



Telefon- og Email Udvalget (TEU)



Referat af TEU mødet 14-03-2015 i Fredericia

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 1:	Oplæsning af AA's formål og indledning v/ Jane P Jane bød velkommen til mødet, læste derefter formålserklæringen op. Derefter holdte 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 Jørgen B + Jane P	
Ad 3:	Præsentation af deltagerne Jørgen B, rep. fra HSR – Ulla M, TEU-rep. fra Region Øst - Agnete R, hjemmenvagtkoordinator - Tine C, stedfortræder for kontorvagtkoordinatoren – Dorte S, kontorvagtkoordinator - Kai P, TEU rep. fra Region Midtjylland – Jette S, TEU rep. for Region Nordjylland – Lars L, kandidat til e-mailvagtkoordinator, Thomas J, TEU rep. for Region Syd, Casper H, TEU-rep. For Region Storkøbenhavn, Hans R, LIV's repræsentant og Jane P, formand for TEU. Følgende var fraværende: Ole P, afgående emailvagtkoordinator, Marianne N, TEU-rep. – Region Nordsjælland, Jens, suppleant for TEU-repræsentanten i Region Syd og Ingerlise, Stedfortræder for hjemmenvagtkoordinatoren	
Ad 4:	Opfølgning af referat fra TEU mødet 04-10-2014 i Fredericia (Ændret dagsordentekst fra godkendelse til opfølgning) Ny praksis for godkendelse af referatet: "Referenten sender det foreløbige referat kort tid efter mødets afholdelse. Herefter gives 14 dage til at komme med bemærkninger/ændringer/misforståelser – HUSK at bruge "Besvar alle", når bemærkninger sendes. Efter de 14 dage betragtes referatet som godkendt."	Referenten. Husk ny godkendelsespraksis og ny dagsordentekst

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 5:	<p>Tilpasning af dagsordenen Pkt. 14 D tages permanent af dagsorden jf. beslutning på TEU mødet 04-10-2014</p>	
Ad 6:	<p>Fortsat drøftelse af evt. Chatfunktion på AA's hjemmeside inkl. undersøgelsesresultater v/ Jane <i>a. Beslutning om vi skal gå videre med at oprette en chatfunktion på AA's hjemmeside</i> Svaret fra DCAA var, at der gennemsnitligt er 2, der gør brug af deres chat om dagen og ofte er det skoleelever, der bruger den. AA Data har oplyst, at det teknisk både er muligt og billigt at lægge en chatfunktion ud på AA's hjemmeside. Det er også muligt at tilknytte en lyd, når/hvis nogen skriver en chatbesked, så chatvagter ikke behøver at skulle sidde foran en pc-skærm i de måske 3 timer en chatvagt ville vare. AA Data har desuden oplyst, at der gennemsnitligt er ca. 200 unikke besøg på AA's hovedside om dagen. Udfra de samlede undersøgelser, besluttede vi, at tiden endnu ikke er moden til en chatfunktion på AA's hjemmeside. Vi lægger derfor chatfunktion-ideen på hylden.</p>	
Ad 7:	<p>Valg af koordinator for E-mailvagten (<i>Ole P roterer ud og Lars L er villig til at tage over. Se bilag</i>) Lars L blev valgt med applaus. En varm tak skal lyde til Lars for hans villighed til at påtage sig denne servicepost. En varm tak skal også lyde til Ole P, som roterer ud som E-mailvagtkoordinator. Ole P fortsætter dog som e-mailvagt og er også villig til at give sin koordinatorerfaring videre til Lars L.</p>	
Ad 8:	<p>Valg af næstformand for TEU Thomas J tilbød sig og blev valgt med applaus. En stor tak for skal lyde til Thomas for hans villighed til at påtage sig denne post. Jane P og Thomas J aftaler indbyrdes, hvornår de kan mødes til bl.a. oplæring i AA's Database.</p>	
Ad 9:	<p>Frokost Vi takker Thomas J for service ifm. lokalet og for dejlig frokost, kage, kaffe og the</p>	
Ad 10:	<p>Henvendelse fra Daglig Ledelse 12-01-2015 til drøftelse og beslutning (<i>se medsendte bilag</i>) Sundt med en udvalgsselvtrangelse. Vi besluttede at sende Janes foreslåede svar til Daglig Ledelse (<i>se bagest i referatet</i>) + begrundelser for, at TEU's transportudgifter er dobbelt så store som resten af udvalgene: 3 erfa-møder + 2 TEU møder om året, hvor udvalgsmedlemmer, telefonvagter og emailvagter kommer fra hele landet fra Bornholm til Nordjylland.</p>	Jane
Ad 11:	<p>Telefonvagtens udgående telefonbeskeder, bør de ændres? v/Agnete R og Jane P (<i>se medsendte bilag</i>) Efter en grundig drøftelse besluttede vi følgende konkrete ændringer af de udgående beskeder og telefonsvareren: Første besked ændres til "Anonyme Alkoholikere". Alle øvrige beskeder, inden telefonsvareren går i gang, ændres til "Vent venligst på ledig telefonvagt". Telefonsvarerbeskeden ændres til "Anonyme Alkoholikeres telefon er enten optaget eller du har ringet udenfor åbningstiden, som er kl. 8:00 til 24:00. Du kan enten ringe igen, maile til os på kontakt@anonyme-alkoholikere.dk eller besøge vores hjemmeside www.dkaa.dk. Tak for din opringning."</p>	Jane kontakter Tom og beder ham om at indtale de nye udgående beskeder og den nye telefonsvarerbesked.

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 12:	<p>Kontaktpersoner: Hvordan får vi flere? Lykkes det kontaktpersonerne at få kontakt? v/Kai P</p> <p>Kai P uddybede sin begrundelse for dette dagsordenpunkt. Herefter lavede vi en løsningsforslags Brainstorm: Erfa-møder for kontaktpersoner? Tilbage melding fra anvendte kontaktpersoner? Øget samarbejde mellem tlf. vagter, e-mailvagter og kontaktpersoner for at få dem inddraget noget mere i at være en del af udvalget? Tlf.vagt eller e-mailvagt kan ringe til en anvendt kontaktperson og spørge, hvordan det er gået. TEU-repræsentanterne kan invitere til erfa-møder for kontaktpersoner. TEU-repræsentanterne kan tjekke for mangel på kontaktpersoner i deres lokale områder og meddele evt. mangel på regionsmoderne og i deres lokale AA-grupper. Thomas J laver et skriv til BOX 334 og efterlyser kontaktpersoner. I ”Nyt om...” opfordres der til at ringe til forskellige kontaktpersoner i konkrete byer/områder i stedet for altid kun at ringe til den/dem, der står øverst på listen.</p>	<p>TEU repræsentanterne inviterer Kontaktpersoner til erfa-møder og efterlyser flere på regionsmøder og i AA grupper</p> <p>BOX 334: Thomas J Nyt om...: Dorte, Tine og Jane</p>
Ad 13:	<p>Adgang til Telia Statistikken forlænger opkaldstiden meget v/Jane</p> <p>a. <i>Drøftelse og beslutning om, hvad der er vigtigst: 1) at fællesskabet kan blive oplyst om, hvor mange opkald, der er foretaget til 70101224 eller 2) at den lidende alkoholiker og andre kan komme hurtigt igennem til en vagt?</i></p> <p>Et par dage før mødet modtog udvalget følgende forespørgelse fra HSR: ”Vedrørende rapporten fra TEU til HSR-mødet 7. marts. Der blev spurgt ind til, hvordan man fra Telia’s side ”bare” kan trække stikket til statistikken når statistikken netop var en del af den løsning Telia tilbød fra starten, og den har jo fungeret (måske langsomt). Der blev så efterfølgende spurgt, om ikke TEU ville forsøge med Telia igen, for på en eller anden måde, at få statistikken op igen?”</p> <p>Vi blev opmærksomme på den lange opkaldstid i nytåret 2014/2015. Vi bad derfor Telia undersøge årsagen til den lange opkaldstid og om der teknisk kunne gøres noget ved den. Set i bagklogskabens soleklare lys og vores manglende tekniske viden, må vi erkende, at vi ikke kunne forudse, at Telia ville afbryde adgangen til Statistikken uden at kontakte os først i deres indsats med at afkorte opkaldstiden. Vi har rettet henvendelse til Telia om det og er så sikre, som vi kan være, på at det ikke vil ske igen.</p> <p>Efter en grundig drøftelse af både dagsordenpunktet og HSR’s forespørgsel, stod det klart, at adgang til Telia Statistikken ikke er den eneste faktor, der forelænger opkaldstiden. Den forelægges også, når en afgået vagt glemmer at afmelde sin telefon. Ved en test fredag den 13. marts erfarede det, at en indmeldt telefon, som ikke besvares, ringer hele 7 gange, inden Telia Probiz søger efter næste indmeldte telefon. Vi må som udvalg og koordinatører derfor blive endnu bedre til at oplære nye telefonvagter ift. vigtigheden af at huske at afmelde sin telefon, når vagten er slut. Derudover må vi være vedholdende i at gøre alle telefonvagter opmærksomme på denne vigtighed, når vi udsender Nyt om... ifm. opdateringer til Håndbogen, og når vi afholder erfa-møder i Vest og Øst.</p> <p>Da vi under dagsordenpunkt 11 desuden blev opmærksomme på, at vores egne udgående beskeder også er en faktor, der forlænger opkaldstiden, og at vi derfor besluttede at gøre disse kortere i tid, besluttede vi at kontakte Telia og bede dem om at give os adgang til Telia Stastikken igen. Vi har også forespurgt Telia om det er muligt at reducere de 7 ring på en indmeldt telefon til 5. Vi afventer lige pt. svar fra Telia om det kan lade sig gøre.</p>	<p>Vagtkoordinatørerne og deres stedfortrædere samt formand og næstformand</p>

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 14:	Rapporter og punkter fra:	
A:	Hjemmevagten v/ Agnete R Agnete rapporterede, at det kører stille og roligt med hjemmevagten. Den har dog været lidt plaget af sygdom, men det er heldigvis lykkedes at få afløsere. Ventelisten som hjemmevagt er lille, så der er plads til flere.	
B:	Kontorvagten v/ Dorte S Dorte rapporterede, at det ser bedre ud med dækning af kontorvagter. Der starter pt. flere nye vagter end der stopper. I kontorvagten har der ikke været nogen overleveringsproblemer siden opdateringen af Overleverings Håndbogssiden i 2014. Der har været lidt flere opkald i kontorvagtens åbningstid i januar og februar 2015 sammenlignet med de samme 2 måneder i 2014.	
C:	E-mailvagten v/ Lars L Nyvalgte email-vagtkoordinator Lars L rapporterede følgende fra emailvagterne: <i>"E-mailvagten lever sit stille liv på nettet. Vi har fornyelig måttet sige farvel til Karin, som havde været med i mange år. Hun døde i januar. Trist men dejligt at tænke på hvor meget ædruelighed hun har videregivet i E-mailvagten. Vi har fået en afløser på – Vilhelm, som nu er under oplæring. Vi gør stadig brug af Svend Åge, som midlertidig afløser, efter han har ønsket at trække sig fra e-mailvagten – også efter mange års virke. Lars har meldt sig som afløser på koordinatorposten og deltager nu i TEU-arbejdet. Der er aftalt en "overleveringsfor-retning" og undertegnede fortsætter i e-mailvagten, som vagt.</i> <i>Vi kan ikke konstatere nogen store forandringer i antallet af henvendelser til e-mailvagten. Der kommer stadig en del fra skoler m.fl. og vi henviser både til LIV og til "Ofte stillede spørgsmål". Vi har også en del henvendelser der blot skal videresendes, da vores adresse kontakt@anonyme-alkoholikere.dk opfattes af mange som AA's kontakt adresse.</i> <i>Gruppen består i øjeblikket af Anne M, Bettina, Ingerlise, Bille (Lene H), Jan C, Martin, Lars L, Ole P, Sv Age, og Vilhelm under intro. Antallet er passende og vi har ikke nye planer om udvidelse eller andet."</i> Rapporten blev taget til efterretning. Med taknemmelighed for den service, Karin har bidraget med som emailvagt, ærer vi hendes minde.	
Ad 15:	Håndbogen, inkl. uddeling af de enkelte regioners kontaktpersoner til TEU-repræsentanterne Kontaktpersonslisterne blev omdelt til TEU-repræsentanterne og andre, som gerne vil hjælpe med at kontakte de mange kontaktpersoner. Udover de sædvanlige spørgsmål, blev der også omdelt forslag til følgende tillægsspørgsmål: <i>"Er du blevet kontaktet af tlf.- eller emailvagten det seneste år og blevet bedt om at ringe til en lidende alkoholiker? Hvis ja, lykkedes det dig at opnå kontakt? Hvis ja; tog du på 12. trinsbesøg og/eller mødtes du med den lidende og hjælp ham/hende til et AA-møde? Er du interesseret i at blive inviteret til erfaringsudvekslingsmøde for kontaktpersoner?"</i>	Når opringningmen til kontaktpersonerne er slut, sendes ALLE stamkort til HSK eller Agnete, så de kan blive opdateret i databasen

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 16:	Kommissoriumet – opdatering Blev rundsendt og opdateret	
Ad 17:	Formåls- og funktionsbeskrivelse – opdatering og evt. tilpasning nye forhold Blev rundsendt og opdateret	
Ad 18:	Information fra HSR v/Jørgen B – HSR repræsentant Jørgen B rapporterede, at han roterer ud som Region Øst' HSR-repræsentant og Peter Å overtager. Det er pt. ikke helt afklaret, om Peter Å overtager Jørgen B's plads i TEU. På mødet i november 2014 blev Ulla og Kaj "godkendt" til at indtræde i udvalget. Efterfølgende var der spørgsmål om, hvorfor medlemmer af udvalg, der er udpeget/valgt i en Region, skal godkendes af Hovedservicerådet. Sekretær Henrik R forklarede, at det skyldes, at alle udvalg er nedsat af Hovedservicerådet, og det derfor er underordnet, hvordan et medlem kommer ind i udvalget. Der var enighed om fortsat at følge proceduren som også er beskrevet i Servicehåndbogen. Pga. Jørgen B's oplysninger, blev vi i tvivl om Region Storkøbenhavns nyvalgte TEU-repræsentant Casper H alligevel skal sende en anmodning om at indtræde i TEU til AA's sekretær. Sekretær Henrik R havde nemlig tidligere oplyst, at regionsvalgte TEU-medlemmer ikke skulle anmode om at indtræde. Vedrørende møde i Hovedservicerådet den 11. april 2015 med deltagelse af udvalgsrepræsentanter var der på seneste HSR-møde mange gode idéer til, hvordan udvalgsrepræsentanterne kan inddrages i mødet. Repræsentanterne skal vide, at Hovedservicerådet forventer en tilkendegivelse af, hvordan de synes samarbejdet med Hovedservicerådet fungerer, hvordan det kan gøres bedre, visioner for fremtiden og samtidig være forberedt på uddybende spørgsmål fra Hovedservicerådet. Der vil bl.a. blive spurgt ind til aftalen med Telia om opkaldsstatistik, eller mangel på samme. Jørgen B oplyste også om, hvad HSR har drøftet vedr. Telia statistikken. Dette er allerede beskrevet i referatets pkt. 13.	Jane repræsenterer TEU på HSR-mødet den 11. april 2015
Ad 19:	Information fra Det Landsdækkende Informationsudvalg Llv v/Hans R Llv havde møde i februar 2015 i Aarhus, og de er i gang med at videreudvikle lægekortet, så det i en tilrettet form måske kan bruges af andre former for sundhedsfagligt personale, der er i kontakt med lidende alkoholikere. Et konkret forslag af et tilrettet Lægekorthar været testet hos en ældrechef i Faverskov kommune i ca. ½ år. Erfaringerne derfra er, at der bør være mere information om alkoholfafhængighedssyndrom og AA's løsning og mindre motivation til at søge hjælp i AA, hvis det skal virke for sundhedsfagligt personale. Der bør også være flere baggrundsoplysninger om AA og om hvad sundhedspersonale kan bruge AA til. En ny folder for ikke-alkoholiske venner af AA er under udvikling. Titlen er: "Hvis du i forbindelse med dit arbejde kommer i kontakt med en, der drikker for meget?". En endnu ikke oversat svensk folder "...och nu" er måske noget for TEU som et nyt redskab for tlf.- og e-mailvagter? Folderen er vedhæftet som bilag til dette referat og tages med som punkt på dagsorden til næste TEU-møde.	Den svenske folder "...och nu" tages med på næste mødes dagsorden og sendes som bilag til referatet

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 20:	<i>Kommende møder i TEU</i>	
	<p>a. Dato for næste TEU møde i efteråret 2015 er: Lørdag 3/10 2015 kl. 12:00 til 16:30 i Fredericia</p> <p>b. Dato for Erfaringsudvekslingsmøde i Vest (En gang i efteråret 2015. Dato oplyses senere)</p> <p>c. Dato for Erfaringsudvekslingsmøde i Øst (Søndag den 12. april 2015 på HSK)</p>	Husk ændret mødetidspunkt
Ad 21:	<p><i>Eventuelt</i></p> <p>En varm velkomst skal lyde til Casper H, som er nyvalgt TEU-repræsentant for Region Storkøbenhavn. Formanden glemte desværre at byde Casper H ordentlig velkommen på selve mødet, hvilket hun oprigtigt beklager. I Nordjylland har indsatsen med sygehusvagter på Aalborg Sygehus og vagter på forsorgshjemmet Svendstrupgård igennem mere end 4 år båret frugt i form af et rigtig godt samarbejde med bl.a. sygeplejersker og i form af færre fordomme om alkoholikere. Samme erfaring gjorde de sig på sygehuset i Fredericia, som desværre nu er lukket. Opfordring til at tage kontakt til bl.a. sygehusafdelinger og tilbyde at komme og informere om AA på personalemøder, har vist sig at være en rigtig god måde at få en god dialog med sygehuspersonale på. AA-grupper i Holbæk er gået sammen og har nu en fast ordning med Holbæk sygehus om at være til rådighed for indlagte alkoholikere 1 gang om ugen. AA'ere er også aktive med 12. trinsarbejde på hospitaler i Det Udgående Team (DUT) i Region Øst. Udover AA'ere er der også alkoholikere fra Blå Kors og Lænken i DUT. AA i Kolding har åben information om AA i 2 timer hver uge, hvor alle kan komme.</p>	
Ad 22:	<p><i>Afslutning med sindsrobønnen</i></p> <p>Vi sluttede kl. 16:00 med Sindsrobønnen og fælles oprydning</p>	

Svar til Daglig Ledelse vedr. deres forespørgsel af 12-01-2015

I dag er Hovedservicekontoret (HSK) åbent for besøgende ude fra alle hverdage på flg. tidspunkter:

- Mandag fra kl. 10:00 til kl. 21:00, da Bogsalget har åbent fra kl. 10:00-13:00, da der fast er folk i AA's sekretariat fra 12:00-18:00, og da der fast er 2 kontorvagter på vagt fra kl. 12:00-15:00 og igen fra kl. 18:00-21:00
- Tirsdag er der 2 kontorvagter på vagt fra kl. 12:00-15:00 og igen fra 18:00-21:00
- Onsdag er der 2 kontorvagter på vagt fra kl. 12:00-15:00 og igen fra 18:00-21:00. Bogsalget har desuden aftenåbent fra kl. 17:30-20:30
- Torsdag er der 2 kontorvagter på vagt fra kl. 12:00-15:00 og igen fra 18:00-21:00
- Fredag er der 2 kontorvagter på vagt fra kl. 12:00-15:00 og igen fra 15:00-18:00

Besøgende kan være AA'ere og andre, der vil købe basislitteratur kontant eller afhente allerede bestilt litteratur udenfor Bogsalgets åbningstider, leverandørere, som skal aflevere varer til HSK, AA'ere og andre, der blot ønsker at aflægge HSK et besøg, lidende alkoholiker, m.fl.

Begrundelser for, at TEU har dobbelt så høje transportudgifter end de øvrige HSR-udvalg:

TEU afholder 3 erfa-møder + 2 TEU møder om året, hvor udvalgsmedlemmer, telefonvagter og emailvagter kommer fra hele landet fra Bornholm til Nordjylland. Kontorvagterne alene har fået refunderet transportudgifter for i alt 5.718,62 kr. ud af udvalgets samlede transportudgifter på i alt 14.886,81 kr. i 2014. To af de kontorvagter, som har fået mange penge refunderet, er holdt op som vagter. Tre andre kontorvagter er udover telefonvagter også medarbejdere i produktionen, BOX 334 og kontorvagtkoordinator.

Model 1: Alle kontorvagter ændres til hjemmevagter	
Fordele	Ulemper
<ol style="list-style-type: none"> 1. Transportudgifter spares 2. Nøglebrikker til HSK spares 3. Der spares 2 serviceposter, da Kontorvagtkoordinatoren og stedfortræderen overflødiggøres 4. Der oprettes 10 nye hj.vagtserviceposter, og der bliver behov for en ny eller omorganiseret servicepost jf. pkt. 5 i højre kolonne 	<ol style="list-style-type: none"> 1. HSK vil være lukket for besøgende 3 hverdage om ugen. 2. Den direkte face2face erfaringsudveksling, som kontorvagterne deler med hinanden, går tabt. 3. Der nedlægges 20 telefonvagt-serviceposter, da man er alene på hjemmevagterne. 4. Det vil ikke mere være muligt at oplyse fællesskabet om, hvem der ringer til telefonvagten, da Opkaldsstatistikken i kontorvagten vil blive nedlagt. 5. Der bliver behov for en ny eller omorganiseret servicepost til at producere og udsende Håndbogs-materiale til telefon- og emailvagterne og til at sende, modtage og registrere vagttelefonerne. 6. Hjemmevagter henviser i dag ofte til kontorvagtens åbningstider, når nogen ønsker at få tilsendt AA materiale. Det er flere år siden, TEU holdte op med at sikre, at hjemmevagter havde et lille lager af gratismateriale, kuverter og frimærker. Hvis der fremover "kun" skal være hjemmevagter, vil udgifterne til produktion og udsendelse af AA materiale til ca. 70 hjemmevagter forøges kraftigt.
Model 2: Mandags- og onsdagskontorvagterne ændres til hjemmevagter	
Fordele	Ulemper
<ol style="list-style-type: none"> 1. Transportudgifter spares 2. Nøglebrikker til HSK spares 3. Der oprettes 4 nye hj.vagtserviceposter 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Der nedlægges 8 telefonvagt-serviceposter, da man er alene på hjemmevagterne 2. Opkaldsstatistikken i kontorvagten bliver mindre repræsentativ ift. de samlede opkald