



Telefon- og Email Udvalget (TEU)



Referat af TEU mødet 03-10-2015 i Fredericia

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 1:	Oplæsning af AA's formål og indledning Thomas J. bød velkommen og læste AA's formåls erklæring op. Derefter holdt vi et øjeblik stilhed for at lede vores tanker hen på den lidende alkoholiker og TEU's arbejde for at hjælpe ham/hende bedst muligt.	
Ad 2:	Valg af ordstyrer og referent Ordstyrer Dorte S., referent: Thomas J.	
Ad 3:	Præsentation af deltagerne Til stede var: Thomas J, næstformand og TEU-repræsentant for Region Syd, Kai P., TEU-repræsentant for Region Midtjylland, Ulla M., TEU-repræsentant for Region Øst, Dorte S., vagtkoordinator for kontorvagt, Agnete, vagtkoordinator for hjemmevagt. Der var afbud fra: Jane P., formand for TEU, Jette S., TEU-repræsentant for Region Nordjylland, Casper H., TEU-repræsentant for Region Storkøbenhavn, Peter Å, HSR-repræsentant, Lars L, e-mailvagt koordinator og Marianne N, TEU-repræsentant. Ingen LIV-repræsentant eller stedfortrædere for koordinatorerne var mødt.	
Ad 4:	Godkendelse og opfølgning af referat fra TEU mødet 15-03-2015 Referatet er allerede godkendt jvf. proceduren for godkendelse af TEU-referater.	Referenten. Husk , at sende et foreløbigt referat kort tid efter mødet, og giv udvalgets medlemmer 14 dage til at komme med ændringer. Herefter betragtes referatet som godkendt.

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 5:	<p>Tilpasning af dagsordenen</p> <p>Formuleringen af det faste punkt 4 er ikke længere relevant jvf. proceduren for godkendelse af TEU-referater. Punkt 4 bør fremover hedde ”Opfølgning på referat...etc..”</p>	Formanden
Ad 6:	<p>Fortsat drøftelse af evt. Chatfunktion på AA's hjemmeside</p> <p><i>a. Beslutning om vi skal genoptage drøftelsen af en chatfunktion på AA's hjemmeside, da Servicekonferencen 2015 udtrykte ønske om, at vi finder en måde at afprøve en chatfunktion på</i></p> <p>Det er ikke korrekt, at SK har udtrykt ønske om, at TEU skal genoptage drøftelsen af en chatfunktion på AA's hjemmeside. Til gengæld var der mange opfordringer fra delegerede på SK uden for dagsorden. Der kom endvidere et konkret forslag om at oprette en chatfunktion med samme åbningstider som kontrovagten, da der er to på vagt ad gangen på hovedservicekontoret. Den ene vagt kunne så primært være ansvarlig for at besvare telefonen og den anden primært ansvarlig for at besvare chatten.</p> <p>TEU beslutter på den baggrund at genoptage drøftelsen af en chatfunktion.</p> <p>Kontrovagtkoordinatoren oplyser, at det kan være en udfordring at realisere en chatfunktion med udgangspunkt i kontrovagten, da der mangler vagter. I august var en tredjedel af vagterne kun besat af én person, i september var der tale om en fjerdedel.</p> <p>Bemandingen er dog bedre i aftentimerne, men nogle af aftenvagterne har givet udtryk for, at de ikke er interesserede i at sidde ved en computer og besvare chatten.</p> <p>I TEU er der enighed om, at vi gerne vil arbejde for at oprette en chatfunktion i en forsøgsperiode på et halvt år med udgangspunkt i kontrovagten, hvis det kan lade sig gøre med de vagter og koordinatore, der er til rådighed. På den måde kan vi gøre os nogle erfaringer om behov og bemanding uden at skulle sætte et meget stort apparat i gang.</p> <p>De bedste forudsætninger for en forsøgsperiode med en chatfunktion i kontrovagten er p.t. i aftentimerne. Udgangspunktet for videre drøftelser er derfor, at chatten kan være åben, når kontrovagten er åben i aftentimerne.</p> <p>TEU beslutter i første omgang at undersøge, om aftenvagterne kan løfte opgaven - og er interesserede i at løfte opgaven - i en forsøgsperiode på et halvt år.</p>	Formanden og kontrovagtkoordinatoren foretager undersøgelse inden næste TEU-møde 12. marts 2016.

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 7:	<p>Forslag om ændring af forsiden på AA's hjemmeside. Se medsendte forslag fra Jane P TEU finder, at forslaget er rigtig godt, fordi det kan gøre det mere tydeligt, hvordan man kommer i kontakt med AA. TEU vil derfor sende forslaget til it-udvalget med anbefaling.</p>	Formanden
Ad 8:	Frokost	
Ad 9:	<p>Besvarelse af følgende 3 spørgsmål fra Servicehåndbogsudvalget jf. mail af 28-09-2015:</p> <p>1. Fordele og ulemper for rotation i jeres udvalg: I TEU har formand og næstformand rotation efter fire år. I forhold til regionsvalgte, er det regionerne, der bestemmer rotationen. Koordinatorer for telefon- og email-vagt har ingen fastlagt rotation.</p> <p>Generelt mener TEU, at rotation er en fordel, fordi den sikrer, at udvalgsmedlemmer ikke sidder på de samme poster i mange år – og at alle får mulighed for at lave service på alle planer og niveauer. Dog er det vigtigt at sikre, at erfaring fra udvalgsmedlemmer, der roterer ud, bliver givet videre – evt. at de erfarne stiler sig til rådighed som erfaringspersoner i en periode. Dertil kommer, at TEU mener, at der er funktioner, som i praksis ikke umiddelbart kan være omfattet af rotation.</p> <p>I TEU drejer det sig om koordinatorfunktionerne, som er tidskrævende poster, der kræver stor viden og oplæring - og er essentielle, hvis telefonvagten skal fungere. I forhold til koordinatorer foretrækker TEU, at koordinatorerne har stedfortrædere, som de lærer op, og som kan tage over. TEU udtrykker i den forbindelse, at det bør skrives ind i udvalgets funktionsbeskrivelser, at koordinatorer bør oplære stedfortrædere, så servicefunktionen altid kan videreføres.</p> <p>2. Fordele og ulemper ved at udvalget sammensættes af medlemmer valgt i Regionerne: Udvalgsmedlemmer i landsdækkende funktioner bør være betroede tjenere for hele fællesskabet i Danmark – og rapportere tilbage samt stå til ansvar for hele fællesskabet. TEU kan derfor ikke se andre muligheder, end at medlemmer vælges decentralt. Af ulemper kan nævnes, at det formentlig kan give mindre kontinuitet i udvalgsarbejdet, at udvalget sammensættes af regionsvalgte. Men det overstiger efter TEU's opfattelse ikke den fordel, det er, at hele landet er repræsenteret.</p> <p>3. Opfatter I jeres udvalgs arbejde primært som praktiske opgaver eller primært som visionsopgaver: Som praktiske opgaver. Men det er vigtigt, at alle kommer frem med deres visioner.</p> <p>NB! Besvarelsen skal være Servicehåndbogsudvalget i hænde senest den 1. november 2015</p>	Formanden – svar sendes til Servicehåndbogsudvalget inden 1. november 2015

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
<p>Ad 10:</p>	<p>TEU's budget for 2016 (+ det forrige fra 2015) + regnskab for 2014 + 1. halvår 2015</p> <p>NB! TEU havde informationsstanden med på Landsmødet igen år. Dorte, Jane og Bogsalgsmedarbejderne skiftedes til at passe informationsstanden. Praksis har tidligere år været, at dét TEU-medlem, som yder service på Landsmøderne, har været, at udgifter til transport og fortæring – også udgifterne til landsmødefestmiddagen - er blevet dækket, når TEU-medlemmet har fremsendt dokumentation for udgifterne.</p> <p>Denne praksis blev i år ændret ved følgende beslutning på Hovedservicerådsmødet den 5. september 2015, citat: <i>"Jeppe spurgte, om der er fastsat regler for, hvem der betaler for gæster og servicemedarbejdere med videre til Landsmøde og Nordisk møde. Det blev understreget, at de delegerede fra de øvrige nordiske lande er gæster, og derfor er det AA Danmark, der betaler alle udgifter for dem. Servicemedarbejdere - for eksempel Bogsalg - bør ingen udgifter have i forbindelse med deres funktion, men deltagelse i festmiddagen må være for egen regning."</i></p> <p>Jane P erfarede på Landsmødet, at AA-medlemmer, som lavede service for de Nordisk Delegerede, ikke selv skulle betale for festmiddagen. Dette ser Jane P som forskelsbehandling af AA-servicemedarbejdere, og Jane P mener ikke, at det er okay i forhold til traditionerne – primært den 3. tradition.</p> <p>For at sikre, at TEU kan deltage med Informationsstanden på fremtidige Landsmøder uden at skulle pålægges en egenudgift på festmiddagen – eller alternativt at forlade Landsmødet for at finde et sted ude i byen for at få noget mad lørdag aften - har Jane P rådført sig med andre AA-Landsmødeservicemedarbejdere, og fundet ud af, at man som udvalg kan budgettere med en udgift til dækning af et TEU-medlems deltagelse i Landsmøderne. Jane P har derfor tilføjet en ekstra udgiftpost på 1000,- kr. for budgettet for 2016.</p> <p>Har nogle af I andre TEU-medlemmer noget imod dette, vil I så vende det på TEU-mødet?</p> <p>Flertallet i TEU mener, at den ekstra udgiftspost til dækning af TEU-medlemmers deltagelse i landsmøderne er ok ud fra den betragtning, at det ikke skal koste noget at lave service. I øvrigt mener TEU, at der bør være en ensartet holdning til den slags spørgsmål i AA Danmark.</p> <p>I forhold til bilagene med budget og regnskab gav TEU udtryk for, at begge dele rejser mange spørgsmål, som ikke kunne besvares på mødet. TEU har derfor ikke haft mulighed for at tage stilling til tallene og opfordrer formanden til at gennemgå budget og regnskab for TEU på næste møde.</p>	<p>Medtages på næste TEU møde: Gennemgang af TEU's budget og regnskab v/Jane P</p>

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 11:	Rapporter og punkter fra:	
A:	<p>Hjemmevagten v/ Agnete</p> <p>Sommeren har givet en del udfordringer på grund af telefonvagtters ferier og forglemmelser, men heldigvis er der gode vagtafløsere, som har kunnet træde til med kort varsel.</p> <p>Der er brug for flere hjemmevagter, primært i dagtimerne på hverdage. Regionsvalgte (og andre) opfordres til at efterlyse hjemmevagter.</p> <p>Telefonvagter, som har sene vagter, har givet udtryk for, at de ofte ikke har nogen opkald på en vagt. En enkelt er stoppet, fordi vedkommende ikke mente, at det var umagen værd, når telefonen var tavs. Hjemmevagtkoordinatoren spørger derfor, om TEU er interesseret i at undersøge, hvor mange opkald aftenvagterne har og derefter eventuelt overveje ændrede åbningstider.</p> <p>TEU ønsker ikke at iværksætte en sådan undersøgelse. Der blev givet udtryk for den holdning, at hvis bare en enkelt lidende alkoholiker får hjælp, er det indsatsen værd. Desuden blev der givet udtryk for, at service er med til at holde os ædru, uanset eventuelle resultater af indsatsen.</p>	
B:	<p>Kontorvagten v/ Dorte S</p> <p>Opkaldsstatistikken for vagttelefonen viser en lille stigning i august – efter støt nedgang i løbet af 2014 og første halvår af 2015. Isoleret set har kontorvagten oplevet en pæn stigning i august, især i forhold til opkald fra alkoholikere. Det er uvist, hvad stigningen skyldes, men det er en glædelig udvikling.</p> <p>Kontorvagten mangler i høj grad dagvagter. Vagter holder op, og det er svært at finde nye.</p> <p>Der har været færre overleveringsproblemer, og svartiden er nedsat i forhold til tidligere.</p> <p>Der har dog været problemer med at få vagter til at gøre deres yderste for selv at finde afløsere, hvis de ikke kan passe deres vagter - i stedet for blot at skrive en sms til koordinatoren om, at de ikke kommer.</p> <p>Der er ønske om at få en kortfattet beskrivelse af telefonvagtternes tider og opgaver på AA Danmarks hjemmeside. Dorte S. taler med TEU-formanden om idéen, og formanden tager stilling til, om det er et ønske, der skal på dagsordenen i TEU, eller om det blot kan efterkommes.</p> <p>Der er et ønske om et dagsordenspunkt til næste TEU-møde: ”Hvordan får vi gjort vagttelefonen mere kendt”. Baggrunden er, at et TEU-medlem har observeret, at selv AA’ere ikke ved, at der findes en AA vagttelefon, selv om de er kommet i fællesskabet i mange år.</p>	<p>Kontorvagtkoordinatoren og formanden</p> <p>Medtages på dagsordenen til næste TEU-møde. Formanden</p>

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
C:	<p>E-mailvagten v/ Lars L Lars L. har sendt følgende: ”Email-vagten lever sit liv med en del mailhenvendelser fra pårørende, studerende, skoleelever der laver projekter, ædru der er på ferie i Danmark og spørger til engelsk talende møder og selvfølgelig fra lidende alkoholikere. Der er dog en ting, jeg ville have fulgt op på. Vi har fået et par henvendelser angående sponsorbanken, og om den er aktiv og hvilken svartid, man kan forvente”.</p> <p>Jane P. har allerede fulgt op på spørgsmålene: Sponsorbanken er aktiv, og man får svar på en henvendelse inden for 24 timer – lige som man gør, når man retter henvendelse til email-vagten.</p> <p>Dorte S og Jane P. skriver informationer om svartid for sponsorbanken ind i håndbogen.</p>	Formanden og kontorvagtkoordinatoren
Ad 12:	<p>Håndbogen - inkl. uddeling af de enkelte regioners kontaktpersoner til TEU-repræsentanterne FAQ-siderne i håndbogen skal drøftes på de kommende erfaringsudvekslingsmøder. Input derfra bliver taget med til næste TEU-møde. Lister med kontaktpersoner, der skal kontaktes, blev uddelt og fordelt mellem de fremmødte.</p>	
Ad 13:	<p>Kommissorium – opdatering Intet nyt</p>	
Ad 14:	<p>Formåls- og funktionsbeskrivelse – opdatering og evt. tilpasning nye forhold Det blev oplyst, at Jette S. ikke er TEU-repræsentant for Region Nordjylland længere, men at regionen ikke har valgt en ny repræsentant. Som omtalt i punkt 9: TEU udtrykker ønske om, at det bliver skrevet ind i funktionsbeskrivelserne, at koordinatører bør oplære stedfortrædere, så servicefunktionen altid kan videreføres.</p>	Formanden
Ad 15:	<p>Information fra HSR v/Peter Å – HSR repræsentant Ikke til stede og intet tilsendt.</p>	
Ad 16:	<p>Information fra Det Landsdækkende Informationsudvalg Liv Der var ingen LIV-repræsentant, men Kai P kunne oplyse om følgende igangværende offentlige informationsprojekt: Region Midtjylland har overvejelser om at lave et radiospot rettet mod den lidende alkoholiker – radiospottet skal blandt andet oplyse om vagttelefonnummeret. Der er indhentet priser fra en lang række lokalradiostationer i Jylland. TEU beder Kai P. om at opfordre Region Midtjylland til at informere TEU om indholdet af og tidspunktet for et eventuelt radiospot, så TEU kan informere telefonvagterne. TEU beder desuden Kai P. om at opfordre Region Midtjylland til også at tænke pårørende/arbejdsgivere/institutioner etc. ind i et evt. radiospot. LIV's nye folder er trykt og kan bestilles gratis ved bogsalget. Folderen omhandler, hvad man kan gøre, hvis man i forbindelse med sit job kommer i kontakt med personer, der drikker for meget.</p>	Kai P

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 17:	<i>Kommende møder i TEU</i>	
A:	Næste TEU møde afholdes lørdag den 12. marts. i Fredericia.	
B:	Dato for Erfaringsudvekslingsmøde i Vest – Lørdag den 31. oktober 2015 i Silkeborg	
C:	Dato for Erfaringsudvekslingsmøde i Øst - Lørdag den 24. oktober 2015 på HSK	
Ad 18:	<p><i>Eventuelt</i></p> <p>Der blev givet udtryk for, at datoen for et TEU-møde er kendt et halvt år i forvejen, og at et TEU-møde er en udgift for AA og et stort apparat, der har været i gang. Samtidig blev der givet udtryk for, at når der kun er tale om fem fremmødte til et TEU-møde, kan mødet muligvis med fordel holdes via Skype.</p> <p>TEU opfordrer udvalgets medlemmer til at konsultere deres kalendere og reservere datoen for det næste møde. Regionsvalgte opfordres samtidig til at arbejde for, at deres regioner får valgt suppleanter for TEU-repræsentanterne, så der stadig kan være repræsentation ved afbud.</p>	
Ad 19:	<p><i>Afslutning med sindsrobønnen</i></p> <p>Vi afsluttede med sindsrobønnen.</p>	