



Telefon- og Email Udvalget (TEU)



Referat af TEU mødet 06-10-2012 i Århus

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 1:	Oplæsning af AA's formål og indledning v/ Tom B Tom bød velkommen til TEU mødet i Århus og læste herefter AA's formålserklæring op.	
Ad 2:	Valg af ordstyrer og referent Ingerlise blev valgt til ordstyrer og Jane til referent	Jane sender referatet til Tom
Ad 3:	Præsentation af deltagerne Jane P præsenterede sig og informerede om sine serviceerfaringer ud fra hendes ansøgning om at indtræde i TEU og om, at hun efter dette TEU møde overtager Kontorvagtkoordinator servicefunktionen efter Werner. Øvrige deltagere præsenterede sig herefter Ingerlise, hjemmევagtkoordinator - Ernst, TEU rep. fra Region Midtjylland - Peter Å, TEU rep. fra Region Øst – Tom B, TEU formand og Johny, TEU rep. fra Region Nordsjælland. Der var afbud fra: Ann, TEU rep. fra Region Nordjylland – Henrik H, TEU rep. fra Region Storkøbenhavn – Inge, TEU rep. fra Region Syd – Ole P, Emailvagtkoordinator og Næstformand for TEU samt Niels T, HSR. Der var ingen Liv repræsentant til stede.	Jane sender sin ansøgning om at indtræde i TEU til Tom, som sender den til AA's sekretær
Ad 4:	Godkendelse af referat fra TEU mødet 24-03-2012 i København Referatet blev godkendt	

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 5:	<p>Tilpasning af dagsordenen v/ Tom B</p> <p>Pkt. 10 + 11 + 12 udgik, da vedkommende repræsentanter ikke var til stede. Ekstra pkt. 9 a: Kontaktpersoner samt under pkt. Eventuelt: Opdatering af fast TEU side i BOX 334, Klummens fremtid i BOX 334 + afklaring om TEU referater på AA's hjemmeside.</p>	
Ad 6:	<p>Rapporter og punkter fra:</p>	
A:	<p>Hjemmevagten v/ Ingerlise og Tom B</p> <p>Hjemmevagtordningen fungerer godt – dog med nogle få brist. Der mangler pt. 5 hjemmevagter for at kunne dække hele vagtplanen ind. Ingerlise foreslår, at Hjemmevagtplanen fremover besættes af telefonvagter, der kan tage én fast vagt hver anden uge. Det vil gøre det lettere at administrere hjemmevagtplanen og gøre det lettere at finde telefonvagter, som kan dække vagterne ind.</p> <p>Ingerlise havde medbragt en hilsen fra Inge, TEU repræsentanten fra Region Syd. Inge var ked af, at hun ikke kunne deltage i dette TEU møde, da hun gerne personligt ville have takket for 4 år som medlem af udvalget. Inge har været meget glad for det, og det har betydet meget for hendes personlige ædruelighed.</p> <p>Både Ingerlise og Tom orienterede om, at der er problemer med overleveringerne kontorvagterne og hjemmevagterne imellem. En del glemmer at ringe til 70 10 12 24, inden de slutter sin vagt. Formålet med, at en telefonvagt overlevere til den næste er primært at sikre, at næste telefonvagt har logget sig på. Der er derfor behov for at lave en skriftlig reminder om vigtigheden af Overleveringen til både hjemmevagter og Kontorvagter.</p> <p>Tom har undersøgt om Telia havde en slags alarmfunktion, hvis vagter ikke har logget sig på, men det er der ikke mulighed for.</p> <p>Tom har også undersøgt om det var muligt at få en kontaktperson i Telia, som vi kan ringe til, når Telias sædvanlige kundeservice er lukket. Det er desværre ikke muligt.</p>	<p>Ingerlise påtog sig opgaven at lave en skrivelse om vigtigheden af at huske at overlevere, inden telefonvagterne afsluttes.</p>
B:	<p>Kontorvagten v/ Jane P</p> <p>Udover præsentation af sig selv under pkt. 3, tilføjede Jane, at hun har fået mobiltelefonen fra Werner, hun har ringet til flere af de faste vagter og afløsere på Vagtplanen for Kontorvagter for at sætte netværket i gang med at finde AA'ere, som er villige til at tage telefonvagter på Hovedservicekontoret, så de 10 manglende kontorvagter kan besættes så hurtigt som muligt. Derudover har Jane fået adgang til Fjernskrivebordet af AA Data, så Janes dokumenter kan lægges ud på AA's fælles skrivebord. Dermed sikres det, at Hjemmevagtkoordinatoren, E-mailvagtkoordinatoren og TEU formanden har adgang til dokumenter, der vedrører Kontorvagterne.</p>	<p>OBS! Ny Vagtplan for Kontorvagter er uploadet i TEU mappen "Kun Kontorvagt" på vores fælles skrivebord</p>

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 6:	<p>C: <i>E-mailvagten v/ Ole P</i> Der var intet nyt om E-mailvagten</p>	
	<p>D: <i>Regionerne – herunder erfaringsudveksling</i> Ernst orienterede om, at han er stoppet som telefonvagt, og han får derfor ikke så mange informationer mere. Ernst efterlyste et nyt "Nyt om" fra TEU og jævnlige informationer om, hvor mange telefonvagter der mangler, så han kan give disse informationer videre til Regionsmøderne i Region Midtjylland. Ingerlise oplyste, at "Nyt om" fra TEU udsendes ca. hver 3. måned til alle TEU medlemmer + hjemmevagterne. Peter orienterede om, at han savner det samme som Ernst til viderebringelse i Region Øst. Peter efterlyste også en Håndbog for Telefonvagter, så han får udvidet sit kendskab til TEU's opgaver. Johnny orienterede om, at han praktiserer det at sende en mail til Tom forud for regionsmøderne i Region Nordsjælland for at få svar på spørgsmål, som han derefter viderebringer på regionsmøderne. Ingerlise orienterede om, at det ikke går godt med at få folk i Region Nordjylland til at lave service på regions- og HSR niveau. Derimod går det godt med at lave service på gruppeniveau flere steder i Regionen</p>	
Ad 7:	<p><i>Håndbogen v/ Tom B</i> Tom orienterede om, at han havde fået en henvendelse fra Anne M, som spørger om, hvorfor der på Kontaktpersonlisten står, at man ikke må indtale en besked på kontaktpersonernes telefonsvarere. Ingen i det nuværende TEU vidste hvorfor. Derfor undersøger Ingerlise grunden til det hos Henry. Listen over Regionernes Informationsudvalg og Liv er for gammel. Der findes en nyere fra 12. maj 2012.</p>	<p>Ingerlise kontakter Henry om, hvorfor vi ikke må indtale beskeder på tlf. svarerne Ingerlise kontakter Liv Per for at få den nyeste liste tilsendt.</p>
Ad 8:	<p><i>Kommissorium v/ Tom B</i> Først måtte vi få klarhed over forskellen på TEU kommissoriet og TEU's interne arbejdsdokument. Det var TEU's interne arbejdsdokument Tom havde ændringsforslag til. Efter en grundig drøftelse besluttede vi, at teksten: <i>3 års ædruelighed. Kendskab til telefon- og emailvagten</i> i kolonnen: <i>"Kvalifikationer"</i> i rækken: <i>"Regionsrepræsentant"</i> slettes, da kvalifikationer for Regionernes TEU repræsentanterne er de enkelte regioners anliggende og ikke TEU's. HSR repræsentant Erland D ændres til Niels T. Under vagtkoordinatorer ændres Werner til Jane P og under Stedfortræder for vagtkoordinatorerne ændres Bjarne J til Tom B som stedfortræder for Kontorvagt-koordinatoren. NB! TEU's officielle kommissorium + generelle retningslinjer for HSR udvalg kan læses sidst i dette referat.</p>	<p>Referenten fik beklageligvis ikke klarhed over, hvem der påtager sig at lave de besluttede ændringer i TEU's interne arbejdsdokument</p>

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 9:	<p>Stand på Landsmøder, konventer og lignende v/ Tom B</p> <p>Tom mener det vil være en god idé at synliggøre TEU's arbejde noget mere, hvorfor Tom foreslår, at TEU får stande på Landsmøder, konventer og lignende, der besættes af erfarne telefon- og emailvagter. De fremmødte TEU medlemmer støttede Tom idé, hvorfor vi besluttede, at udgifterne til forplejning og overnatning for de telefon- og emailvagter, som passer en TEU stand medtages i budgettet.</p>	Referenten fik beklageligvis heller ikke klarhed over, hvem der laver TEU's budget
A:	<p>Kontaktpersoner</p> <p>Vi drøftede grundigt en konkret hændelse med en kontaktpersons måde at håndtere en lidende alkoholiker på, som havde ringet til AA's vagttelefon og bedt om hjælp. Vi besluttede at kontakte vedkommende kontaktperson for at få hændelsen belyst fra dennes synsvinkel.</p>	Ingerlise eller Tom kontakter vedkommende kontaktperson
OBS!	Punkt 10 + 11 + 12 udgik, da ingen repræsentanter var til stede	
Ad 13:	Kommende møder i TEU	
A:	Næste TEU møde afholdes lørdag den 2. marts 2013, kl. 11:20 – 15:30 på Hovedservicekontoret i København	Jane booker mødelokalet
B:	Tom undersøger muligheden for, at alle TEU møder efter mødet 2. marts 2013 i København kan afholdes i Odense	Tom kontakter Odense grupperne
C:	<p>Andre møder</p> <p>Der afholdes Erfaringsudvekslingsmøder for Telefonvagter, E-mailvagter og Hjemmevagter Øst for Storebælt lørdag den 27. oktober 2013, kl. 11:00 – 14:00 + et i foråret 2013. Vest for Storebælt afholdes næste Erfa-møde i foråret 2013. Dato og sted besluttet senere.</p> <p>TEU anbefaler varmt, at Regionernes TEU repræsentanter afholder Temadage for telefonvagter, e-mailvagter, hjemmevagter og kontaktpersoner, da der er rigtig gode erfaringer med at afholde sådanne temadage fra både Region Nordjylland og Region Syd.</p>	
Ad 14:	Eventuelt	
A:	<p>TEU referater på AA's hjemmeside</p> <p>Ernst efterlyste on-line mulighed for at hente TEU's referater, hvorfor Tom undersøger om TEU's referater kan lægges på AA's hjemmeside.</p> <p>Det kan varmt anbefales, at Regionernes TEU repræsentanterne sender TEU's referater til Regionernes webansvarlige, så de kan downloades fra Regionernes egne hjemmesider.</p>	Tom undersøger om referater kan lægges på AA's hjemmeside

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 14: B:	Opdatering af fast TEU side i BOX 334 Vi drøftede den tekst, der har været bragt i flere år som fast side i BOX 334, og vi blev enige om et par ændringer i den samt fik den opdateret med de rigtige navne.	Jane opdaterer siden og sender den til BOX 334 redaktionen
C:	Klummen Det har i flere år været parktiseret, at en særlig udvalgt telefonvagt har forfattet en Klumme til BOX 334 bladet. For at give flere telefonvagter og emailvagter mulighed for at skrive indlæg om, hvad det at være telefonvagt eller emailvagt betyder for dem, vil vi prøve at efterlyse disse på Erfaringsudvekslingsmøderne i en periode.	Jane giver BOX 334 besked om Klumme ændringen
Ad 15:	Afslutning med sindsrobønnen Vi sluttede kl. 15:30 med Sindsrobønnen og fælles oprydning	

TEU's Kommissorium

Fra side 28-29 i Strukturhåndbogen 2012, opdateret 3. juni 2012

Navn	Telefon og E-mail Udvalg (TEU)
Oprettet år	2010
Formål med udvalget	<ul style="list-style-type: none"> - at modtage og besvare henvendelser via e-mail og telefon. - at formidling af kontakt til lokale kontaktpersoner. - at yde service til AA'er om møder med videre
Arbejdsopgaver	<ul style="list-style-type: none"> - vedligeholde "Håndbog for vagter" - administration af kontaktpersonordning - udarbejde statistik - afholde 3 erfaringsudvekslingsmøder.
Arbejdsform	Telefonvagten åben fra 8 - 24 alle dage E-mailvagt tilstræber at besvare inden 24 timer

Sammensætning:	Formand 6 regionsrepræsentanter 4 vagtkoordinatorer 1 Hovedservicerådsmedlem
Antal medlemmer	12
Kvalifikationer	Mindst 3 års ærdruelighed og kendskab til telefon- og e-mailvagten
Mødested	Hovedservicekontoret og i Jylland.
Forventet antal årlige møder	2 udvalgmøder.
Nuværende medlemmer:	Tom B P (Formand)* - Rotation 2016 Region Nordjylland: Ann S, Region Midtjylland: Ernst UD, Region Syd: Inge V, Region Øst: Peter Å, Region Storkøbenhavn: Vakant, Region Nordsjælland: Johnny D O Vagtkoordinatorer: E-mailvagten: Ole P, Hjemmevagtplan: Ingerlise H, Koordinatorer stedfortræder: Tom B P* Kontorvagten: Werner P. Jørgen B (Hovedservicerådsmedlem) *= flere funktioner

Fra Strukturhåndbogen 2012 - opdateret 3. juni 2012

Faste udvalg

Generelt for faste udvalg:

(ved de enkelte udvalg / funktioner kan være anført særlige beslutninger)

#

Hovedservicerådet beslutter, hvornår og hvilke udvalg, der nedsættes og udarbejder i samarbejde med udvalgene kommissorium med arbejdsopgaver, beføjelser og sammensætning til samtlige udvalg og funktioner.

Personer, der ønsker at indtræde i et af serviceudvalgene, anmoder om dette til Hovedservicerådet. Udvalgene konstituerer sig med formand og næstformand og meddeler konstitueringen til Hovedservicerådet.

For udvalgsformænd gælder en tidsbegrænsning på 4 år.

For øvrige medlemmer tilrådes udskiftning der tilgodeser såvel tilførsel af nye ideer samt fastholdelse af erfaringer.

Udvalgene udarbejder oplæg til budget. Godkendelse af budget anses som godkendelse af almindelige, løbende udgifter. Udgifter til særlige arrangementer bevilges af Hovedservicerådet efter konkret ansøgning.

Til hvert Hovedservicerådsmøde indsendes rapport om udvalgets arbejde.

En repræsentant fra hvert udvalg deltager i Hovedservicerådsmøderne med mindre andet aftales. Hvert år indsendes rapport til Servicekonferencen.

En repræsentant fra hvert udvalg deltager i Servicekonferencen.

Arbejdsform

Udvalgene tilrettelægger selv sit arbejde og sin arbejdsform, som normalt vil være ved at afholde møder med en dagsorden, hvis punkter drøftes.

Enkeltsager kan behandles via e-mails eller telefonsamtaler, hvis udvalgets medlemmer er enige om det.

Der udsendes referat med angivelse af deltagere samt beslutninger til medlemmerne af udvalget og der aflægges rapport til Hovedservicerådets møder samt til Servicekonferencen.

Udvalgene kan i særlige tilfælde invitere relevante ressourcepersoner til møderne.

Beføjelser

Udvalgene har de nødvendige beføjelser til at udføre arbejdsopgaverne i overensstemmelse med 12 traditioner, 12 koncepter og beslutninger i AA Danmarks servicestruktur og er ansvarlige overfor Hovedservicerådet.

Kvalifikationer

Den der melder sig til at deltage i servicearbejdet bør være indstillet på at udføre den funktion, den pågældende påtager sig, på en ansvarlig og fyldestgørende måde. Bliver funktionen for vanskelig at løse, bør den enkelte dels selv sige fra, dels være villig til at lytte til andres råd.

Mødested

Møder finder normalt sted på Hovedservicekontoret i Thorsgade 59, men aftales i de enkelte udvalg.