



Håndbog til frivillige matchledere

 DEMENS
Ulla Borup
Matchleder

Indhold

Denne håndbog.....	2
Om Alzheimerforeningen	3
Basisviden om demens.....	4
Overordnet om din rolle og Aktivitetsvenner	5
Om de frivillige aktivitetsvenner.....	6
Om dem, der søger en aktivitetsven.....	7
Introduktion til Kople	8
Sådan logger du ind	9
Koples opbygning og forside	9
Opgavelisten	10
Slet, sæt på pause og ”opret nyt flow”	17
Fra tilmelding til match - trin-for-trin.....	18
Trin 1. Forbered til match - velkomstsnak	19
Trin 2. Sådan finder du et match	19
Trin 3. Følg op på matchet	21
Udfordringer som matchleder	22
Netværk for matchledere.....	24
Kontaktoplysninger.....	24

Tip: Læser du håndbogen i online format, kan du bruge indholdsfortegnelsen til at klikke dig rundt mellem de forskellige afsnit alt efter, hvad du vil læse mere om.

Denne håndbog

Op mod 90.000 danskere lider af demens, mens mere end 400.000 nære pårørende påvirkes af sygdommen. Desværre er det ofte sådan, at personer med demenssygdomme og deres pårørende trækker sig tilbage fra større fællesskaber og sociale sammenhænge, hvilket øger risikoen for isolation og ensomhed.

Selvom demens ikke kan helbredes, viser undersøgelser, at opretholdelse af sociale relationer og fritidsinteresser kan bidrage til at forebygge og forsinke kognitiv svækkelse.

Aktivitetsvenner er Alzheimerforeningens besøgstjeneste, hvor frivillige aktivitetsvenner og mennesker med demenssygdom mødes om meningsfulde aktiviteter og samvær. Det kan være alt fra gåture, kreative sysler, madlavning eller gode snakke over en kop kaffe.

Som frivillig matchleder er du den der muliggør, at frivillige og mennesker med demenssygdomme kan mødes og danne værdifulde relationer til glæde for både personen med demens, den frivillige og de pårørende, der får et tiltrængt pusterum i hverdagen.

I håndbogen har vi samlet de vigtigste informationer om Aktivitetsvenner og dine opgaver som matchleder, så du føler dig godt klædt på til at matche aktivitetsvenner og personer med demens. Du finder også en introduktion til det IT-system, du skal arbejde i.

Hvis du har yderligere spørgsmål eller behov for hjælp, er du altid velkommen til at kontakte os. Find kontaktoplysninger [bagerst i håndbogen](#).

Lærings siden for matchledere: Vi har samlet alle guides og læringsvideoer på vores lærings side for matchledere. Find den her: www.alzheimer.dk/matchlederlaering

Om Alzheimerforeningen

Alzheimerforeningen er Danmarks største demensfællesskab, der arbejder for at sikre bedre liv for mennesker med demens og deres pårørende. Vi er en demokratisk medlemsorganisation for alle med interesse for demens og mener, at alle berørte af demens, fortjener et godt og indholdsrigt liv. Vores medlemskreds omfatter både mennesker med demens, pårørende og fagfolk på demensområdet.

Vi rådgiver, informerer og støtter forskning i demenssygdomme, og vores arbejde omfatter mange forskellige aktiviteter og indsatser, hvilket er illustreret i figuren nedenfor.



Bliv medlem og støt Alzheimerforeningens arbejde samt forskning på demensområdet. Du får også selv en række eksklusive medlemsfordele.

Læs mere og bliv medlem på www.alzheimer.dk/medlem/

Basisviden om demens

Demens er betegnelsen for en tilstand, hvor de mentale færdigheder bliver svækket af sygdom. Selvom vi endnu ikke ved, hvorfor demenssygdomme opstår, skyldes det altid sygelige forandringer i hjernen.

Der findes mere end 200 forskellige sygdomme, som kan forårsage demens. Omkring 85-90.000 mennesker lever med en demenssygdom i Danmark, heraf har ca. 50.000 Alzheimers sygdom. Hvert år er der ca. 8.000 nye tilfælde af demenssygdomme.

Selvom risikoen for at få en demenssygdom stiger med alderen, er det en myte, at det er en naturlig følge af alderdom. De fleste demenssygdomme er fremadskridende, og den demensramte bliver langsomt dårligere, mens behovet for hjælp vokser.

Der findes ingen helbredende kur, men mange demenssygdomme kan behandles, så symptomerne mindskes. Det er vigtigt at få stillet en diagnose, da alle demenssygdomme kræver pleje og omsorg.

Fakta om demens

- 📌 I Danmark lever ca. 85-90.000 mennesker med en demenssygdom. Heraf har ca. 50.000 Alzheimers sygdom.
- 📌 Der er ca. 8000 nye tilfælde af demens i Danmark hvert år.
- 📌 I 2040 forventes antallet af mennesker med demens over 60 år at vokse til 120-146.000.
- 📌 Over 400.000 personer i Danmark er pårørende til en person med demenssygdom.
- 📌 Kun ca. 50 % af alle med en demenssygdom får stillet en demensdiagnose.
- 📌 Pårørende til hjemmeboende mennesker med demens bruger i gennemsnit 5-7 timer om dagen på pleje og omsorg.
- 📌 De totale omkostninger ved demens i Danmark andrager mere end 20 milliarder kr. om året.
- 📌 Demens er den 4. hyppigste dødsårsag i Danmark.
- 📌 Ca. hver tredje time dør en dansker af en demenssygdom

Kilder: [National Videncenter for Demens](#) (Rigshospitalet); Alzheimer International: The global impact of dementia 2013-2050, dec 2013; WHO: [Dementia - a public health priority.](#), 2012; samt [Costs of Informal Care for People Suffering from Dementia: Evidence from a Danish Survey. Dementia Geriatric and Cognitive Disorder Extra. november 2011](#)

Overordnet om din rolle og Aktivitetsvenner

I Aktivitetsvenner matches frivillige aktivitetsvenner med personer med demens. Som frivillig matchleder spiller du en afgørende rolle i at matche aktivitetsvenner med mennesker med demens. Dine opgaver kan overordnet opdeles i de nedenstående tre faser, der er uddybet trin-for-trin i [afsnit 4](#).



Har du spørgsmål til rollen som frivillig matchleder? Find svar på de mest almindelige spørgsmål på www.alzheimer.dk/matchlederfaq. Besøg også vores hjemmeside for at læse mere om Aktivitetsvenner og se portrætter af vellykkede matches på www.alzheimer.dk/aktivitetsvenner.

3-5 timer om ugen

Som matchleder skal du bruge cirka 3-5 timer om ugen. Det er bedst at sprede tiden ud over ugen, så du løbende kan tjekke nye tilmeldinger, byde velkommen og lave matches. Vi bestræber os på, at der helst ikke går meget mere end en uges tid fra, at en frivillig eller person med demens tilmelder sig, til at de hører fra en matchleder.

Kople - dit arbejdsredskab

Kople er et IT-system, hvor du laver alle dine opgaver som matchleder. Det er nemt at bruge, og du behøver ikke at være en IT-ekspert. Håndbogen indeholder en [introduktion til Kople](#), som du kan læse som en helhed eller bruge som et opslagsværk. Du bliver også introduceret til Kople på et introkursus.

Sparring og samarbejde med andre matchledere

Vi bestræber vi os på at have mindst to matchledere i hvert team, så I har mulighed for at samarbejde. I anbefales at mødes fast online eller fysisk, så I kan fordele nye tilmeldte imellem jer samt tale om mulige matches eventuelle udfordringer. I starten kan I med fordel mødes relativt ofte f.eks. en gang om ugen eller hver anden uge. Tjek vores guide med gode råd til samarbejde og kommunikation på www.alzheimer.dk/matchlederlaering. Har du ikke en matchleder-kollega, kan du kontakte sekretariatet for hjælp og sparring.

Tavshedspligt og GDPR

Som matchleder har du tavshedspligt ifølge Straffeloven, hvilket betyder, at du ikke må videregive personfølsomme oplysninger om de frivillige eller personer med demens uden udtrykkeligt samtykke. Personfølsomme oplysninger inkluderer f.eks. familieforhold, seksuelle forhold, privatøkonomi og sygdom. Du må gerne tale åbent med Alzheimerforeningens personale og andre frivillige matchledere, da de også er underlagt tavshedspligt.

Når aktivitetsvenner og personer med demens tilmelder sig Aktivitetsvenner, sker det gennem en tilmeldingsformular på www.alzheimer.dk/aktivitetsven. Her giver de samtykke til, at deres oplysninger må bruges til at finde et match til dem. Du kan læse mere om Alzheimerforeningens privatlivspolitik på www.alzheimer.dk/om-os/privatlivspolitik/.

Om de frivillige aktivitetsvenner

De frivillige, der melder sig som aktivitetsvenner, er typisk enten pårørende, har en demensfaglig baggrund eller studerer et sundhedsfag. De har altså som oftest haft demens inde på livet og har et hjerte, der banker for at gøre en forskel for netop mennesker med demens. Der er dog intet krav om, at man har kendskab til demens, så længe man har tid og lyst til at gøre en forskel. Det, der er i fokus, er fælles interesser, nærvær og en lige-værdig relation mellem den frivillige og personen med demens.

De frivillige modtager desuden en håndbog og link til en [læringsside](#), der hjælper dem med at forberede sig til rollen som aktivitetsven.

Har du gode idéer til at rekruttere frivillige til Aktivitetsvenner? Alzheimerforeningen står for rekrutteringen, men vi er altid åbne for gode idéer! Hvis du kender til et lokalt arrangement for frivillige organisationer, en relevant Facebookgruppe eller lignende, hvor det kunne være relevant at informere om Aktivitetsvenner, så lad os endelig høre fra dig. Du kan også bestille materialer hos sekretariatet, som du kan dele ud relevante steder i din kommune.

Om dem, der søger en aktivitetsven

Aktivitetsvenner er et tilbud til mennesker med demens, som ønsker en aktivitetsven. Tilbuddet er tilgængeligt for både personer, der bor i egen bolig og i plejebolig. For at få en aktivitetsven skal man have en demensdiagnose, en igangværende udredning eller en begrundet mistanke om demens.

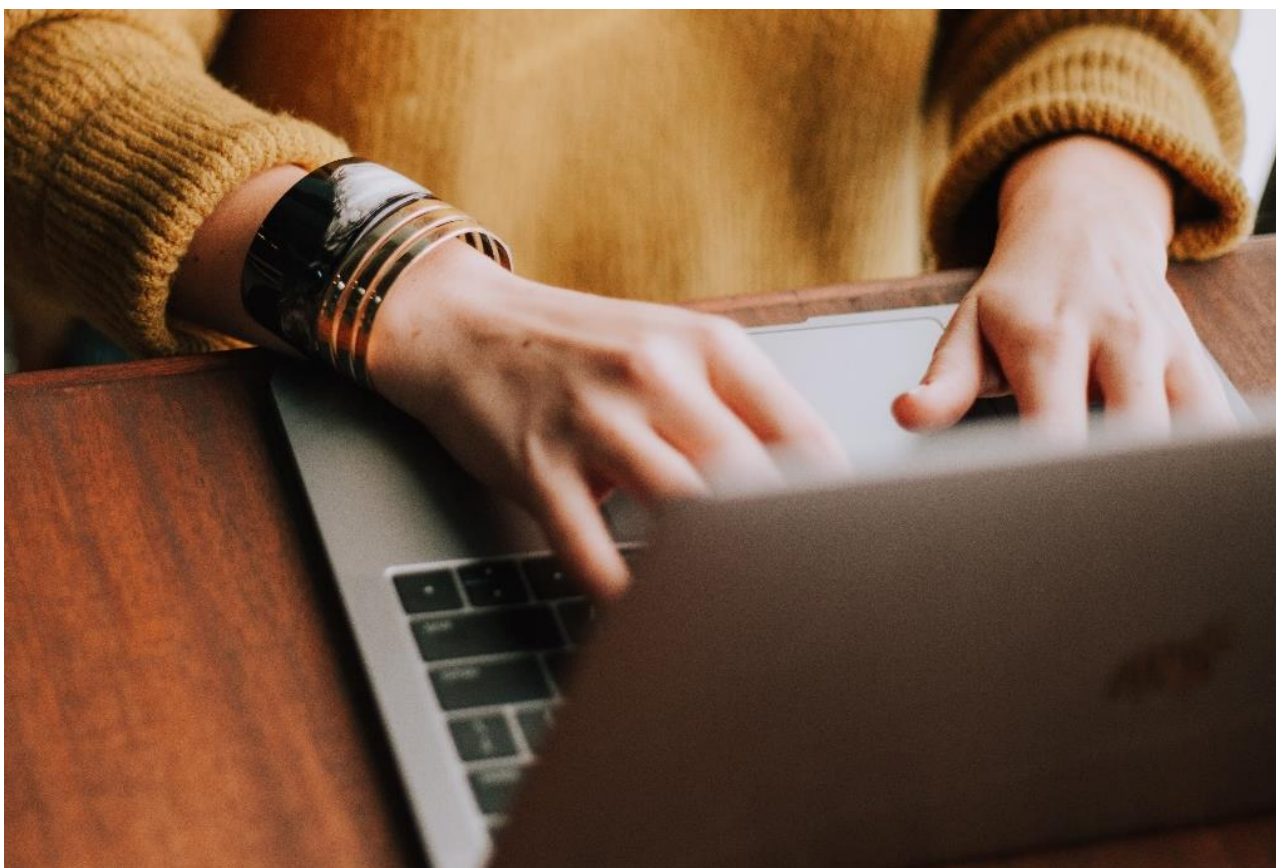
Personer med demens kan tilmelde sig selv eller blive tilmeldt af pårørende eller kommunalt ansatte. Det er vigtigt, at personen, der skal have en aktivitetsven, selv ønsker det, da tilbuddet er baseret på gensidig frivillighed. Det er typisk demenskoordinatorer, plejepersonale og andre fagpersoner, der informerer om Aktivitetsvenner og opfordrer til tilmelding.



Introduktion til Kople

Som matchleder bruger du IT-systemet *Kople* som dit primære værktøj. Kople giver dig mulighed for at skrive e-mails, sende sms'er, tage noter og matche aktivitetsvenner og mennesker med demens. Med Kople er al information samlet ét sted, og du kan holde din private mail og telefon adskilt.

Kople er specielt udviklet til Aktivitetsvenner, og det er et intuitivt system, der er relativt nemt at lære. I de følgende afsnit vil vi klæde dig godt på og introducere dig til de mest centrale funktioner i Kople. På www.alzheimer.dk/matchlederlaering kan du også finde nyttige videoguides.



Lad os få termerne på plads: I Kople kaldes aktivitetsvenner for *frivillige*, og personer med demens, der ønsker en aktivitetsven, kaldes *værter*. Sådan vil de derfor blive omtalt fremadrettet i håndbogen.

Sådan logger du ind

Du tilgår Kople fra din foretrukne internetbrowser og skal ikke downloade noget. Alt det kræver er en computer med internetadgang. Skriv app.kople.io i browseren, og brug det brugernavn og adgangskode, du fik på introkurset for matchledere. Gem Kople som et bogmærke i din browser, så du nemt kan logge ind fremover.

Koples opbygning og forside

Når du logger ind, er det første du møder naturligvis en forside. Nedenfor ser du et billede af forsiden med forklarende tekster. De forskellige elementer er nærmere beskrevet her i afsnittet.

The screenshot shows the Kople web application interface. At the top, there is a search bar with the text "Søg" and a search icon. Below the search bar, there is a navigation menu with three items: "Kerteminde", "Aktivitetsven", and "Er Matchet - følg op". The "Aktivitetsven" section is expanded, showing a list of tasks with checkboxes: "Forbered til match" (checked), "Klar til at blive matchet" (checked), and "Er Matchet - følg op" (unchecked). Below the tasks, there is a table with columns for name, role, and date. The table contains the following data:

Navn	Rolle	Dato
Birgit Lis...	Volunteer	24/10/2022
Karen Ri...	Host	21/11/2022
Lars Klar...	Volunteer	21/11/2022
Kirsten	Volunteer	21/11/2022
Anna Ma...	Host	12/12/2022

Three text boxes provide additional information:

- Top right:** "Skal du finde en bestemt vært eller frivillig? Så kan du søge direkte på navnet her." (An arrow points to the search bar.)
- Left side:** "Til venstre finder du **opgavelisten**, der er inddelt i tre faner. Du kan folde hver fane ud og se de frivillige og værter, der ligger under hver af fanerne afhængig af, hvilken opgave, de har på sig." (An arrow points to the "Aktivitetsven" section.)
- Right side:** "I toppen til højre finder du tre ikoner med hver deres funktion."
 - Icon 1: "Dette ikon fører dig tilbage til **forsiden**."
 - Icon 2: "Dette ikon viser dig til dine **brugerlister**, hvor du kan få overblik over alle tilmeldte i din kommune."
 - Icon 3: "Med dette ikon kan du **manuelt oprette en ny frivillig eller vært**."

Additional text at the bottom right: "Hvis du gerne vil have et overblik over alle brugere i systemet så klik på 'Brugerliste' øverst til højre på denne side. Vi håber at du får en god oplevelse med Kople!"

Opgavelisten

Kople er bygget op om en række opgaver, som du som matchleder skal udføre fra at værter og frivillige tilmelder sig, til at de matches. På billedet nedenfor kan du se et overblik over alle opgaver.

DE FRIVILLIGE	VÆRTERNE
Inviter til snak	Velkomstopkald
Velkomstopkald	Vent på match
Start matchning	Præsenter match
Præsenter match	Afvent bekræft match
Afvent bekræft match	Færdiggør match
Færdiggør match	Vent 30 dage
Vent 30 dage	Match opfølgning
Match opfølgning	Afslut match
Afslut match	

Opgaver fra tilmelding til match: De grønne felter er opgaver, du som matchleder aktivt, skal tage dig af. de grå er ventepositioner, som værter og frivillige kan befinde sig i imellem opgaver. "Afslut match" er markeret med blå, da det kun er aktuelt i nogle tilfælde.

På de frivilliges og værternes profiler kan du altid se en opgavebeskrivelse, der forklarer, hvilken opgave du nu skal løse, f.eks. "velkomstopkald" eller "præsenter match". Når du har løst en opgave, f.eks. at ringe til en ny tilmeldt op til en velkomstsnak, skal du blot trykke på "udført" ud for opgavebeskrivelsen. Så vil den næste opgave i rækken blive vist.

Opgave

Velkomstopkald

Ring den frivillige op til den aftalte velkomstsnak. Skriv noter fra snakken i feltet "Personlig information", så du efterfølgende kan bruge det til at lave et godt match. I feltet finder du også centrale spørgsmål, som du bør komme omkring i snakken. Dobbelttjek også gerne om adresse, mail m.m. er korrekt registeret. Afslut snakken med at fortælle, hvad næste skridt er.

Vis mindre

Når du har løst en opgave skal du trykke på "udført". Derefter skifter opgavebeskrivelsen til den næste i rækken, og du kan læse, hvad du nu skal gøre.

Udskyd **Udført**

Eksempel på en opgavebeskrivelse.

På **opgavelisten** til venstre på forsiden kan du se alle de værter og frivillige, hvor der er en opgave, du skal tage dig af. Opgavelisten er inddelt i følgende faner:

- a Forbered til match:** Her ser du alle værter og frivillige, som skal have et velkomstopkald.
- a Klar til at blive matchet:** Her ser du de frivillige, som er klar til at blive matchet, samt de værter og frivillige, hvor matchprocessen er i gang, og næste skridt f.eks. er: "Præsenter match".
- a 1. opfølgning på match (efter 14 dage):** Her ser du matchede frivillige og værter, efter der er gået to uger af deres match, og det er tid til at høre, om de er kommet godt fra start.
- a 2. opfølgning på match (efter 1 måned):** Her ser du matchede frivillige og værter en måned efter den første opfølgning, hvor det igen er tid til at høre, hvordan det går med matchet.
- a 3. opfølgning på match (efter 3 måneder):** Her ser du matchede frivillige og værter to måneder efter anden opfølgning, hvor det er tid til tredje og sidste opfølgning på deres match.
- a Matchet- kontakter selv ved behov. Er matchet - følg op:** Her ser du alle matches, der har været i gang i over tre måneder. Aftalen er, at de herfra selv tager kontakt, hvis de har spørgsmål, brug for hjælp, eller der sker ændringer i matchet.

Hvor kan jeg se de værter, der venter på et match? Du kan ikke se værter på opgavelisten, efter du har haft et velkomstopkald med dem, da de overgår til ventepositionen "Vent på match", men du kan altid finde en liste over alle ikke-matchede værter i dine brugerlister (mere om det på s. 12).






Ikoner på opgavelisten og deres betydning

Opgavelisten viser ikke kun værter og frivillige med opgaver, der skal løses, men også ny kommunikation (sms, e-mails og opkald), udskudte opgaver og påmindelser fra dig eller dine matchleder-kolleger. På billedet nedenfor kan du se hvilke ikoner, der betyder hvad på opgavelisten, når de står ud for navnet på en vært eller frivillig.

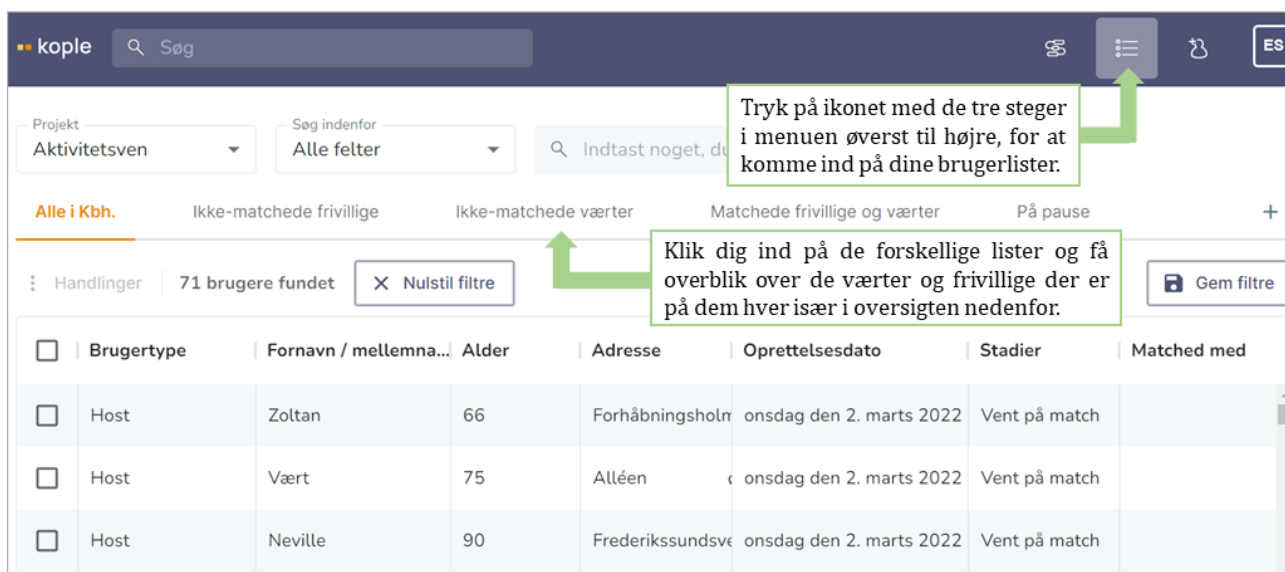
 Viser, at der er en opgave, der aktivt kan løses, fx et 'Velkomstopkald' eller 'Præsenter match'	 Viser, at der er udskudt en opgave. Tidsangivelsen viser, hvornår opgaven er udskudt til.
 Viser, at der er ulæst kommunikation fra værten eller den frivillige. Det kan være en SMS, mail eller opkald. Tidsangivelsen viser, hvornår det er fra.	 Viser, at der er lavet en påmindelse. Det kan være en påmindelse om at rykke en frivillig for svar, hvis personen ikke selv er vendt tilbage inden en bestemt dag.

Brugerlisten

Brugerlisten giver dig overblik over alle værter og frivillige i din kommune. Du har som udgangspunkt fem forskellige lister, der viser:

-  Alle tilmeldte i din kommune
-  Ikke-matchedede frivillige
-  Ikke-matchedede værter
-  Alle matches
-  Frivillige og værter, der er sat på pause

Du finder listerne ved at klikke på ikonet med tre streger i øverste højre hjørne (se billedet nedenfor).



<input type="checkbox"/>	Brugertype	Fornavn / mellemna...	Alder	Adresse	Oprettelsesdato	Stadier	Matched med
<input type="checkbox"/>	Host	Zoltan	66	Forhåbningsholn	onsdag den 2. marts 2022	Vent på match	
<input type="checkbox"/>	Host	Vært	75	Alléen	onsdag den 2. marts 2022	Vent på match	
<input type="checkbox"/>	Host	Neville	90	Frederikssundsve	onsdag den 2. marts 2022	Vent på match	

Værterne og de frivilliges profiler

Alle værter og frivillige har deres egen profil i Kople, hvor du kan finde alle deres oplysninger og kommunikation, og også selv kontakte dem og matche dem. Du kommer ind på en vært eller frivilligs profil ved at klikke på deres navn på opgavelisten eller brugerlisten (eller søge efter dem i søgefeltet øverst i Kople). Profilerne har tre visninger hhv.: *information*, *kommunikation* og *match*. Læs videre for en uddybning af profilerne og disse sider.



Informationssiden

På informationssiden finder du en **opgavebeskrivelse** og **grundlæggende oplysninger** om værten eller den frivillige - det vil sige alt det, de selv har udfyldt ved tilmelding. Det er også her, du tilføjer dine egne noter fra velkomstsnakken i feltet **personlig information** (se billedet nedenfor).

The screenshot shows the 'Information' view of a profile for 'Anders Andersen'. The page is divided into several sections:

- Opgave:** A section titled 'Start matching' with a description and 'Udskyd' and 'Udført' buttons.
- Grundlæggende oplysninger:** A section containing personal details like name, email, phone number, age, and address.
- Personlig information:** A section for adding notes from the welcome chat.

Annotations with green boxes and arrows point to specific elements:

- A box above the 'Opgave' section explains that the task description tells you the next step and that you should click 'Udført' after completion.
- A box above the 'Grundlæggende oplysninger' section explains that this section contains all information provided during registration, such as name and contact details, and that it can be edited.
- A box above the 'Personlig information' section explains that this is where you add notes from the welcome chat.
- A box at the bottom right points to an information icon in the footer, stating that clicking it leads to the information page.

Infosiden: Her ser du en gennemgang af alt det, du ser på infosiden på værter og frivilliges profiler.

Kommunikationssiden – sådan ringer og skriver du ud

På kommunikationssiden kan du se en tidslinje med al kommunikation mellem dig og værten/den frivillige. Det er også her, du selv sender sms'er, e-mails og ringer. Se en gennemgang af kommunikationssiden på billedet på næste side.



Brug beskedskabeloner og spar tid. I Kople finder du skabeloner til e-mails og sms'er, så du ikke behøver opfinde noget nyt hver gang. Du kan frit redigere i dem, hvis der noget, du gerne vil tilføje eller omformulere. Husk altid at tilføje dit navn og by i bunden af de e-mails og sms'er, du sender.

Du kan også skrive **noter** i tidslinjen. Det er særligt en god idé at gøre efter et telefonopkald, så du kan huske, hvad det handlede om senere. Du kan også skrive, hvis du f.eks. har overvejelser om et muligt match eller lignende. Kun personer med login til Kople kan læse noterne og ikke værterne eller de frivillige.

The screenshot shows the Kople interface for a user named Anders Andersen (test). The interface is divided into several sections:

- Header:** "kople" logo and a search bar.
- User Profile:** "Anders Andersen (test) Volunteer" with a "1. Aktivitetsven Start matching" button.
- Opgave (Task):** "Start matching" with instructions and "Udskyld" and "Udført" buttons.
- Grundlæggende oplysninger (Basic Information):** A list of personal details including name, email, phone number (+4512345678), age (30), and address (2300 København DK).
- Tidslinje (Timeline):** A central area showing communication history. A green box highlights a message from "13:15 - Inviter til snak" on "lørdag den 14. maj 2022". The message content is an "AUTOMATISK E-MAIL" about a volunteer guide.
- Communication Form:** A bottom section with tabs for "SMS", "E-mail", "Note", and "Opkald". A green box points to the "E-mail" tab, stating: "I tekstfeltet kan du skrive SMS'er, mails, noter. Du klikker blot på den kommunikationsform, du ønsker, skriver noget, og trykker afsend. Du kan også ringe op ved at trykke på 'Opkald'".
- Bottom Bar:** A navigation bar with icons for home, search, and communication. A green box points to the communication icon, stating: "Klik her for at finde beskedskabeloner til både mails og SMS'er." Another green box points to the communication icon, stating: "Når du klikker på ikonet med talebobler ser du kommunikationssiden."

Annotations in the image include:

- A green box pointing to the timeline: "På kommunikationssiden finder du en **tidslinje**, over al den kommunikation, der har været med en vært eller frivillig."
- A yellow box pointing to the phone number: "Det er en god idé at tjekke, om der står +45 foran telefonnummeret, ellers kan du ikke ringe op eller sende SMS'er."
- A green box pointing to the communication form: "I tekstfeltet kan du skrive SMS'er, mails, noter. Du klikker blot på den kommunikationsform, du ønsker, skriver noget, og trykker afsend. Du kan også ringe op ved at trykke på 'Opkald'".
- A green box pointing to the communication icon: "Klik her for at finde beskedskabeloner til både mails og SMS'er."
- A green box pointing to the communication icon: "Når du klikker på ikonet med talebobler ser du kommunikationssiden."

Kommunikationssiden: På tidslinjen vises de forskellige kommunikationsformer med forskellige farver. E-mails er grønne, sms'er lyserøde, opkald limegrønne og noter blå.

Leder du efter noget bestemt på tidslinjen? Klik på "Filtre" og vælg, at du f.eks. kun vil se noter. På den måde kan du lettere finde frem til det, du leder efter. Du kan også søge på specifikke ord i søgefeltet øverst i tidslinjen.

Udover at kommunikere ud eller skrive noter, kan du også oprette **påmindelser** ved at højreklikke på en sms, e-mail, note eller opkald på tidslinjen og tilføje en tekst og dato (se hvordan på billedet på næste side). Påmindelsen bliver stående, indtil du fjerner den. Hvis I er flere matchledere, der arbejder sammen, kan det være en god idé at skrive sit navn i parentes i påmindelsen, så det er tydeligt, hvem der har lavet påmindelsen.

The image shows two parts of a mobile application interface. On the left, a timeline view displays a message from 'Kære Jane' with a 'Tilføj påmindelse' (Add reminder) button highlighted. A callout box labeled 'Trin 1' explains that users can right-click on messages to add reminders. On the right, a reminder creation dialog is shown, where a user can enter a message, select a date and time, and confirm the reminder. A callout box labeled 'Trin 2' explains that users should write a short text and choose a date and time. A second callout box labeled 'Trin 3' explains that users should click 'Opret påmindelse' (Create reminder) and that the reminder will be removed when it is no longer relevant.

Trin 1. Højreklik på en SMS, note eller e-mail på tidslinjen og vælg "Tilføj påmindelse". Påmindelser kan fx bruges til at huske dig selv på en aftale om, at du eller den frivillige skal give besked om noget, at du skal rykke for svar eller lignende.

Trin 2. Skriv en kort tekst, om det, du gerne vil minde dig selv om og vælg en dato og tidspunkt for påmindelsen.

Trin 3. Tryk på "Opret påmindelse". På opgavelisten vil du nu kunne se en klokke samt den valgte dato ud for navnet på værten eller den frivillige. Slet påmindelsen, når den ikke længere er relevant.

Sådan laver du en påmindelse.

Matchsiden

Efter et velkomstopkald med en frivillig, bliver det muligt at matche vedkommende ved at gå ind på **matchsiden** på deres profil. På matchsiden finder du forslag til mulige matches baseret på afstand. Du kan klikke dig rundt mellem de forskellige værter og læse deres oplysninger for at finde et eller flere potentielle matches, som du vil prøve af.

Når du har fundet et godt bud på et match, kan du låse den pågældende frivillige og vært sammen ved at klikke på "Start matching" (se hvordan du gør billedet på næste side). Det betyder ikke, at matchet er endeligt, men det forhindrer andre matchledere i at matche de samme personer i mellemtiden. Du kan derefter præsentere parterne for hinanden og få matchet bekræftet. Husk at markere opgaver som "Udført" i Kople undervejs i matchingprocessen. Læs mere om hvordan du finder et match på s. 20.

Trin 1. Gå ind på den frivillige, som du gerne vil matche

Trin 2. Tryk på ikonet med de to personer, så du kommer ind på matchsiden

Trin 3. Klik dig rundt på listen over mulige matches. Til højre kan du læse mere om hver enkelt. Når du er klar, vælger du den ønskede vært på listen, sådan som det er gjort her

Trin 4. Tryk på *Start matching* for at låse de to profiler med hinanden.

Trin 5. Tryk "Udført" til opgaven *Start matching*. Herefter hedder opgaven *Præsenter match* på både værten og den frivilliges profil, hvilket du så skal gøre og trykke "Udført" til. Sidste skridt er at sende begge en match-mail og trykke "Udført" til opgaven *Færdiggør match* på begge profiler

Matchsiden: I venstre side ser du en liste over mulige matches baseret på afstand. Til højre kan læse om de forskellige værter. Du kan klikke på de forskellige navne på listen for at se netop deres oplysninger.

Ser afstandene til mulige matches mærkelige ud? Hvis alle værter ser ud til at bo mange kilometer væk, bør du tjekke, om den frivilliges adresse er skrevet korrekt og står som "gyldig" under deres grundlæggende oplysninger. Kople kan have svært ved at læse adresser, hvis der f.eks. står "stuen, th." og efter vejnavn og husnummer.

Slet, sæt på pause og ”opret nyt flow”

Du kan **slette** værter og frivillige i Kople, f.eks. hvis de selv ønsker det, eller du ikke kan få kontakt til dem. Når du sletter en profil, bliver du bedt om at angive en årsag til sletningen. Vælg den årsag der passer bedst i det specifikke tilfælde eller vælg ”Anden årsag”, hvis der ikke er noget, der passer. Når du sletter en vært eller frivillig, forsvinder de fra både opgave- og brugerlisten. Slettede profiler kan genskabes i op til seks måneder.

Husk at orientere om at du sletter: Brug beskeds-kabelonen ”Vi afmelder dig” til at orientere dem om, at de ikke længere er i systemet og at eventuelle e-mails, sms'er eller opkald fra dem ikke vil blive modtaget, medmindre de tilmelder sig igen.

Du kan også sætte værter og frivillige **på pause** i en afgrænset periode, f.eks. hvis de skal ud at rejse. Mens de er sat på pause, ses de ikke på opgavelisten, medmindre de skriver eller ringer. Du kan altid finde dem igen ved at søge på deres navn eller finde dem på brugerlisten ”På pause”. Du kan også nemt ændre eller ophæve pauser.

Du har også mulighed for at **oprette et ”nyt flow”**, hvis du gerne vil matche samme vært eller frivillig med flere forskellige, f.eks. en frivillig, der har tid og lyst til at blive matchet med to forskellige værter på én gang. Det er dog sjældent, at får brug for den funktion.

Alle tre funktionerne tilgår du ved at klikke på ”handlinger” på værten eller den frivilliges profil (se hvordan på billedet nedenfor).



Det er ved at klikke på **Handlinger**, at du har mulighed for at vælge enten "Opret nyt flow", "Sæt bruger på pause" eller "Slet bruger"

Sådan sletter du, sætter på pause eller opretter et ”nyt flow”.

Fra tilmelding til match - trin-for-trin

Følgende er en guide, som viser, hvordan du trin-for-trin går fra tilmelding af en vært eller frivillig til et match. Det hele sker via IT-systemet Kople, som blev præsenteret i det foregående afsnit.



Trin 1. Forbered til match – velkomstsnak

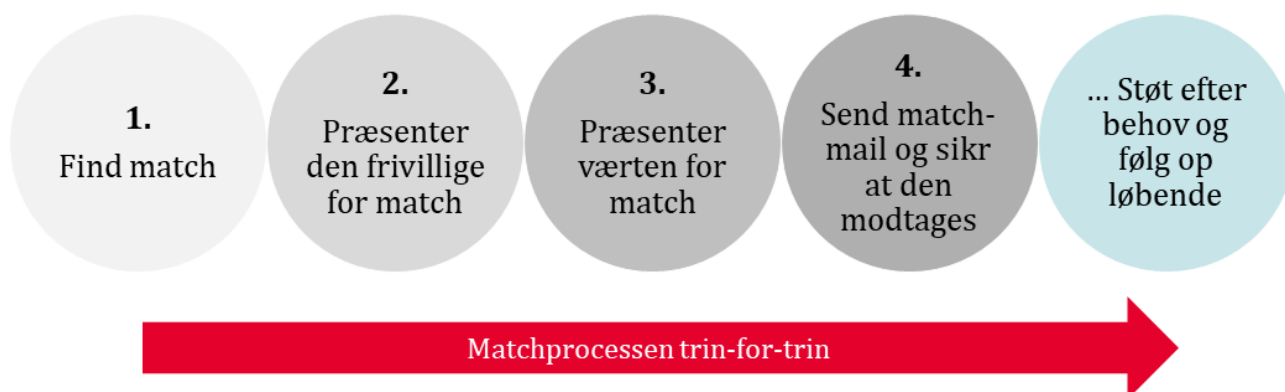
Når nye frivillige eller værter tilmelder sig Aktivitetsvenner, skal du ringe dem op til en velkomstsnak. Formålet med snakken er at lære personen bedre at kende, så vi kan finde det rette match, og også at fortælle mere om Aktivitetsvenner.

Du kan invitere til velkomstsnakken ved at sende en e-mail eller sms, eller du kan bare ringe op og høre, om de har tid. Hvis du ikke får fat i personen, kan du sende en sms og skrive, hvem du er, og hvorfor du har ringet.

Husk at tage noter under snakken og skriv dem i Kople, så det bliver lettere at huske, hvad I har talt om, når du skal til at lave matchet.

Hvad skal jeg spørge om? På www.alzheimer.dk/matchlederlaering kan du finde en guide til velkomstsnakke med konkrete spørgsmål du kan stille både frivillige og værter.

Trin 2. Sådan finder du et match



Efter velkomstsnakken kan du matche frivillige og personer med demens ud fra deres interesser og ønsker. Nogle har specifikke hobbyer, mens andre er mere åbne over for aktiviteter, man kan lave sammen, og fokuserer mere på relationen. Brug noterne fra velkomstsnakken og snak med din matchlederkollega for at finde det bedste match. Husk også at tage hensyn til geografi og eventuelle præferencer som køn, alder eller allergier.

Et match i tankere - hvad nu?

Når du har fundet et godt match, skal du præsentere de to parter for hinanden. Start med at ringe til den frivillige og præsentere dem for værten. Hvis den frivillige siger "ja tak" til matchet, skal du derefter præsentere personen med demens for den frivillige. Når begge parter har sagt ja, kan du udveksle kontaktoplysninger og hjælpe deres relation godt i gang. Brug Kople til at udføre opgaverne i matchingprocessen og send en match-mail til begge parter med nødvendige information ([læs hvordan du gør i Kople i afsnit 3](#)).

På www.alzheimer.dk/matchlederlaering kan du også finde en samtaleguide, der går mere i dybden med, hvad du konkret kan sige, når du ringer op og præsentere et match.

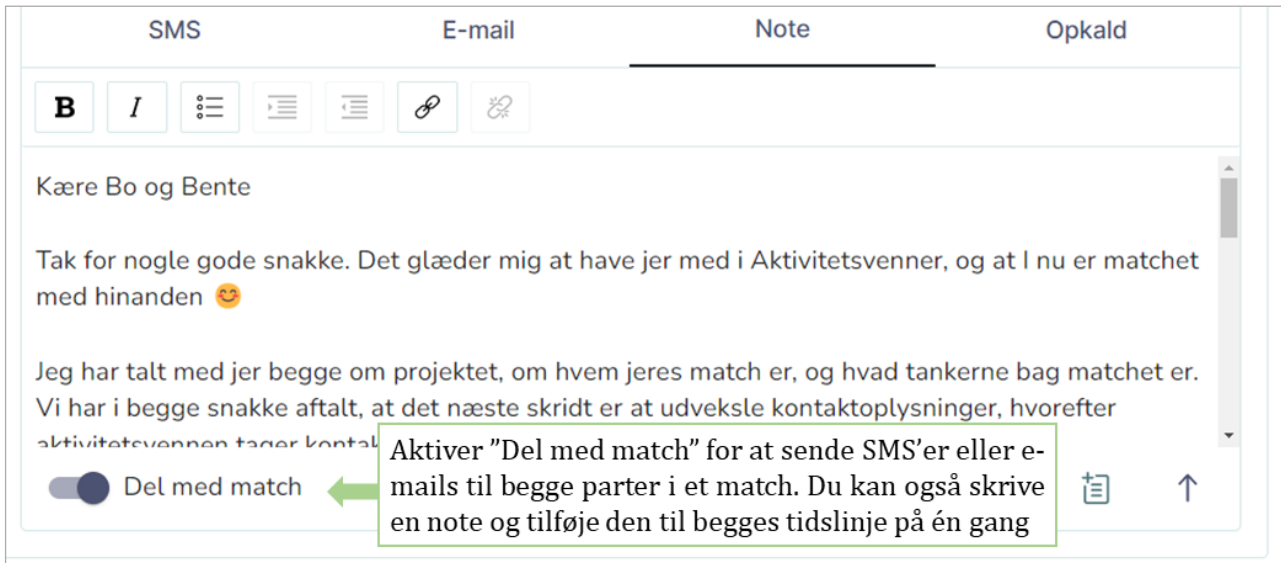
Er du usikker på noget ved et potentielt match? Så er det en god idé at være ærlig og åben omkring dine bekymringer, når du præsenterer matchet. Hvis du f.eks. er i tvivl om, afstanden er for stor, så spørg den frivillige direkte. Det kan hjælpe med at undgå at lave et match, der slutter kort tid efter.

Udveksling af kontaktoplysninger og støtte til at komme i gang

Det sidste trin i matchingprocessen er at udveksle kontaktoplysninger, så den frivillige og personen med demens kan komme i gang med deres relation. I Kople finder du en beskedskabelon kaldet "**Match-mail**", som automatisk samler alle de nødvendige oplysninger, som begge parter skal have om hinanden. Sørg for at bruge skabelonen, for at gøre det nemt.

Husk at sende mailen med kontaktoplysninger til både den frivillige og personen med demens. I Kople kan du sende samme mail, sms eller note på én gang til begge parter i et match, ved at vælge "Del med match" før du sender (se billedet på næste side).

Efter du har sendt match-mailen, er det en god idé at følge op med en sms eller et opkald, for at sikre at mailen er blevet modtaget, og matchet kan starte på den bedst mulige måde. Du kan også med fordel bede den frivillige og/eller værten om at give dig besked, når de har kontaktet hinanden.



Del med match: Sådan sender du mails eller sms'er til begge parter i et match på én gang.

Trin 3. Følg op på matchet

Din rolle som matchleder stopper ikke idet, du laver et match, det er nemlig også din opgave at følge med undervejs og høre, om alt går godt. At holde kontakten giver dig også mulighed for at høre gode historier om succesfulde matches, hvilket kan være meget motiverende.

Du skal følge op på matches tre gange hen over de første ca. tre måneder:

1. opfølgning skal ske efter ca. 14 dage (ring frem for at skrive)
2. opfølgning sker en måned derefter
3. (og sidste) opfølgning sker yderligere to måneder senere

Ved den sidste opfølgning skal de matchede parter orienteres om, at de fremover selv skal tage kontakt, hvis de har spørgsmål, eller der sker ændringer i matchet. De havner derefter under fanen "Er matchet - kontakter selv ved behov" i Kople.

Det er generelt bedst at ringe, når du laver opfølgninger, da det giver en bedre fornemmelse af matchet. Du kan dog også vælge at skrive i stedet, og du finder beskedskabeloner til formålet i Kople.

Udfordringer som matchleder

Som matchleder kan der opstå uventede situationer og dilemmaer. Her vil vi komme omkring nogle af de udfordringer, du kan støde på – og hvordan du kan tackle dem.

Frivillige (eller værter) der er svære at komme i kontakt

Det er sandsynligt, at du vil opleve (især) frivillige, der er svære eller umulige at få fat i. Det kan være frustrerende, men det er svært at undgå, når man arbejder med frivillige. Ofte skyldes manglende svar, at den frivillige har overset din første besked eller måske har glemt at svare. Det er derfor en god idé at have en rutine, hvor du både rykker for svar og sletter dem, der aldrig svarer, så du kan holde overblik. Du kan bruge beskedskabelon "ryk for svar", som du finder i Kople.

En rutine kan se sådan her ud:

- 📞 Ring til værten eller den frivillige. Hvis de ikke svarer, send en mail og/eller sms for at invitere dem til en velkomstsnak.
- 📞 Send en "rykker" på sms efter en uges tid, hvis du ikke har hørt noget.
- 📞 Prøv at ringe op efter et par dage, hvis du stadig ikke har hørt noget.
- 📞 Send en mail/sms, hvor du oplyser, at du sletter dem, da de ikke har svaret.
- 📞 Slet profilen.

Du kan bruge påmindelser til at huske dig selv på at rykke for svar ([se hvordan på s. 15](#))

Tip! Spar tid med opkald: Ofte kan det være hurtigere at ringe end at skrive. Husk dog altid at sende en sms, hvis telefonen ikke bliver taget. Skriv, hvem du er, og hvorfor du har ringet. Og husk at skrive en note om, hvad opkaldet handlede om, hvis du taler med en vært eller frivillig.

Har du en dårlig mavefølelse omkring en tilmeldt?

Det er okay at sige pænt nej til både frivillige og personer med demens, hvis Aktivitetsvenner ikke er det rigtige for dem. Det kan f.eks. være, hvis en vært er for syg eller udfordret til at have en frivillig aktivitetsven, eller hvis en frivillig ikke har tid eller tager opgaven seriøst nok.

Husk på, at det er vigtigt at have en god mavefølelse. Er du i tvivl, så tal med din matchlederkollega eller sekretariatet for at finde en løsning.

Matches der mislykkes og skal afsluttes

Nogle gange går et match desværre i stykker af forskellige årsager, som f.eks. sygdom eller mangel på kemi. Selvom det kan føles trist, er det vigtigt at huske, at det er en del af arbejdet med mennesker, og at det ikke er din skyld.

Det er en god idé at give de matchede parter støtte og tale med dem for at hjælpe dem med at få en god afslutning på matchet. Hvis en frivillig eller vært pludselig stopper med at svare, kan det være ekstra vigtigt at tale med den, der blev "svigtet" og give dem mulighed for at lufte deres frustrationer.

Når du skal afslutte et match i Kople, skal du vælge "Afslut match" på værtens eller den frivilliges profil og vælge den årsag, der passer bedst, eller vælge "Anden årsag", hvis der ikke er noget, der passer (se billedet nedenfor).

The screenshot shows the Kople interface. At the top, there is a search bar and navigation icons. The main content area is divided into several sections:

- Anders Andersen** (Volunteer): 1. Aktivitetsven Vent 30 dage til 1. opfølgning
- Opgave**: Vent 30 dage til 1. opfølgning Ingen opgaver
- Tidslinje**: A list of tasks with times and descriptions, such as "15:30 - Præsenter match", "15:30 - Opdater match - MH", and "15:30 - Afventer at match siger ja".
- Nuværende match**: A section for the current match with a yellow arrow pointing to the profile of **Bente Bentsen**.
- Bente Bentsen** (Matched): Personal information including name (Hanne Hansen), email (Test@alzheimer.dk), and phone number (+4512345678). A green box highlights the "Afslut match" button with the text: "Tryk på 'Afslut match' og vælg en årsag, så sletter du matchet i Kople."

Sådan afslutter du et match: Gå ind på værtens eller den frivilliges profil, vælg matchfanen og tryk på "Afslut match" for at slette matchet i Kople.

Netværk for matchledere

Som matchleder har du mulighed for at udveksle erfaringer og sparre med andre frivillige matchledere. Du inviteres til at deltage i **Facebookgruppen [Matchledere Alzheimerforeningen](#)**, hvor du kan chatte med de andre matchledere, dele historier og stille spørgsmål. Sekretariatet deler også informationer i gruppen.

Der er også **online sparringsmøder** for alle matchledere ca. hver tredje måned, hvor du kan dele succeser, stille spørgsmål og få hjælp til udfordringer. Det er helt op til dig, om du vil deltage, men det kan give dig inspiration og input til din rolle som matchleder.

Kontaktoplysninger



Mille Vang Hansen

Projektmedarbejder og primær kontaktperson

E-mail: mille@alzheimer.dk

Mobil: 52103009



Chani Yavin

Projektleder på Aktivitetsvenner

E-mail: chani@alzheimer.dk

Mobil: 52107739



Maria Bergmann Nielsen

Frivilligkonsulent i Demensfællesskabet Østjylland

E-mail: mariabn@alzheimer.dk

Mobil: 42232110