



Håndbog for OpenTalk rådgivere





Indholdsfortegnelse

Indledning.....	5
Ydelse og målgruppe	5
Telefontjeneste	6
Samarbejde m. FGU Aarhus.....	6
Tavshedspligt og diskretionspolitik	7
Fortrolighed.....	7
Værdier og etiske principper i OpenTalk.....	8
Recovery	8
Empowerment.....	8
Anerkendelse	8
Oplevelse af sammenhæng	8
Etiske principper	9
Respekt for brugerens autonomi	9
Neutralitet.....	9
Fortrolighed og tavshedspligt.....	9
Grænsesætning	9
Empati	10
Ansvarlighed.....	10
Professionalisme	10
Ikke-skade-princippet	10
Retfærdighed.....	10
Tillid og transparens	10
Personoplysninger og databehandlingspolitik.....	11
Booking, afbud og aflysning.....	11
Rekruttering.....	11
Samarbejdsaftale	12
Introduktion og indkøring af nye frivillige.....	12
Buddyordning	12
Pårørende.....	13



Underretnings- og afværgepligt.....	13
Akuttelefoner til brug ved afværgepligt.....	14
Kurser og opkvalificering	15
Sparring.....	15
Supervision.....	15
5-fasemodellen for samtale	16
Fase 1 Kontakt og relation.....	16
Fase 2 Udforskning.....	16
Fase 3 Perspektivering.....	16
Fase 4 Handlemuligheder	17
Fase 5 Afrunding og opfølgning.....	17
Samtaleforløb	17
• 1. samtale (fase 1-2):.....	17
• 2.-5. samtale (fase 3-4):.....	17
• 6. samtale (fase 5):.....	18
Afslutning af forløb.....	18
Registrering af samtaler.....	18
Inddragelse	19
Udtalelse	19
Frivillig Udviklings Samtale	19
Bilag.....	20
Bilag 1: Databehandlingspolitik.....	21
Bilag 2: Samarbejdsaftale	23
OpenTalk forpligter sig til	24
Den frivillige rådgiver forpligter sig til	24
Bilag 3: Tavshedspligt og underretningspligt	26
Tavshedspligt	26
Underretningspligt.....	26
Bilag 4: Procedurer for underretnings- og afværgepligt	28
Bilag 5: Registreringsskemaet for OpenTalk	29



Bilag 6: Supervision og sparring..... 36



Indledning

Denne håndbog har til formål at sikre en ensartet kvalitet på tværs af OpenTalk som samtaletilbud ved at oplyse den enkelte frivillige om OpenTalk som tilbud, og hvad det indebærer at være OpenTalk-rådgiver. En håndbog som denne er åben for tilføjelser og/eller rettelser, da vi som tilbud løbende må tilpasse os brugernes behov. Den nyeste version af denne håndbog udleveres ved første introduktionssamtalen og er ydermere altid tilgængelig på CrewPlan, som er det system, som tilstræbes anvendt til al kommunikation mellem de frivillige og den ansatte koordinator.

OpenTalk er et gratis og fortroligt tilbud om rådgivende, individuelle samtaler til unge enten i form af enkeltstående samtaler eller samtaleforløb af op til 6 samtaler.

OpenTalk er **ikke** et behandlingstilbud og tilbyder derfor **ikke** terapi eller behandling. Vi rådgiver ikke indenfor specifikke diagnoser, spiseforstyrrelser, traumer, overgreb, medicinering eller misbrug. At den unge kæmper med førnævnte, står ikke i nødvendigvis i modsætning til at den unge kan have samtaler med en OpenTalk-rådgiver, men ønsker den unge udelukkende at tale om ovenstående emner afbrydes samtalen eller samtaleforløbet, da det ligger udenfor rådgiverens kompetenceområde.

Ydelse og målgruppe

Målgruppen består af unge mellem 18 og 29 år, som af forskellige årsager oplever vedvarende mistrivsel i deres hverdag. Det kunne f.eks. være udfordringer i.f.t. grænsesætning, at mærke og anerkende egne behov, egenomsorg og selvværd, ensomhed, kæresteproblemer, sociale udfordringer eller ængstelighed og ønsker for fremtiden. Mange unge i målgruppen står i denne livsfase overfor store, livsdefinerende valg og oplevelser (flytte hjemmefra, valg af uddannelse, valg af partner, første erfaringer som voksen på arbejdsmarkedet, identitetsdannelse, skift af vennegruppe etc.), som de skal navigere i, trods en relativt lille livserfaring. Den samlede belastning af disse livsomstændigheder kan resultere i et behov for at tale med nogen, som selv har oplevet at stå samme sted.

Samtalerne tager udgangspunkt i den unges egne behov og er støtte- og ressourceorienterede i den forstand, at rådgivere udover at lytte til den unges udfordringer også giver konkrete værktøjer og strategier, som den unge kan tage med sig videre efter samtalens afslutning. Målet med samtalerne er at den unge på sigt oplever en højere grad af mestring i deres hverdag.



Telefontjeneste

OpenTalk har en landsdækkende telefonlinje med telefonnummer 70 27 01 52. Telefonlinjen deler åbningstid og fysisk placering med DLT og har dermed åbent 30 timer om ugen (mandag, onsdag og fredag 09.00-15.00 og tirsdag og torsdag 10.00-16.00).

Som OpenTalk-rådgiver har man ansvar for at tænde, betjene, og besvare OpenTalk-telefonen når man er på vagt i DLT. Dette betyder i praksis, at man både har en DLT-telefon tændt og en OpenTalk-telefon tændt. Rådgiveren besvarer den telefon, som ringer først og sætter den anden telefon på flytilstand.

Samarbejde m. FGU Aarhus

FGU står for Forberedende Grunduddannelse og henvender sig til unge mellem 16 og 25 år, som endnu ikke er klar til at gå i gang med eller gennemføre en ordinær ungdomsuddannelse. Det kan være af faglige, personlige eller sociale årsager, som f.eks. ADHD, angst, skolevægring, alvorlig sygdom i nærmeste familie eller egen krop, autisme, flugt fra krig (f.eks. ukrainere), alvorlig mobning og meget andet.

Formålet med FGU er, at den unge efterfølgende kan fortsætte på en erhvervsuddannelse, en gymnasial uddannelse eller i job. Mange af eleverne på FGU har et højt fravær og skal ”lære at gå i skole”. Fokus på skolen er derfor i nogen grad også at den unge skal ”lære at gå i skole” (begå sig i et fællesskab, møde op og det til tiden, sidde stille og tage imod undervisning). Heri ligger det forberedende aspekt af uddannelsen.

FGU består af forskellige uddannelsesspor, som kan tilpasses den unges behov og interesser. FGU Aarhus tilbyder fire forskellige linjer:

1. Almen: en almindelig 9. eller 10. klasse
2. Produktion: dansk og matematik + et linjefag (musik, mad, teater, foto, F-16, tekstil og lign.)
3. Erhverv: her ansættes man direkte ind i en virksomhed på 37 timer
4. Online: ligesom det almene spor, men undervisningen er 100% online

Formålet med OpenTalks fremskudte indsats på FGU er at bidrage til at fremme den mentale sundhed blandt eleverne med henblik på at skabe mere trivsel, motivation og et reduceret fravær. De unge har ofte en tung og kompleks historie med sig i rygsækken, som påvirker deres evne til at fungere i hverdagen. Vores tilbud fungerer som en ventil, hvor de unge kan få lov til at dele det, de selv synes er svært i et fortroligt rum og få redskaber til, hvordan de kan håndtere udfordringerne i deres hverdag.

Tirsdage og torsdage tilbyder vi fysiske samtaler i tidsrummet 09.30-10.30, 11.00-12.00, 12.30-13.30 og 14.00-15.00. Om fredagen tilbyder vi telefoniske samtaler, online-samtaler via



Teams samt fysiske samtaler, men så skal eleven møde op hos os på Gjellerupvej 84. Eleverne får godskrevet alt fravær til samtaler, uanset om de foregår på FGU, telefonisk, via Teams eller fysisk på Gjellerupvej.

Tavshedspligt og diskretionspolitik

Alle OpenTalk-rådgivere er underlagt tavshedspligt jf. straffelovens § 264 D. Det betyder, at man ikke uberettiget må videregive oplysninger om brugere, som man kommer i besiddelse af via sit virke som OpenTalk-rådgiver. Hvis man uberettiget videregiver personoplysninger om f.eks. familieforhold, sygdom, selvmordsforsøg, private stridigheder, økonomiske forhold eller seksualitet kan det være en krænkelse af privatlivet og derved være strafbart. Alle OpenTalk-rådgivere er underlagt tavshedspligt og har underskrevet Sind Rådgivnings tavshedserklæring.

I sparring omkring samtaler skal der fokuseres på overordnede problematikker og egne refleksioner. Vedrører sparringen en FGU-elev skal det undgås, at en OT-rådgiver utilsigtet får kendskab til en anden unges situation gennem en ven eller bekendt, der har et forløb med en anden OT-rådgiver. Eleverne på FGU kender hinanden på kryds og tværs og dette kendskab er vigtigt at holde sig for øje som rådgiver.

Alle OpenTalk-rådgivere er desuden underlagt en diskretionspolitik. Det vil sige, at hvis man udenfor samtalerummet møder en ung, som man har haft kontakt med i sit virke som OpenTalk-rådgiver, **ikke** hilser på den unge eller på anden vis giver udtryk for at man har et særligt kendskab til vedkommende. Ethvert initiativ til kontakt skal komme fra den unge selv.

Fortrolighed

OpenTalk er et fortroligt samtaletilbud. Det vil sige, at alt hvad der deles af den unge i samtalen, vil blive behandlet fortroligt og ikke videre formidlet til uvedkommende. OpenTalk telefonens opkaldsliste slettes efter endt vagt og eventuelle noter destrueres.

OpenTalk kan dog ikke love sine brugere absolut fortrolighed, fordi ansatte og frivillige er underlagt underretnings- og afværgepligt, som går forud for tavshedspligten.



Værdier og etiske principper i OpenTalk

Som søstertjenester deler DLT og OpenTalk værdier og etiske principper. Vi arbejder ligesom i DLT efter værdierne recovery, empowerment, anerkendelse og oplevelse af sammenhæng.

De 4 nedenstående værdier udgør fundamentet for OpenTalks rådgivningspraksis og den måde, hvorpå den unge mødes i samtalen.

Recovery

Recovery-perspektivet indebærer en forståelse af, at mennesker har mulighed for at udvikle sig og opnå en meningsfuld hverdag på trods af udfordringer. Det lægger vægt på håb, ressourcer og mestringsstrategier. Recovery handler om at give individet en følelse af ejerskab over eget liv og støtte dem i at finde frem til deres egne måder at håndtere vanskeligheder på. I rådgivningen betyder dette, at fokus ikke alene er på problemer, men også på de muligheder, den unge har for at skabe positive forandringer.

Empowerment

Empowerment-filosofien fokuserer på at styrke individets evne til at tage ansvar for egne beslutninger og handlinger. Det indebærer en tilgang, hvor rådgivningen understøtter den unges egen proces og handlekraft. Empowerment handler om at skabe forudsætninger for, at den unge oplever sig selv som kompetent og handlende i forhold til eget liv. Rådgivningen tilpasses den enkeltes behov og bygger på aktiv inddragelse, så den unge oplever sig hørt og anerkendt som ekspert i eget liv.

Anerkendelse

Anerkendelse som værdi bygger på respekt for den enkeltes oplevelser og perspektiver. Det indebærer en ikke-dømmende tilgang, hvor rådgiveren arbejder for at skabe en tryk og validerende samtaleramme. Anerkendelse betyder at møde den unge med forståelse og respekt, uanset hvilke oplevelser eller livsvalg de har gjort sig. En anerkendende tilgang indebærer, at rådgiveren aktivt lytter og forsøger at forstå den unges følelser og oplevelser uden at pådutte løsninger eller vurderinger.

Oplevelse af sammenhæng

Oplevelse af sammenhæng (Antonovskys salutogenese) refererer til en forståelse af, at mennesker trives bedst, når de oplever mening, håndterbarhed og forståelighed i deres liv. OpenTalk søger at understøtte denne oplevelse ved at bidrage til refleksion og perspektivering. En følelse af sammenhæng skabes, når den unge oplever, at de udfordringer, de står overfor, giver mening, kan forstås og håndteres. I rådgivningen betyder dette, at rådgiveren



understøtter den unges evne til at sætte deres situation i et større perspektiv og finde konkrete strategier til at navigere i deres udfordringer.

Disse værdier danner et fagligt grundlag for OpenTalks rådgivning og understøtter en sammenhængende og metodisk funderet praksis. De bidrager til at skabe en professionel og tryk rådgivningstilgang, hvor den unge mødes med respekt, støtte og mulighed for udvikling.

Etiske principper

I forlængelse af OpenTalks værdier følger en række **etiske principper**. De etiske principper relaterer sig til værdierne på den måde, at de etiske principper udgør en *code of conduct* som gør det muligt at sige, at vi faktisk arbejder ud fra vores værdier.

OpenTalk har 10 etiske principper:

Respekt for brugerens autonomi

(Tilknyttede værdier: empowerment, anerkendelse)

Rådgivningen understøtter den enkeltes ret til selvbestemmelse og valg. Brugeren anerkendes som ekspert i eget liv, og rådgiveren respekterer individets ret til at træffe beslutninger baseret på egne ønsker og behov.

Neutralitet

(Tilknyttede værdier: empowerment, anerkendelse)

Rådgivningen tilstræber en neutral og upartisk tilgang, hvor rådgiveren ikke påvirker den unges beslutninger, men skaber en ramme for refleksion og selvstændig beslutningstagning.

Fortrolighed og tavshedspligt

(Tilknyttede værdier: recovery, anerkendelse)

Rådgivningen sikrer, at alle samtaler foregår under strenge fortrolighedsprincipper, og at rådgivere overholder tavshedspligten for at beskytte brugernes anonymitet og tillid.

Grænsesætning

(Tilknyttede værdier: empowerment)

Rådgiverne er bevidste om deres rolle og kompetenceområde. De tilbyder støtte inden for deres faglige rammer og henviser videre, når en brugers behov overstiger OpenTalks kompetencer.



Empati

(Tilknyttede værdier: anerkendelse)

Rådgiverne møder brugeren med forståelse og indlevelse. Samtalerne foregår i en tryk og støttende atmosfære, hvor den unges oplevelser bliver lyttet til og taget alvorligt.

Ansvarlighed

(Tilknyttede værdier: oplevelse af sammenhæng)

Rådgiverne tager ansvar for deres faglige praksis, sikrer en etisk forsvarlig tilgang og forpligter sig til kontinuerligt at udvikle deres kompetencer gennem supervision og uddannelse.

Professionalisme

(Tilknyttede værdier: empowerment)

Rådgivningen bygger på en fagligt funderet tilgang, hvor rådgiverne arbejder systematisk og kvalificeret ud fra anerkendte metoder og værdier.

Ikke-skade-princippet

(Tilknyttede værdier: recovery, oplevelse af sammenhæng)

Rådgivningen er tilrettelagt med fokus på at beskytte brugeren mod potentielle skadelige konsekvenser. Rådgiveren er opmærksom på at skabe en samtaleramme, der understøtter mental trivsel.

Retfærdighed

(Tilknyttede værdier: oplevelse af sammenhæng)

Alle brugere mødes med samme respekt og mulighed for støtte, uanset baggrund, køn, etnicitet, religion eller andre individuelle forhold. Rådgivningen sikrer en fair og inkluderende tilgang.

Tillid og transparens

(Tilknyttede værdier: oplevelse af sammenhæng)

Rådgivningen er baseret på ærlighed og åbenhed, hvor brugeren altid informeres klart om rådgivningens rammer og vilkår, så de kan træffe informerede valg.



Personoplysninger og databehandlingspolitik

Som OpenTalk-rådgiver kan man i løbet af sine vagter komme i kontakt med følgende personoplysninger om den unge: navn, telefonnummer og e-mailadresse.

For at sikre personoplysninger om unge ikke opbevares af frivillige rådgivere skal følgende procedure følges ved afslutning af en vagt:

1. Opkaldslistes på telefoner skal slettes
2. Opkaldslistes på Microsoft Teams skal slettes
3. Eventuelle noter skal destrueres/makuleres

Spørger en unge ind til OpenTalks databehandlingspolitik henvises der til hjemmesiden, hvor OpenTalks databehandlingspolitik er frit tilgængelig.

Bilag 1: Databehandlingspolitik

Booking, afbud og aflysning

Alle bookinger i forbindelse med samtaleforløb som afholdes af frivillige, bookes af koordinatoren, som har direkte kontakt til den unge. Dvs. at den enkelte frivillige ikke har kontakt til den unge. Al kontakt, herunder også afbud og aflysninger fra rådgiver såvel som radsøger går gennem koordinatoren. OpenTalk-rådgiveren vil blive kontaktet direkte af koordinatoren, hvis deres unge melder afbud til en samtale. Er rådgiveren forhindret og må melde afbud til samtalen, er det rådgiverens ansvar hurtigst muligt at give besked til koordinatoren, som så aflyser samtalen på rådgiverens vegne.

Rekruttering

Alle OpenTalk-rådgivere rekrutteres fra Sind Rådgivnings søstertjeneste DLT. Det er først muligt at kandidere til at blive OpenTalk-rådgiver når/hvis rådgiveren har:

- gennemført DLTs oplæringsforløb samt introduktionskursus
- gennemført minimum 12 DLT-vagter af tre timers varighed svarende til 36 timer
- gennemført 36-timers evalueringssamtale
- rådgiveren efter en fælles drøftelse mellem kontaktperson, afdelingsleder og OpenTalk-koordinatoren er erklæret egnet til at være OpenTalk-rådgiver
- målgruppens alder, altså selv er mellem 18 og 29 år. Dette for at sikre at den unge taler med en rådgiver, som de kan spejle sig i og som selv har nylig erfaring med at være ung. Enkelte rådgivere kan efter individuel vurdering blive rådgivere, selvom de er over 29 år.



Samarbejdsaftale

Ved tiltrædelse i OpenTalk indgås der en samarbejdsaftale mellem den kommende OpenTalk-rådgiver og OpenTalk. Samarbejdsaftalen indeholder OpenTalks krav og forventninger overfor OpenTalk-rådgiveren og vice versa.

Bilag 2: Samarbejdsaftale

Bilag 3: Tavshedserklæring

Introduktion og indkøring af nye frivillige

Oplæringsforløbet i DLT er fundamentet for alle OpenTalk-rådgiver og OpenTalk-rådgiverne benytter sig af de samme værktøjer og kompetencer i deres OpenTalk-samtaler, som de gør i DLT. Derfor er der ikke et egentlig oplæringsforløb i OpenTalk, men et introduktionsforløb til tilbuddet og ikke mindst målgruppen. I praksis sker det som sidemandsoplæring, hvor en mindre erfaren rådgiver sidder med hos en mere erfaren rådgiver. Rådgiveren deltager på et antal individuelt bestemte lyttevagter, hvorefter det i fællesskab drøftes og aftales mellem rådgiver og koordinator, hvornår vedkommende er klar til at tage samtaler med unge på egen hånd.

Det er et vilkår som OpenTalk-rådgiver, at man skal stå til rådighed for at introducere nye rådgivere til OpenTalk. I tilfælde af, at man skal oplære en ny rådgiver, orienteres man på forhånd om dette fra koordinatorens side.

Buddyordning

Alle frivillige rådgivere, som har fysiske samtaler, er en del af en buddyordning. Man er en ikke del af en buddyordning, hvis man varetager telefoniske eller digitale samtaler.

Buddyordningen betyder, at man som frivillig bliver matchet med en anden frivillig, som man deler vagter med. Det betyder også at der under fysiske samtaler altid er to rådgivere til stede.

Buddyordningen har flere formål.

a) **At skabe tryghed for både rådgivere og unge**

OpenTalk er et tilbud for unge af unge. Det betyder, at både målgruppe og rådgivere kan være særligt usikre eller sårbare grundet deres unge alder. Det er afgørende, at den unge oplever at sidde overfor en rolig og erfaren rådgiver, der kan styre samtalen og skabe tryghed. Når to rådgivere sidder sammen, understøtter det en følelse af at man "har hinandens ryg" og det kan gøre det lettere at håndtere svære



emner eller situationer f.eks. hvor underretnings- eller afværgeligheden kan komme i spil.

b) Tryghed i nye omgivelser

En stor del af de fysiske samtaler foregår med særligt sårbare elever på FGU Aarhus. At samtalerne kan afholdes i et velkendt miljø, er en stor fordel for de unge, da det reducerer utryghed. Samtidig kan det for rådgiverne være en udfordring at navigere i et nyt miljø. Buddyordningen hjælper med at skabe en følelse af tryghed for rådgiverne ved at sikre, at de altid har en makker med, hvilket mindsker usikkerhed og understøtter en tryk samtalsituation.

c) Oplæring og kompetenceudvikling

Buddyordningen fungerer også som en struktureret oplæringsproces for nye OpenTalk-rådgivere. En ny rådgiver matches med en erfaren rådgiver, som den nye rådgiver gennemfører flere lyttevagter hos, før vedkommende selv varetager samtaler. Når en ny rådgiver har gennemført mindst ét fuldt samtaleforløb (cirka seks samtaler) og vurderes egnet til at oplære andre, overgår vedkommende til rollen som "Rådgiver – erfaren" i CrewPlan.

d) Faglig sparring og udvikling

Buddyordningen giver rådgiverne mulighed for løbende sparring, feedback og faglig udvikling. Ved at arbejde tæt sammen med en anden rådgiver kan de modtage konstruktiv kritik, udveksle perspektiver og udvikle deres rådgivningspraksis. Dette bidrager til en højere kvalitet i rådgivningen og en stærkere faglig udvikling hos den enkelte rådgiver.

Pårørende

I enkelte tilfælde kan det være nødvendigt for den unge at have en pårørende med til samtalen. Af hensyn til rådgiverens tryghed i samtalen tillader vi ikke, at der er pårørende med til samtalen, medmindre andet er aftalt ved samtaleforløbets opstart eller ved første samtale.

Underretnings- og afværgeligt

Alle OpenTalk-rådgivere er underlagt barnets lov § 135:

“Den, der får kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år fra forældrenes eller andre opdrageres side udsættes for vanrøgt eller nedværdigende behandling eller lever under forhold, der bringer barnets eller den unges sundhed eller udvikling i fare, har pligt til at underrette kommunen.”



Vi er underlagt straffelovens § 253 og § 141, som omhandler **alle** danske borgere - herunder også OpenTalk-rådgiveres - pligt til at forsøge at afværge hhv. livsfare for den enkelte og alvorlige forbrydelser. Afværgepligten har forrang over tavshedspligten og regler om videregivelse af personlige oplysninger. Det betyder, at en OpenTalk-rådgiver er forpligtet til at kontakte myndighederne og videregive nødvendige oplysninger, hvis det er nødvendigt for at forhindre en livsfarlig situation eller særlig alvorlig forbrydelse.

OpenTalk-rådgivere har via CrewPlans intranet adgang til en underretnings- og afværgepligt procedure, som beskriver, hvordan man skal handle i situationer, hvor der er bekymring for en unges trivsel eller sikkerhed. Hvis en rådgiver vurderer, at der er behov for at underrette myndighederne eller gribe ind for at forhindre skade, skal proceduren følges nøje i samarbejde med en supervisor.

Bilag 4: Procedurer for underretnings- og afværgepligt

Akuttefoner til brug ved afværgepligt

OpenTalk har 2 akuttefoner.

Akuttefon 1 er placeret DLTs kontor. Akuttefon 1's nummer er: 30 73 49 75

Som OpenTalk-rådgiver kan det ske, at man står i en situation, hvor man er nødt til at benytte sin afværgepligt. For at sikre, at de rådgivere som har fysiske samtaler på fremskudte placeringer altid, har en livline, kan de kan ringe til akuttefon 1. Akuttefon 1 er en direkte linje ind i huset. Den supervisor som er på vagt i DLT besvarer opkald på akuttefon 1.

For at sikre, at der også altid er en telefon til rådighed for de frivillige, som har samtaler ude af huset, er det også en akuttefon til stede på FGU Skejby. Akuttefon 2 skal altid være tændt og befinde sig i samtalelokalet.

Akuttefon 2's nummer er: 30 73 50 38

Akuttefon 2 afhentes, sammen med Ipad'en til brug ved brugerregistrering, i receptionen. Telefonen tændes ved påbegyndelse af en vagt og slukkes igen efter vaggens afslutning. På akuttefon 2 er relevante numre indkodet, herunder:

Leonora: 42 68 10 63

Henrik: 44 14 14 40

Sara: 42 68 12 64



Nadia: 21 60 25 09

Asbjørn: 42 92 23 66

Alarmcentralen: 112

Besvares akuttefonen (mod forventning) ikke, ringes der videre til ovenstående numre direkte fra akuttefonen eller fra egen telefon.

Procedure for afværgepligt er vedlagt som bilag bagerst i denne håndbog.

Akuttefonen er udelukkende til brug i situationer, hvor afværgepligten er i spil og den unge ikke ønsker at opgive sine personoplysninger.

Kurser og opkvalificering

OpenTalk udbyder fire kurser om året (februar, maj, august og november).

Det er **obligatorisk** for OpenTalk-rådgivere at deltage i kurserne.

Kursernes datoer kan findes i CrewPlan under vagtplanen Årshjul.

Sparring

Der efterstræbes, at alle frivillige rådgivere har mulighed for sparring efter en samtale. I forbindelse med fysiske samtaler er der udviklet et sparringsark, som rammesætter sparringen mellem de to buddies. Ved telefoniske eller digitale samtaler befinder OpenTalk-rådgiveren sig i huset og har mulighed for at opsøge sparring fra en af de ansatte.

Supervision

Udover sparring efter samtalerne tilbydes alle OpenTalk-rådgivere supervision. Det er altid muligt at få supervision på en samtale. For at sikre, at rådgiverne får dækket forskellige behov for supervision og herigennem får flest mulige perspektiver på deres arbejde som rådgivere, tilbyder OpenTalk supervision i tre forskellige formater:

1. Gruppesupervision sammen med DLT 4 gange årligt. Tilmelding via Crewplan
2. "Lille" gruppesupervision. Tilmelding sker via CrewPlan under vagtplanen OpenTalk.



3. Ugentlig individuel supervision ved at tage fat i vagthavende supervisor på næstkommende DLT-vagt eller kontakte Sara og aftale tid i ugens løb.
4. Akut individuel supervision ved at kontakte Sara direkte på tlf. 26 33 19 77. Tager supervisoren ikke telefonen, ringes der tilbage hurtigst muligt. Send gerne en SMS til Sara, så hun ved at opkaldet drejer sig om supervision.

Alle rådgivere er desuden altid meget velkomne til at kontakte koordinatoren efter en samtale, hvis der er noget man har brug for at vende eller et i tvivl om, men ikke har behov for egentlig rammesat supervision.

Bilag 6: Supervision og sparring

5-fasemodellen for samtale

OpenTalk anvender 5-fasemodellen som en gennemgående metode i rådgivningen. Modellen sikrer en struktureret og effektiv tilgang til samtalerne og hjælper med at skabe en tryk og udviklende ramme for den unge, så vedkommende får mest muligt ud af samtalerne.

5-fasemodellen er som udgangspunkt fleksibel. Det vil sige at modellen bør følges under hensyntagen til samtals kontekst, anledning og den unges "dagsform". Dermed kan forskellige faser af modellen helt berettiget fylde mere i nogle samtaler end i andre.

Fase 1 Kontakt og relation

Formålet med denne fase er at opbygge tryghed og tillid mellem rådgiveren og den unge. En god relation skaber et fundament for en åben og ærlig dialog. Rådgiveren signalerer nærvær, respekt og anerkendelse, så den unge føler sig set og hørt.

Fase 2 Udforskning

I denne fase identificeres den unges behov og situation. Rådgiveren stiller åbne og undersøgende spørgsmål for at forstå den unges motivation, oplevelser og udfordringer. Der skabes plads til refleksion og afklaring af, hvad der er vigtigst for den unge at have fokus på lige nu.

Fase 3 Perspektivering

Denne fase handler om at hjælpe den unge med at se nye muligheder og perspektiver på sin situation. Rådgiveren understøtter refleksion, udfordrer fastlåste tankemønstre og støtter den unge i at opdage alternative handlemuligheder eller nye måder at forstå sin situation på.



Fase 4 Handlemuligheder

Rådgiveren og den unge samarbejder om at finde konkrete strategier og løsninger. Der tages udgangspunkt i den unges egne ressourcer og styrker. Målet er, at den unge oplever at have indflydelse på sin situation og får støtte til at tage aktive skridt mod ønskede forandringer.

Fase 5 Afrunding og opfølgning

Den sidste fase sikrer, at den unge forlader samtalen med en oplevelse af støtte og klarhed. Rådgiveren og den unge opsummerer samtalen, aftaler eventuelle opfølgende skridt og afrunder samtalen på en meningsfuld måde.

5-fasemodellen sikrer, at samtalerne i OpenTalk foregår struktureret og er fagligt funderet, samtidig med at den tilpasses den enkeltes behov og situation.

Samtaleforløb

Et samtaleforløb består som udgangspunkt af seks samtaler. Vurderes det af rådgiveren, at samtaleforløbet med fordel kan forkortes eller bør forlænges, drøftes og eventuelt aftales dette med koordinatoren.

Den enkelte samtales opbygning tilstræbes at følge 5-fasemodellen.

Ethvert samtaleforløb er unikt, men det tilstræbes at faserne i et OpenTalk-samtaleforløb i grove træk matcher OpenTalks 5-fasemodell, som anvendes i samtalerne i OpenTalks telefonrådgivning: indledende, udforskende, rådgivende og afsluttende fase.

- **1. samtale (fase 1-2):** Relations opbyggende og udforskende samtale
 - Mød den unge med varme og ro
 - Præsenter dig selv (og evt. buddy) og samtaletilbuddets rammer jf. præsentationsarket
 - Afklar herefter anledningen for den unges henvendelse. Hvad fylder hos den unge? Hvilke temaer og problematikker vil den unge gerne drøfte? Hvad er den unges baggrund og erfaringer?
 - Sæt eventuelt et fælles mål for samtaleforløbet eller bed den unge om at gøre sig overvejelser om dette
- **2.-5. samtale (fase 3-4):** uddybende, perspektiverende og ressourceorienterede samtaler
 - Hvis det ikke er gjort i første samtale, sætte et fælles mål for samtaleforløbet
 - Vær nysgerrig og udforsk den unges problematik i fællesskab med den unge
 - Anerkend den unges oplevelser og problemstillinger



- Afdæk i fællesskab ressourcer i den unge selv og rådgiv den unge ift. værktøjer, resurser, viden og andet, som kunne være relevant for at højne den unges egne iboende evne til at løse sine problemer. Vær nysgerrig på den unges egne idéer til løsninger og styrk den handlekraft, som allerede er til stede hos den unge.
- **6. samtale (fase 5):** afrundende og opfølgende samtale:
 - Undersøg, om den unge føler sig ”færdig” med samtaleforløbet
 - Afrund de emner, mål og strategier og resurser, som I har drøftet i tidligere samtaler
 - Oplys den unge om, at vedkommende altid er velkommen til at henvende sig igen
 - Anerkend og bevidn den unges proces under forløbet. Dette kan f.eks. ske ved at dele din egen oplevelse af styrker og ressourcer hos den unge og/eller ved at sætte ord på den eventuelle udvikling, som du har bemærket hos den unge.

Afslutning af forløb

Det står til enhver tid en rådgiver frit for at afslutte et forløb, hvis rådgiveren vurderer at den unges problematikker ligger udenfor OpenTalks kompetencefelt eller hvis rådgiveren selv oplever, at den historik eller problematik, som den unge tager med sig ind i samtaleforløbet, sætter noget i gang hos rådgiveren, som ikke kan håndteres gennem supervision.

Det er op til rådgiveren, om vedkommende selv ønsker at give besked til unge ved næstkommende samtale eller om koordinatoren skal formidle beslutningen.

Registrering af samtaler

Alle samtaler, uanset format, skal registreres ved samtaleafslutning. Skulle rådgiveren, mod forventning, glemme at registrere samtalen, skal den registreres hurtigst muligt efter rådgiveren har opdaget sin forglemmelse. Registreringsskemaet for OpenTalk findes på CrewPlans intranet.

Ved fysiske samtaler på FGU skal rådgiveren overdrage en iPad med registreringsskemaet til den unge, så vedkommende selv har mulighed for at svare på de tre spørgsmål vedr. samtalekvalitet.

Ved telefonisk og digitale samtaler beder rådgiveren den unge om at besvare disse spørgsmål og noterer selv svarene ind i skemaet.

Bilag 05: Registreringsskemaet for OpenTalk



Inddragelse

Der afholdes OpenTalk-teammøder én gang om måneden, hvor OpenTalks aktuelle situation drøftes, herunder gennemgang af opgaver, problemstillinger, rekruttering, statistik, etc. For at sikre frivilliginddragelse opfordrer vi på hvert kursus de frivillige til at udpege en repræsentant blandt rådgivertruppen, som kan fungere som talerør for de frivillige på teammødet og komme med ris, ros og forslag til ledelsen af OpenTalk. Man er repræsentant indtil der vælges en ny på næstkommende kursus.

Teammøderne foregår som udgangspunkt altid en onsdag eller en torsdag kl. 12.30.

Endelig er de frivillige også velkomne til at henvende sig direkte til koordinatoren senest 8 dage før, hvis de har et emne, som de ønsker bliver drøftet på teammødet.

Udtalelse

Efter 6 måneders tilknytning til OpenTalk tilbydes der en udtalelse fra OpenTalk-koordinatoren til brug i jobsøgning og lign.

Frivillig Udviklings Samtale

Efter 12 måneders tilknytning til OpenTalk tilbydes der en Frivillig Udviklings Samtale (FUS).

Koordinatoren indkalder til dette møde, som afdelingslederen også deltager i.



Bilag

Bilag 1: Databehandlingspolitik

Bilag 2: Samarbejdsaftale

Bilag 3: Tavshedserklæring

Bilag 4: Procedurer for underretnings- og afværgepligt

Bilag 5: Registreringsskemaet for OpenTalk

Bilag 6: Supervision og sparring



Bilag 1: Databehandlingspolitik

OpenTalks databehandlingspolitik

Her kan du læse om, hvordan vi behandler dine personoplysninger, når du henvender dig til OpenTalk

- **Identitet og kontaktoplysninger**

OpenTalk v. Sind Rådgivning

Adresse: Gjellerupvej 84, 8230 Åbyhøj

E-mail: opentalk@sindraadgivning.dk

Dataansvarlig: Julie Krarup

Tlf. 21 26 36 58

- **Hvilke personoplysninger opbevares og behandles**

OpenTalk opbevarer personoplysningerne:

Navn, telefonnummer og e-mailadresse

OpenTalk indhentes udelukkende de oplysninger, som er nødvendige, for at kunne behandle henvendelsen. Er fornavn og telefonnummer nødvendigt, indhentes der f.eks. ikke e-mail.

- **Hjemmel til opbevaring og behandling af oplysninger**

Behandlingen af dine personoplysninger er baseret på databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra e.

- **Hvem deles personoplysningerne med**

Oplysningerne opbevares af den enkelte ansatte, som formidler kontakten med den rådeøgende.

Oplysningerne deles kun med frivillige rådgivere, hvis der er en konkret anledning til videredeling, herunder for at kunne foretage en på fysisk, telefonisk eller digital samtale, som



på forhånd er booket gennem en ansat eller hvis en ansat eller frivillig finder det nødvendigt at iværksætte sin afværge- og/eller underretningspligt.

- **Hvor længe gemmes personoplysningerne**

For at sikre personoplysningerne ikke opbevares af frivillige stiller OpenTalk følgende krav til sine frivillige rådgivere:

1. Opkaldslistor på telefoner skal slettes ved en vagts afslutning
2. Opkaldslistor på Microsoft Teams skal slettes ved vagts afslutning
3. Eventuelle noter skal destrueres ved vagts afslutning

Oplysninger som er nødvendige at opbevare for at kunne kontakte den rådeøgende ifm. booking af ny tid opbevares indtil den rådeøgendes forløb i OpenTalk er afsluttet.

Oplysninger, som ikke længere er relevante for OpenTalk at opbevare, gennemgås og slettes den 1. mandag i hver måned.

- **Rettigheder**

Du har efter databeskyttelsesforordningen en række rettigheder i forhold til vores behandling af oplysninger om dig.

Ret til at se oplysninger (indsigtsret)

Ret til berigtigelse (rettelse)

Ret til sletning

Ret til begrænsning af behandling

Ret til indsigelse

Ret til at transmittere oplysninger (dataportabilitet)

Hvis du vil gøre brug af dine rettigheder, skal du kontakte os.

Du har i øvrigt ret til at indgive en klage til Datatilsynet, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på www.datatilsynet.dk



Bilag 2: Samarbejdsaftale

Dato: _____ er der indgået aftale mellem

OpenTalk – Til unge af unge

Daglig leder: Julie Krarup
Mobil: 21 26 36 58
Mail: jkr@sindraadgivning.dk

Afdelingsleder: Henrik Bach Poulsen
Mobil: 44 14 14 40
Mail: hbp@sindraadgivning.dk

OpenTalk-koordinator: Leonora Sander Wienke
Mobil: 42 66 10 63
Mail: lsw@sindraadgivning.dk

Og

Navn: _____
Startdato: _____
Adresse: _____
Postnummer og by: _____
Privat tlf.: _____
Privat e-mail: _____
Fødselsdato: _____

Ved aftalen er reglerne om tavsheds-, afværges- og underretningspligt gennemgået.

Desuden gennemgås registreringssystemet for OpenTalk samt *Håndbog for OpenTalk*.



Det tilstræbes at aftale, at den frivillige har minimum én vagt hver anden uge af 3 timer. Den frivillige forpligter sig i en periode på minimum 6 måneder.

Det er den frivilliges ansvar at give besked om afbud, ferie, behov for ændrede mødetider mv. så hurtigt som muligt til OpenTalk-koordinatoren.

OpenTalk forpligter sig til

- at afholde introduktionssamtale, herunder gennemgang af *Håndbog for OpenTalk* og registreringssystemet for OpenTalk
- at udarbejde en plan for den frivillige rådgivers oplæringsforløb
- at tilbyde fire årlige kurser i hhv. februar, maj, august og november
- at tilbyde supervision til den enkelte rådgiver, hvis og når det skønnes nødvendigt
- at tilbyde en udviklingssamtale med den frivillige rådgiver efter min. 12 måneders tilknytning til OpenTalk
- At tilbyde den frivillige rådgiver en individuel udtalelse efter min. 6 mdr. tilknytning til OpenTalk

Den frivillige rådgiver forpligter sig til

- At påtage sig minimum én vagt hver anden uge af 3 timers varighed
- At tænde, betjene, og besvare OpenTalk-telefonen når den frivillige rådgiver er på vagt i DLT
- At acceptere på forhånd aftalte OpenTalk vagter på CrewPlan
- At holde sig orienteret i CrewPlan (vagtplaner, opslagstavle og intranet) og til at tilmelde sig relevante aktiviteter for frivillige rådgivere
- At deltage i de fire årlige kurser i hhv. februar, maj, august og november
- At deltage i DLT/OT netværksmøder 6 gange årligt
- At melde fravær og ønsker om ferie og orlov med rettidig omhu

Ovenstående er gennemgået mellem den frivillige OpenTalk-rådgiver og OpenTalk-koordinatoren.



Åbyhøj, den

OpenTalk-koordinator:

Leonora Sander Wienke _____

Den frivillige rådgiver:

Navn _____



Bilag 3: Tavshedspligt og underretningspligt

Tavshedspligt

Bekendtgørelse af straffeloven § 264 d beskytter mod krænkelse af privatlivets fred. Bestemmelsen i straffeloven betyder, at det er forbudt uberettiget at videregive billeder og oplysninger om andres private forhold, med mindre, at den person, som oplysninger vedrører, har givet samtykke til det. Denne bestemmelse hælder for alle myndige borgere.

De oplysninger, der ifølge straffeloven er fortrolige, og som man derfor ikke må give videre til andre, kan f.eks. være oplysninger om familieforhold, seksuelle forhold, sygdomme eller handicap, misbrugsproblemer, privatøkonomiske forhold, straf, sociale problemer og lignende.

Tavshedspligten betyder ikke, at man ikke må drøfte begivenheder eller cases, som man har oplevet i forbindelse med sit job i SIND Rådgivning. Såfremt det sker udenfor SIND Rådgivnings regi skal oplysningerne videregives i anonymiseret form, og der må i fremstillingen ikke indgå oplysninger, der kan være identificerbare.

Underretningspligt

Når det kommer til underretningspligt, har alle borgere – også ansatte og frivillige – den almindelige underretningspligt.

I Bekendtgørelse af barnets lov § 135 fastslås det, at: "Den, der får kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år fra forældres eller andre opdrageres side udsættes for vanrøgt eller nedværdigende behandling eller lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, har pligt til at underrette kommunen".

Der er dog ikke skærpet underretningspligt i tilfælde, hvor et barn eller en ung har brug for særlig støtte. Det er altså et skøn, hvornår man skal reagere med en underretning.



I tilfælde hvor børn eller unge blot har behov for særlig støtte, kan det være bedre at tale med barnet eller den unge, der måske netop har brug for støtte fra en voksen frivillig, nabo eller lignende.

Undertegnede ansatte eller frivillige i SIND Rådgivning, erklærer hermed ved sin underskrift at være orienteret om lovgivning vedr. tavshedspligt og underretningspligt.

Åbyhøj, den

Ovenstående erklæringer er gennemgået og forstået sammen med:

SIND Rådgivning:

Navn _____

Den ansatte/frivillige

Navn _____



Bilag 4: Procedurer for underretnings- og afværgeligt

HANDLING I AKUTTE SITUATIONER Ved konkrete selvmordstrusler, hvor den unge har en plan og virker akut truet. Hvis en ung fortæller om eller viser tegn på at være udsat for vold, seksuelle overgreb eller andre alvorlige krænkelser. Når der er en umiddelbar risiko for, at den unge skader sig selv eller andre.

Scenarie 1: DEN UNGE VIL GERNE OPGIVE SINE PERSONFØLSOMME OPLYSNINGER

Hvis den unge er villig til at modtage hjælp og oplyser fulde navn, adresse og telefonnummer

1. Efterlad ikke den unge alene Sørg for, at du eller en anden frivillig (buddy) er sammen med den råde søgende hele tiden
2. Kontakt en ansat fra SIND Rådgivning fysisk eller telefonisk Informer den unge om at du gerne vil drøfte situationen med en ansat Gå ud af lokalet for at ringe til en ansat. Kan det ikke lade sig gøre, så bliv i lokalet. Efterlad aldrig den unge alene! I samarbejde med den ansatte vurderes der hvad næste skridt skal være
3. Afhængig af udfaldet af punkt 2 kontaktes relevant myndighed eller pårørende sammen med den unge og en ansat (eventuelt på medhør)

Oplys dit eget navn, beskriv situationen og videregiv oplysninger om den unge Opsøg straks supervision hos en ansat.

Scenarie 2: DEN UNGE ØNSKER IKKE AT OPGIVE SINE PERSONFØLSOMME OPLYSNINGER

Hvis den unge er akut selvmordstruet og forlader samtalerummet uden at ville opgive sine personfølsomme oplysninger.

1. Kontakt en ansat fra SIND Rådgivning fysisk eller telefonisk. Benyt akuttelefonen for hurtig støtte. Spørg efter den unges stamkort for at få udleveret personoplysninger på den unge.
2. Ring 112 sammen med en ansat (evt. på medhør). Beskriv situationen for vagthavende. Videregiv kontaktoplysninger fra stamkortet til vagthavende. Tal situationen igennem med en ansat (supervision).



Bilag 5: Registreringsskemaet for OpenTalk

Open Talk registrering 2025

2. mar. 2025

Undersøgelsen vil tage ca. 7 minutter at gennemføre.

Skema til registrering af opkald modtaget i SINDs Landsdækkende Telefonrådgivning.

* Påkrævet

Kvalitative spørgsmål der evaluerer samtalen

Dette er kun relevant i forbindelse med personlige samtaler, samtaler på Teams eller ved telefonsamtaler.

Hvorledes er borgeren gjort opmærksom på Open Talk *

- Henvist igennem DLT
- Opmærksom igennem SoMe kampagner
- Har set annoncer/artikler i aviser
- Personlig anbefaling
- Anbefalet af sundhedssystemet
- Anbefalet af uddannelsessystemet
- Anbefalet af det sociale system



Har det været en god samtale? *

- Ja
- Nej
- Ved ikke
- Ikke relevant
- Andet

Rådsøgendes køn? *

- Mand
- Kvinde
- Par
- Andet

Har vi fået talt om det du gerne ville tale om? *

- Ja
- Nej
- Ved ikke
- Ikke relevant
- Andet

Har du et bedre udgangspunkt nu end da samtalen startede? *

- Ja
- Nej
- Ved ikke
- Ikke relevant
- Andet



Hvem har du talt med?

Klassificering af den rådsøgende: *

- Pårørende
- Bruger
- Rørlægger
- Andet
- Fagperson
- Studerende
- Journalist
- Bisidder

Hvilken aldersgruppe tilhører den rådssøgende? *

- Under 18 år
- 18-29 år
- Over 29 år

Er den rådssøgende FGU elev? *

- Ja
- Nej

Hvilken kommune bor den rådeøende i? *

- Ikke oplyst
- Aarhus Kommune
- Aalborg Kommune
- Københavns Kommune
- Odense Kommune
- Albertslund Kommune
- Allerød Kommune
- Assens Kommune
- Ballerup Kommune
- Billund Kommune
- Bornholms Regionskommune
- Brøndby Kommune
- Brønderslev Kommune
- Dragør Kommune
- Egedal Kommune
- Esbjerg Kommune
- Fanø Kommune
- Favrskov Kommune
- Faxe Kommune
- Fredensborg Kommune
- Fredericia Kommune
- Frederiksberg Kommune



Hvordan har den rådeegende henvendt sig? *

- Telefonisk henvendelse
- Personlig samtale
- Virtuelt møde
- Mailkorrespondance
- SMS

Hvordan kan den rådsøgendes problematikker beskrives? *

- Familiemæssige og andre psykologfaglige spørgsmål
- Sociale spørgsmål - herunder lovgivningsmæssige spørgsmål
- Behandlingsmæssige spørgsmål
- Tryghedssamtale
- Ensomhed
- Selvmordstanker
- Aktiv selvmordsadfærd

Rådsøgende er henvist til: *

- Ikke henvist
- OpenTalk Personlig samtale
- OpenTalk Gruppeforløb
- Behandling
- Social/retslig hjælp
- SIND tilbud - Ensomhedsproblematikker
- SIND tilbud - Mental sundhedsproblematikker
- SIND tilbud - Misbrugsproblematikker
- SIND tilbud - Bisidderordning
- SIND tilbud - Øvrige
- Andres tilbud - Ensomhedsproblematikker
- Andres tilbud - Mental sundhedsproblematikker
- Andres tilbud - Misbrugsproblematikker
- Andres tilbud - Øvrige
- Politiet




Underretning. Hvis du overvejer dette, så kontakt omgående koordinatoren, en supervisor eller afdelingslederen!!!

- Underretning til myndighederne
- Underretning til vejleder
- Underretning til forældrene

Opkaldets varighed: *

- Mindre end 10 minutter
- 10 - 20 Minutter
- 20 - 30 Minutter
- 30 - 40 Minutter
- 40 - 50 Minutter
- 50 - 60 Minutter
- Mere end 60 Minutter

Dette indhold er hverken oprettet eller påtegnet af Microsoft Corporation. De data, du indsender, sendes til ejeren af formularen.

 Microsoft Forms



Bilag 6: Supervision og sparring

- Der afholdes gruppesupervision for både DLT og OT 4 gange årligt udenfor DLTs åbningstid. Varighed 3 timer - Sara Dunn er supervisor. Tilmelding individuelt via CrewPlan.
- Lille gruppesupervision for OT-rådgivere med max 3 deltagere afholdes 1 gang månedligt. Varighed 1,5 time. - Sara Dunn som er supervisor skal her afveje om det er væsentligt, eller om supervisionen evt. kan vente til en af gruppesupervisionerne eller OT-kursus. Tilmelding individuelt via CrewPlan.
- OT-kursus med supervision indbygget afholdes 4 gange årligt udenfor DLTs og OTs åbningstider. Varighed 3 timer. Leonora Wienke og Nadia Madsen afvikler kurset i sin helhed og Sara Dunn deltager som supervisor på supervisionsdelen. Tilmelding individuelt via CrewPlan.
- Individuel supervision for DLT og OT-rådgivere efter aftale. Varighed 1 time - Sara Dunn er supervisor. Sara Dunn skal her afveje om ønsket om supervision er en akut situation ud fra et væsentligheds-kriterie, eller om det evt. kan vente til en af gruppesupervisionerne eller førstkommende OT-kursus. Tilmelding efter aftale til Sara Dunn
- Nødsituation - når som helst behovet er til stede. Supervisorer er Sara Dunn og afdelingslederen, og begge kan kontaktes på mail og mobil døgnet rundt.
- Løbende supervision og sparring DLT og OT foretages ad hoc hen over vagten. For DLT primært Sara Dunn og Louise Krogh. For OT primært Leonora Wienke, Sara Dunn og afdelingslederen.