se guide nedenfor. Selvom telefonnummeret automatisk lagres i opkaldshistorikken på DLTs telefoner, bruges dette nummer ikke til noget. Det er en fast procedure, at opkaldshistorikken på DLTs telefoner slettes den 1. fredag i måneden.

Når du ringer ind til DLT som voksen pårørende, har du også mulighed for at blive tilbudt personlige samtaler med en rådgiver. Den første samtale bliver dermed booket under opkaldet til DLT. Når der bookes en samtale i rådgivernes kalender, indhentes kontaktoplysninger på dig. Med informeret, mundtligt samtykke fra dig skrives disse oplysninger ind i kalenderen sammen med dit fornavn. Disse oplysninger er nødvendige for rådgiveren i tilfælde af, at rådgiveren har behov for at aflyse eller flytte samtalen til et



andet tidspunkt. Ved den første samtale overgår dit forløb til Pårørenderådgivningen, og er dermed ikke længere i DLT-regi.

Dit mundtlige samtykke ved den første booking er DLTs hjemmel for at opbevare personoplysningerne.

Dine personoplysninger slettes fra kalenderen den 1. fredag i måneden *efter* din første personlige samtale.

### **Bisidderordning og personoplysninger**

Når der ringes ind med et ønske om en frivillig bisidder, vil rådgiveren indhente personoplysninger fra brugeren. Der indhentes både oplysninger om brugeren og om det forestående møde. Disse oplysninger sendes via sikker mail til koordinatoren for bisidderordningen. Rådgiveren indhenter brugerens informerede, mundtlige samtykke til dette. Brugeren kan også selv vælge at skrive en mail til [bisidder@sind.dk](mailto:bisidder@sind.dk) og overdrage oplysningerne.

Efterfølgende overdrages disse oplysninger fra bisidderkoordinatoren til den beskikkede bisidder, og bisidderen kontakter dig så hurtigt som muligt. Bisidderen er blevet instrueret i forsvarlig behandling af brugerens oplysninger og har dem kun i sin varetægt under jeres forløb. Herefter slettes/makuleres brugerens oplysninger.

### **Borgerens rettigheder**

Når brugeren har givet samtykke til, at DLT må behandle brugerens personoplysninger, har brugeren ret til:

- At få at vide, hvis brugerens personoplysninger bliver behandlet, ret til at få adgang til disse oplysninger samt en række informationer om grundlaget for behandlingen
- At få urigtige oplysninger om brugeren berigtiget eller suppleret af den dataansvarlige
- At bede om at få oplysninger rettet, hvis de er forkerte. Desuden har man i visse tilfælde ret til at få personoplysninger slettet. Det kan fx være, hvis oplysningerne ikke længere er nødvendige til at opfylde det/de formål, hvortil de blev indsamlet, hvis et samtykke nødvendigt for behandlingen trækkes tilbage, eller hvis behandlingen er ulovlig
- At protestere mod behandling af brugerens personoplysninger til markedsføring
- Ikke at være underlagt afgørelser, der berører vedkommende i væsentlig grad, og som alene er truffet på grundlag af edb-behandling af oplysninger bestemt til at vurdere bestemte personlige forhold, såsom erhvervsevne, kreditværdighed, pålidelighed, adfærd osv.

For en mere udførlig beskrivelse af SINDs privatlivspolitik henvises til:

[https://sind.dk/sites/sind.dk/files/media/document/sinds\\_politik\\_opbevaring\\_sletning\\_overordnet\\_25\\_05\\_2018.pdf](https://sind.dk/sites/sind.dk/files/media/document/sinds_politik_opbevaring_sletning_overordnet_25_05_2018.pdf).



## Hvordan inddrages de frivillige?

Da en stor del af de rådgivere, der varetager arbejdet i telefonrådgivningen, er frivillige, ses der en styrke i, at den frivilliges perspektiver og idéer inddrages, når selve arbejdsprocessen og arbejdsmiljøet skal vurderes. Dette gøres på et team-møde, der afholdes den første mandag i lige måneder, hvor repræsentanter fra rådgiverne (herunder også de frivillige) deltager sammen med ledelsen. Hvis det ikke er muligt for en leder at deltage, modtager denne et referat fra det afholdte møde kort tid efter. Ved team-mødet er der mulighed for at komme med input til forbedringer eller mulige tiltag både for DLT og i sin lokale rådgivning. Dog inden for rammer der sikrer kvaliteten i DLT på tværs af rådgivningerne. Ydermere opfordrer ledelsen alle medarbejdere, herunder også de frivillige, til at deltage i det månedlige personalemøde. Her er DLT et fast punkt på dagsordenen.

Vi tillægger rollen som frivillig, at der er en personlig motivation for at gøre en positiv forskel i brugerens liv.