



# Tryghedspersoner til patienter med demens på sygehus

I perioden 2019-2023 afprøvede Nationalt Videnscenter for Demens sammen med otte sygehuse i hele landet en ordning med frivillige tryghedspersoner til mennesker med demens. Tryghedspersonernes opgave var at støtte mennesker med demens, der var indlagt eller besøgte et af de otte sygehuse ambulant.

## Frivillige tryghedspersoner til patienter med demens på sygehus

For mennesker med en demenssygdom eller kognitiv svækkelse er det ofte en udfordring at blive indlagt eller at komme på et sygehus i det hele taget. Alt er ukendt, og de nye rammer, den nye situation og det skiftende personale kan skabe utryghed. Derfor kan de have behov for ekstra støtte, og her kan tryghedspersonerne være en stor hjælp og bidrage med ro, nærvær og tryghed. Det er ikke kun en gevinst for patienten med demens, men også for personalet, som får lettere ved at lave de nødvendige undersøgelser, når patienten er rolig og i stand til at samarbejde.

De otte sygehuse havde frie rammer til at tilrettelægge ordningen, så den passede til deres behov, mens videnscentret var ansvarligt for koordinering og erfaringsopsamling.

Baseret på erfaringerne fra projektet har vi her samlet inspiration og en række gode råd til, hvordan man kommer i gang med at bruge frivillige tryghedspersoner på et sygehus.

## Kom godt fra start

Flere faktorer kan bidrage til, at man kommer godt fra start, når man vil bruge frivillige tryghedspersoner på jeres sygehus.

## Opbakning fra ledelsen er nødvendig

Opbakning fra sygehusledelsen er afgørende for ordningens succes. Det er nødvendigt, at repræsentanter for ledelsen deltager aktivt i processen og er med i arbejdsgrupper, så eventuelle organisatoriske problemstillinger kan adresseres løbende. Det gælder særligt i opstartsfasen.

## Der er brug for en tovholder og eventuelt en nøgleperson

For at få ordningen på skinner er det vigtigt at have en tovholder. Det kan være en medarbejder fra den afdeling, tryghedspersonerne skal være på, eller fra et andet sted i organisationen. Hvis tovholderen ikke er tæt på den daglige praksis, kan det være en fordel også at udpege en nøgleperson, fx en sygeplejerske eller assistent på afdelingen, der løbende kan sørge for, at de frivillige trives på afdelingen og har nogen, de kan gå til med spørgsmål.

Hvis tryghedspersonerne kommer fra en organisation uden for sygehuset, er det vigtigt, at der også er en tovholder i frivillighedsorganisationen, der kan tage sig af samarbejdet med sygehuset.



## Den første kontakt til de frivillige

Nogle sygehuse har allerede et internt korps af frivillige, og der er ofte en frivillighedskoordinator tilknyttet, som vil kunne varetage opgaven som tovholder og hjælpe med at sætte tryghedspersonerne i gang.

Hvis I ikke tidligere har samarbejdet med frivillige, er det tovholderens opgave at beskrive, hvordan ordningen skal organiseres, og vurdere, om den skal startes op i samarbejde med en ekstern frivillighedsorganisation.

Vælger I at samarbejde med en ekstern frivillighedsorganisation, er det tovholderen, der skal etablere kontakten, fortælle hvad der er brug for og i det hele taget varetage samarbejdet mellem frivillighedsorganisationen og sygehuset. I starten må I forvente, at der skal bruges en del tid på møder og løbende dialog for at afklare, hvem der gør hvad, og hvordan det bedst kan lade sig gøre.

## Lav en skriftlig samarbejdsaftale

Det er nødvendigt at lave en skriftlig samarbejdsaftale med frivillighedsorganisationen, inden tryghedspersonerne begynder på afdelingen, så rammerne for samarbejdet er klare. Frivillighedsorganisationen vil typisk have forslag til, hvordan en samarbejdsaftale kan se ud. Det væsentlige er, at samarbejdsaftalen indeholder en beskrivelse af organiseringen og opgavens karakter samt definerer parternes arbejdsfordeling, pligter og rettigheder.

## Rekruttering af tryghedspersoner

Tryghedspersonerne kan rekrutteres på forskellige måder. Nogle kan rekrutteres blandt frivillige, der allerede varetager opgaver på sygehuset, og som kunne tænke sig at være tryghedsperson.

Det kan også være nødvendigt at hverve nye frivillige. Rekrutteringen sker ofte via de kanaler, som frivillighedsorganisationen normalt bruger, fx sociale medier og medlemsblade. Tovholderen kan også aftale med frivillighedsorganisationen, at man holder fælles møder for interesserede frivillige, hvor de får mere at vide om ordningen og eventuelt kan melde sig som potentielle tryghedspersoner.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at det kræver særlige egenskaber at være en god tryghedsperson. Man skal være rolig og kunne skabe tryghed og nærvær i mødet med patienterne, og derfor er det vigtigt, at tovholderen og frivillighedsorganisationen vurderer, om den enkelte frivillige egner sig som tryghedsperson, eller om der er andre opgaver på sygehuset, vedkommende bedre vil kunne varetage.

## Klæd personalet og tryghedspersonerne på til opgaven

Hvis I etablerer ordningen i samarbejde med en frivillighedsorganisation, vil de typisk sørge for at afholde møder, hvor de frivillige får generel information om frivillighedsorganisationens normer, regler og værdier. Derudover skal de frivillige introduceres til afdelingen og klædes på til rollen som tryghedsperson, hvilket med fordel kan ske i samarbejde med tovholderen.

### Tovholderen skal informere tryghedspersonerne om:

- sygehusets generelle regler om fx tavshedspligt og hygiejne
- hvilke opgaver, de kan påtage sig, og hvilke de ikke skal påtage sig
- hvilke udfordringer, patienter med demens kan have, når de er på sygehus
- hvordan man kan skabe nærvær og tryghed for patienter med demens
- hvad de skal gøre, hvis de oplever noget, der ikke fungerer.

### Tovholderen skal informere personalet om:



- hvilke udfordringer patienter med demens på sygehus oplever, som kan gøre dem utrygge, hvordan det hænger sammen med demenssygdommen, og hvordan man skaber et demensvenligt sygehus
- hvilke opgaver tryghedspersonerne kan påtage sig, og hvilke de ikke kan påtage sig
- hvordan de som personale kan få et godt samarbejde med tryghedspersonerne, og hvem de skal henvende sig til, hvis der er problemer.

## Få ordningen til at fungere i hverdagen

For at få ordningen til at fungere i hverdagen er det vigtigt, at tovholderen eller nøglepersonen aftaler med personalet, hvilke patienter der kan have gavn af en tryghedsperson, inden de frivillige møder på afdelingen. Det kan også være tovholderen eller nøglepersonen, der introducerer patienter og tryghedspersoner for hinanden.

Så længe tryghedspersonerne er nye på afdelingen, er det en god idé, at tovholderen eller nøglepersonen tager imod dem og sørger for, at de føler sig velkomne. Alternativt kan en anden fast medarbejder stå for det. Det kan fx være at vise, hvor de kan lægge deres overtøj og få en kop kaffe. Det er ofte de små ting, der gør forskellen.

Der kan være behov for, at tovholderen taler med personalet og tryghedspersonerne om, hvordan de oplever samarbejdet, om de lever op til hinandens forventninger, og om der har været svære situationer med patienterne.

Emnet kan tages op med personalet på et personalemøde eller i andre relevante fora, mens samtalerne med tryghedspersonerne fx kan finde sted til samlinger, der finder sted løbende. Vær også opmærksom på at følge op sammen med den enkelte tryghedsperson, når der er gået lidt tid.

## Den gode relation mellem tryghedspersoner og personale

Det gode samarbejde mellem tryghedspersoner og personale er nøglen til succes, og ansvaret for, at alle føler sig trygge, og at samarbejdet er konstruktivt og meningsfuldt, ligger hos begge parter. Men der kan opstå misforståelser i det daglige, fx hvis tryghedspersonerne ikke føler sig godt modtaget, eller hvis personalet er usikre på, hvordan de frivillige kan hjælpe.

Afhængig af hvordan ordningen er organiseret, er tovholderen den oplagte problemløser, ofte i samarbejde med frivillighedsorganisationen eller frivillighedskoordinatoren. Det kan også være nødvendigt at involvere fx afdelings- eller afsnitsledelse på den aktuelle afdeling.

At få anerkendelse for sin indsats er vigtigt for alle, og det er derfor væsentligt, at tovholderen og personalet husker at fortælle tryghedspersonerne om positive tilbagemeldinger fra patienterne, eller når en tryghedsperson har en positiv indvirkning på patienterne. Det kan betyde, at vedkommende også fremover vil bruge tid på at være tryghedsperson på afdelingen.

## Praksiserfaringer med tryghedspersoner

Ordningen med tryghedspersoner kan organiseres på mange forskellige måder. Her kan du læse nogle eksempler på, hvordan man har valgt at gøre det på en håndfuld af de sygehuse, der har været med i projektet.

Du kan også se filmen om Viborg Sygehus' erfaringer med projektet og blandt andet høre chefsygeplejersken fortælle, at tryghedspersonerne gør patienterne trygge, hvilket gør det nemmere at sikre den rette behandling.

På **Odense Universitetshospital Svendborg** har man blandt andet valgt en model for frivillige tryghedspersoner, hvor de kan tilkaldes et ambulatorium, der allerede samarbejder med frivillige *patientguider*. Hvis personalet fx vurderer, at en patient, der kommer alene, har brug for en tryghedsperson, ringer afdelingen til *patientguiderne*, der har base ved hovedindgangen, og som hjælper patienterne med at finde rundt på sygehuset. Tryghedspersonen bliver ved patienten, til denne skal hjem eller er blevet mere tryg.



”De giver vores patienter en helt særlig service, nemlig tryghed og også tryghed hos os som personale. For mange af vores patienter kan det virke utrygt at blive sat i et venteværelse helt alene. Vi har ind imellem patienter, der gerne vil ud at trække frisk luft, og her er tryghedspersonerne guld værd, da de har et øje på patienten og sørger for, at de kommer tilbage til afdelingen.”

– *Medarbejder på et af Odense Universitetshospital Svendborgs ambulatorier.*

På **Geriatrisk afdeling på Glostrup Hospital** havde man inden projektet ikke erfaring med at samarbejde med frivillige, og man valgte derfor at kontakte den lokale Røde Kors. Afdelingen beskrev sine behov, og frivillighedsorganisationen rekrutterede frivillige, der var interesseret i at hjælpe til.

”Det ville være meget svært at gennemføre uden samarbejdspartneren Røde Kors. De har hjulpet med frivillighedsaftaler, rekruttering af frivillige mv. De har rekrutteret nogle, som ved, hvad det vil sige at være frivillig. Og uden dem ville det have været meget svært at komme i gang.”

– *Medarbejder på Geriatrisk afdeling, Glostrup Hospital.*

Erfaringerne fra Glostrup viser også, at samarbejdet kræver kontinuerlig opmærksomhed. Men når det fungerer, er de frivillige ”icing on the top”, fordi de bidrager med et nærvær, som er svært for personalet at give i en travl hverdag.

På **Nykøbing F. Sygehus** er man vant til at samarbejde med frivillige, men det er nyt at have frivillige tryghedspersoner på Afdeling for Led- og knoglekirurgi. Undervejs i projektet har personalet fået øjnene op for, at de frivillige også bidrager med nye fokusområder og kompetencer i afdelingen.

”Som afdeling har vi fået endnu større indsigt i demensområdet. Vi har lært, hvordan vi bedre kan skærme vores udsatte patienter.”

– *Medarbejder på Afdeling for Led- og knoglekirurgi, Nykøbing F. Sygehus.*

På Aalborg Universitetshospital er man også vant til at samarbejde med frivillige, og i dette projekt blev **Aalborg Universitetshospital Hobro** udvalgt til at indføre ordningen. Erfaringerne er positive, og der bliver lagt mærke til de nye tryghedspersoner. Patienter og pårørende har i en LUP-undersøgelse (*Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser*) fremhævet tryghedspersonerne som positivt for deres oplevelse af sygehuset.

## Lidt mere om projektet

*Frivillige tryghedspersoner på sygehus til patienter med demens* blev til med en bevilling fra Finansloven 2019. Projektet blev gennemført på sygehuse, der tidligere havde deltaget i projektet *Demensvenlige Sygehuse*, som var en del af den nationale demenshandlingsplan 2025.

[Læs om demensvenlige sygehuse her.](#)

Vil du lære mere om de udfordringer, mennesker med demens har, når de bliver indlagt? Så tag vores gratis e-learning-kursus *ABC Demensvenligt sygehus*, der er målrettet fagpersoner på sygehus.

[Gå til ABC Demensvenligt sygehus her.](#)

Senest opdateret: 01. december 2023