

# Referat af møde i Telefonvagtudvalget (TVU)

Lørdag den 10. november 2007 kl. 11<sup>00</sup> – 15<sup>30</sup>

Sct. Jørgens Gård, bagdøren, Hospitalsgade 4, 6000 Kolding

## Dagsorden:

1. Oplæsning af AA's formålserklæring og indledning v/ Henry L P.
2. Valg af ordstyrer og referent.
3. Præsentation af deltagerne.
4. Godkendelse af referat fra mødet den 31. marts 2007 i København.
5. Tilpasning af dagsordenen v/ Henry L P.
6. Valg og godkendelser:
  - A. Valg af sekretær. Kirsten F, der er kontorvagt hver anden fredag stiller op, men kan desværre ikke deltage i dette møde. v/ Henry L P.
7. Rapporter og punkter fra:
  - A. Hjemmevagt, Vagtplan 1 v/ Ingerlise H.
  - B. Hjemmevagt, Vagtplan 2 v/ Tove A.
  - C. Kontorvagt v/ Werner P.
  - D. Statistik v/ Henry L P.
  - E. Sekretæren v/ Tove A, Werner P og Henry L P.
  - F. Regionerne - herunder erfaringsudveksling.
  - G. Formanden. v/ Henry L P.
    - i. Kandidat til ny formand til tiltrædelse senest fra d. 20. marts 2008.
    - ii. Tættere samarbejde med e-mail vagten.
8. Information og erfaringsudveksling med der landsdækkende informationsudvalg. v/ Pepe fra Liv og alle andre tilstedeværende.
9. Kontaktperson opdatering v/ Henry L P og regionsrepræsentanterne.
10. Igangværende projekter:
  - A. Nyt databasesystem v/ Henry L P
  - B. Mulighed for vagtpasning fra mobiltelefon v/ Henry L P.
  - C. Funktions- og opgavebeskrivelser v/ Henry L P.
11. Andre punkter:
  - A. Etik og moral for telefonvagter. Kan en mandlig telefonvagt tilbyde sig som sponsor for en kvindelig nykommer? M.m.m. v/ Werner P og Tove A.
  - B. Kan kodningen af vagten gøres nemmere? v/ Per V.
  - C. Bedre information til telefonvagten (få navnet på den der ringer, samt telefon nr. så kontakt personen kan ringe, til den som søger hjælp v/ Per V.
  - D. Er en mulighed for CHAT aktuel? v/ Werner P og Tove A.
  - E. Er AA's web-adresse (www.anonyme-alkoholikere.dk) for svær at finde? v/ Arne J.
  - F. Evt. revidering af vagtskemaer. Der er bl.a. nogle tidsrum, hvor der er meget lidt at lave, så vi kunne måske nøjes med en på vagt her. v/ Ingerlise H.
12. Kommende møder i TVU.
  - A. 5. april 2008 på Hovedservicekontoret i København.
  - B. Oktober 2007. Dato? Hvor?
  - C. Andre møder.
13. Eventuelt.
14. Afslutning med sindsrobønnen.

**Til stede:**

Pepe	Llv	Næstformand
Per V	Region Nordjylland	Repræsentant
Ole P	Region Midtjylland	Repræsentant
Arne J	Region Syd	Repræsentant
Inge V	Region Syd	Suppleant
Lars A	Region Storkøbenhavn	Suppleant
Helge H	Region Nordsjælland	Afgående repræsentant
Mihiranda S	Region Nordsjælland	Tiltrædende repræsentant
Tove A *)	Region Nordsjælland	Suppleant
Henry L P *)		Formand
Tove A *)		Koordinator for hjemmevagtplan 2
Ingerlise H		Koordinator for hjemmevagtplan 1
Henry L P *)		Statistikansvarlig

**Afbud:**

Werner P		Koordinator for kontorvagten
Per D	Region 4	Repræsentant
Jørgen J	Region 4	Suppleant
Anders L	Region Storkøbenhavn	Repræsentant
Kirsten F		Sekretærkandidat

\*) Mere end en funktion

**1. Oplæsning af AA's formålserklæring og indledning v/ Henry L P.**

Der blev budt velkommen og AAs nyoversatte formålserklæring blev oplæst.

**2. Valg af ordstyrer og referent.**

Ole P blev valgt som ordstyrer og Henry L P blev valgt til referent.

**3. Præsentation af deltagerne.**

Hver deltager præsenterede sig selv i en præsentationsrunde.

**4. Godkendelse af referat fra mødet den 31. marts 2007 i København.**

Referatet blev godkendt uden bemærkninger. Det blev aftalt at referater fra møderne i udvalget bør udsendes inden 14 dage efter mødet og ikke senere end en måned efter mødet.

**5. Tilpasning af dagsordenen v/ Henry L P.**

Punkterne 10B, 11A og 11F behandles samlet under punkt 10B.

**6. Valg og godkendelser:****A. Valg af sekretær. Kirsten F, der er kontorvagt hver anden fredag stiller op, men kan desværre ikke deltage i dette møde. v/ Henry L P.**

Kirsten F blev valgt til sekretær med samtlige stemmer på nær en, der hverken stemte for eller imod. Velkommen.

**7. Rapporter og punkter fra:****A. Hjemmevagt, Vagtplan 1 v/ Ingerlise H.**

Det går strålende og Ingerlise er glad for at være vagtkoordinator. Der har været fem ubesatte vagter. Mange der gerne ville være vagter kunne ikke blive det, fordi de kun havde mobiltelefon, men alligevel er alle vagter nu besat. Efter at Ingerlise har været i Aalborg og fortælle om telefonvagten, er der kommet flere henvendelser fra nogle, der er interesserede i at blive kontaktperson og telefonvagt. Det er meget mindre arbejdskrævende når alle vagter er besat. Tidligere på året blev en vagt opsagt, og det var nødvendigt at skifte pin-koder.

## **B. Hjemmevagt, Vagtplan 2 v/ Tove A.**

Det har været en hektisk sommer med stort frafald af faste vagter, men det er gået rigtig godt med ansvarsfulde afløsere og faste vagter. Serveren gik ned og vores dokumenter blev væk. Kopimaskinen virkede ikke og gør det af og til stadig ikke. Derfor har det været svært at få lavet håndbøger. Det ser ud til at der er ved at komme en ordening på det, så vi kan få en brugbar kopimaskine. Lige nu er der tre ubesatte vagter. Erfaringsmødet for hjemmevagter og kontorvagter på Hovedservicekontoret gik fantastisk godt. Der var 32 fremmødte, og der var stor enighed om at mødes igen til foråret.

## **C. Kontorvagt v/ Werner P.**

Det går også godt på kontorvagten beredte Tove A på vegne af Werner.

## **D. Statistik v/ Henry L P.**

Der er et uændret antal opkald, så der er stadig 10.000 opkald om året og opkaldsfordelingen er ligeledes uændret. Der er næsten ingen, der ringer om natten uden for vagtens åbningstid.

## **E. Sekretæren v/ Tove A, Werner P og Henry L P.**

Produktionen har hjulpet og Tove og Henry har sammen udsendt opdateringerne. Der er en ny database på vej. Se pkt. 10A. Data blev tabt ved en server opdatering og backup kopien virkede ikke. Der blev ikke tabt data fordi vi havde ekstra backup, men det tog lang tid at genetablere data.

## **F. Regionerne - herunder erfaringsudveksling.**

Hvordan finder man ud af, hvem der har haft vagt, når man ikke kan få fat i en vagtansvarlig? Henry har vikarieret for Ingerlise, når det drejede sig om flere dage. Ole vil måske være suppleant for Ingerlise som koordinator på vagtplan 1.

Per oplevede at kodningen drillede, men øvelse hjælper. Mødelisten er ikke korrekt m.h.t. mødernes varighed. Det er den enkelte gruppes ansvar selv at få det ordnet. Den bedste måde er at rapportere det på AA's hjemmeside. Der er uoverensstemmelse imellem mødelisten på nettet og den trykte liste. Det har drejet sig om data fra to forskellige databaser, men det burde være slut nu, idet den nye database anvendes til begge formål. Henry følger op med AA-data.

Velkommen til Lars som suppleant i Region Storkøbenhavn.

Velkommen til Mihranda, der efterfølger Helge som repræsentant fra Region Nordsjælland.

Der ønskes dato på mødeliste med stor skrift. Det burde være ok i det nye layout for mødelisten. Bynavnene i den nye mødeliste er ikke længere med stor skrift. Henry følger op med AA-data.

## **G. Formanden. v/ Henry L P.**

### **i. Kandidat til ny formand til tiltrædelse senest fra d. 20. marts 2008.**

Henry har været formand i 4 år til marts, og der skal vælges ny formand.

Det er OK at vente til udvalgets møde i april 2008. Ingerlise H er villig til at påtage sig formandshvervet når Henry fratræder. Næstformand Tove A er også klar til at påtage sig hvervet, hvis Ingerlise ikke gør det.

### **ii. Tættere samarbejde med e-mail vagten.**

Vi varetager den samme funktion på forskellige medier. E-mail vagten har lavet et skrift om svar på ofte stillede spørgsmål. Henry sørger for at dette udsendes sammen med referatet.

Hvis e-mailvagten ønsker tættere tilknytning til eller at blive sammenlagt med Telefonvagtudvalget, så byder vi den velkommen.

## **8. Information og erfaringsudveksling med der landsdækkende**

### **informationsudvalg. v/ Pepe fra Liv og alle andre tilstedeværende.**

Pepe berettede. Det drejer sig om at nå den lidende alkoholiker. Der arbejdes med et detaljeret forslag til Servicekonferencen om et filmspot til OBS (oplysning til borgerne om samfundet). En filmskole i Århus kan lave det til ca. kr. 20.000.

Forskellige elementer af samme spot kan anvendes i andre sammenhænge.

Vi har for anden gang haft en stand på Skanderborg Festivalen. Region Midtjylland overtager nok dette ansvar med tiden.

Der er sammen med ikke alkoholikeren i Region Midtjylland sendt tilbud til samtlige nye kommuner om, at vi kan komme og fortælle.

Der er skrevet til sognene. Det er 500 sogne med ca. 10 medarbejdere i hver. Så kan det blive nyttigt med de mange kontaktpersoner.

Efterhånden kommer der flere opgaver fra HSR til Liv.

Det bedste er ansigt til ansigt kontakt.

AA deltog sammen med 59 frivillighedsgrupper i et arrangement på Store Torv i Århus. Vi er ikke så specielle i AA – vi er en del af dette samfund. Vi skal ikke være så bange.

Der arbejdes med målrettede pjecer og indsats over for politi, sociale myndigheder, sundhedssektor, seminarier, skoler, fængsler m.m.

En opmærksomhedspakke til grupperne med eksempler på, hvad de kan gøre er under udarbejdelse.

Der var herefter en erfaringsudveksling. Det tager tid. Telefonvagtens nummer er nu på materiale. Information og arrangementer rundt omkring i landet bør være på hjemmesiden, så telefonvagterne har adgang til den.

## **9. Kontaktperson opdatering v/ Henry L P og regionsrepræsentanterne.**

Der var debat om hvordan opdateringen skulle fungere fremover. Det er godt at regionsrepræsentanterne står for kontakten. Det er også vigtigt for kontaktpersonen, at der jævnligt er personlig kontakt. Der skal skrives tydeligt på skemaerne. Numrene på kontaktperson i Tønder virker ikke. Henry følger op.

Kontaktpersoner bør give besked om kan forandring af telefonnummer m.v.

Opfordring hertil kan bringes i boxbladet. Der var enighed om, at der skal sættes deadline på over for regionsrepræsentanterne. Næste opdatering kommer til at

vente lidt, indtil det nye databasesystem er indkørt. Et forslag om at skrive til kontaktpersonerne om de kunne rekruttere en kontaktperson mere var der ikke stor tilslutning til. Det vil heller ikke løse problemet med områder uden kontaktpersoner.

Det er bedre at skrive til grupperne.

## **10. Igangværende projekter:**

### **A. Nyt databasesystem v/ Henry L P**

Der er et nyt fælles system for hele AA er under indkøring. En person vil kun være der en gang, selv om vedkommende har flere roller, så som kontaktperson, gruppekontakt og udvalgsmedlem. Det er et virkelig godt system, men der er stadig meget arbejde med tilpasninger og indkøring. På et tidspunkt er Hovedservicekontoret måske parat til at påtage sig opgaven med at tage imod og udføre rettelser i databasen vedrørende kontaktpersoner og telefonvagter.

## **B. Mulighed for vagtpasning fra mobiltelefon v/ Henry L P.**

Under dette punkt blev også behandlet punkt 11A: Etik og moral for telefonvagter og 11F: Evt. revidering af vagtskemaer.

Med hensyn til pasning af vagten fra mobiltelefon, så er det for mange et selvbedrag, at der er besparelser ved at opsiges en fastnet telefon, idet omkostningerne i stort omfang væltes over på den opkaldende. Ole berettede, at han har en IP telefon med 2 Mbit data der koster kr. 249 pr. måned. Hertil kommer kr. 30 pr. måned for ekstra nummer og evt. kr. 30 pr. måned for fri fastnet telefoni. Ved Musimi koster det kr. 7,50 pr. måned for et telefonnummer til IP. Der kræves et hovedsæt til PC eller en IP adapter eller en IP telefon, Nogle selskaber har ikke muligheden for et ekstra nummer, men der kan kobles flere IP telefonnumre på samme linje. Der skal udarbejdes et notat omkring mulighederne for IP telefoni til vagtpasning.

Vi må følge med tiden og efter nogen debat blev det vedtaget at tillade pasning af hjemmevagter fra mobiltelefon i begrænset omfang.

Hjemmevagter med fastnet eller IP telefon vil have præference, og det vil fortrinsvis være vagter på tidspunkter med mindre trafik og afløsninger, der kan passes fra en mobiltelefon. Kontorvagten passes altid på fastnet. Det koster AA kr. 1,05 pr. minut når vagten passes fra en mobiltelefon og kr. 0,00 fra en fastnettelefon eller en IP telefon. Vi har på årlig basis ca. 10.000 opkald til telefonvagten. Gennemsnits samtaletiden er 10-15 minutter. Med de begrænsninger der er nævnt, vil langt under 10 % af opkaldene blive håndteret fra en mobiltelefon, og omkostningen hertil vurderes at være under kr. 10.000 pr. år. Henry anmoder HSR om at godkende udvalgets enstemmige beslutning.

Der blev drøftet retningslinjer for pasningen af vagten fra mobiltelefon, og det er bl.a. klart at vagten skal passes fra et roligt sted, hvor telefonvaghåndbog m.v. er til rådighed, og hvor vagten kan være nærværende. I øvrigt er der stor tillid til at vagterne vil opføre sig ordentligt og ansvarligt.

Det er helt utilladeligt at en telefonvagt anvender vagten til at rekruttere en sponsee og/eller til at praktisere 13. trin. Noget tilsvarende skete også i foråret. Det er nok uundgåeligt at det sker, men vi er enige om at gribe resolut ind, når det sker.

Vedrørende vagtskema, så er der ingen vagter, der har sagt, at de har haft for meget at lave på en vagt, men flere har sagt, at det er træls, når der er for lidt at lave. Når der er vagt på kontoret, så er der også en hjemmevagt på vagt. Der er altså i alt tre på vagt. Aften og weekend er det måske nok med en på vagt. Papir med det nuværende vagtskema blev udleveret og er vedlagte dette referat. Vagtkoordinatorerne og formanden vurderer om der skal foreslås ændringer. Der fremsættes i givet fald et forslag til udvalget.

Kontorvagter må ikke passe vagten hjemmefra, hvor de ikke har håndbog og andet nødvendigt materiale.

## **C. Funktions- og opgavebeskrivelser v/ Henry L P.**

Intet nyt. Dette er Henrys dårlige samvittighed og grunden til at han som afbigt påtog sig arbejdet som referent.

## 11. Andre punkter:

- A. Etik og moral for telefonvagter. Kan en mandlig telefonvagt tilbyde sig som sponsor for en kvindelig nykommer? M.m.m. v/ Werner P og Tove A.**  
Blev behandlet under punkt 10B.
- B. Kan kodningen af vagten gøres nemmere? v/ Per V.**  
Per har haft kontakt til TDC og er blevet overbevist om, at det ikke kan gøres nemmere.
- C. Bedre information til telefonvagten (få navnet på den der ringer, samt telefon nr. så kontakt personen kan ringe, til den som søger hjælp v/ Per V.**  
En kontaktperson i Nordjylland er flere gange blevet ringet op af en telefonvagt, der ikke kan huske hvem der søger hjælp. Det er ikke tilfredsstillende, og hvis vi får at vide, hvilken kontaktperson og telefonvagt det er, så vil vi tale med dem.
- D. Er en mulighed for CHAT aktuel? v/ Werner P og Tove A.**  
Vi har også kontaktet e-mail vagten for at høre deres indstilling til CHAT. Der er stor enighed om, at CHAT ikke er egnet til vagtformål.
- E. Er AA's web-adresse (www.anonyme-alkoholikere.dk) for svær at finde? v/ Arne J.**  
Adresserne "www.anonymealkoholikere.dk" (ingen bindestreg) og "www.aadanmark.dk" kunne være bedre muligheder. (Referenten: Den sidste adresse tilhører allerede et firma) *Henry drøfter muligheden for at anvende disse adresser parallelt med den nuværende adresse med AA data.*
- F. Evt. revidering af vagtskemaer. Der er bl.a. nogle tidsrum, hvor der er meget lidt at lave, så vi kunne måske nøjes med en på vagt her. v/ Ingerlise H.**  
Blev behandlet under punkt 10B.

## 12. Kommende møder i TVU.

- A. 5. april 2008 på Hovedservicekontoret i København.**  
Mødet er flyttet til lørdag den 12. april 2008 på Hovedservicekontoret i København ca. kl. 11.
- B. Oktober 2007. Dato? Hvor?**  
Mødet afholdes lørdag den 25. oktober 2008 i Kolding.
- C. Andre møder.**  
Der afholdes erfaringsudvekslingsmøder i foråret. Et i Jylland og et på HSK. *Datoer findes hurtigst muligt, så vagterne kan adviseres i god tid.*

## 13. Eventuelt.

På dagsordenen for næste møde sættes et punkt på, om hvad vi kan gøre for at få flere opkald. Desuden skal der være et punkt om opfølgning på hvordan det går med vagtpasning fra mobiltelefon.

## 14. Afslutning med sindsrobønnen.

Mødet blev afsluttet ca. kl. 15:50 med sindsrobønnen og kurven blev sendt rundt.