



Telefon- og Email Udvalget (TEU)



Referat af TEU mødet 09-03-2013 i Søndersø på Fyn

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 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 Ole P, Emailvagtkoordinator og Næstformand for TEU - Ingerlise, hjemmevagtkoordinator - Ernst, TEU rep. fra Region Midtjylland - Jette, TEU rep. fra Region Nordjylland – Henrik H, TEU rep. fra Region Storkøbenhavn – Tom B, TEU formand - Johnny, TEU rep. fra Region Nordsjælland og Jane P, kontorvagtkoordinator. Der var afbud fra: Peter Å, TEU rep. fra Region Øst – TEU rep. fra Region Syd, da ny vælges på Regionsmøde 09-03-2013 samt Niels T, HSR. Der var ingen Liv repræsentant til stede, da Tom ved en fejltagelse havde glemt at invitere Liv.	
Ad 4:	Godkendelse af referat fra TEU mødet 06-10-2012 i Århus Referatet blev godkendt med følgende tilføjelser: Pkt. 6a: Ingerlise har det seneste ½ år arbejdet på at ændre hjemmevagtordningen fra at have vagt hver 4. uge til at have vagt hver 2. uge. Arbejdet er tæt på at være færdiggjort. Pkt. 7: Ingerlise kontakter Liv og beder om en opdatering af Regionernes Informationsudvalg og Liv	Ingerlise kontakter Liv

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
<p>Ad 4: fortsat</p>	<p>Godkendelse af referat fra TEU mødet 06-10-2012 i Århus</p> <p>Pkt. 7: Siden TEU mødet i Århus har der været uheldige situationer med telefonvagter, der har indtalt beskeder på en kontaktpersons telefonsvarer uden at følge op på den og sikre den vigtige personlige kontakt. Derfor besluttede telefonvagtkoordinatorerne at holde fast i, at ingen bør indtale beskeder på nogens telefonsvarere. Kan man ikke få fat i én, man ringer til – det være sig en kontaktperson eller en afløsende telefonvagt ved overlevering – så SKAL en af koordinatorene have besked ved personlig kontakt, så de straks kan handle på det. Den personlige kontakt er afgørende vigtig, for at sikre, at en lidende alkoholiker får den hjælp vedkommende er blevet lovet i en telefonsamtale med en vagt og så vi ved overlevering af en vagt kan sikre, at AA's Hotline er til at opnå kontakt med.</p> <p>Pkt. 8: Rollefordeling om hvem, der gør hvad, blev klargjort. Når en telefon- eller emailvagt modtager ændringer til kontaktpersonslisten, sendes ændringerne i en mail til aa.dk.telev@gmail.com</p> <p>Pkt. 9a: Kontaktpersonens oplysninger om dén i referatet nævnte hændelse viste sig at være en helt anden end dén af den lidende alkoholikers oplysninger, hvorfor det besluttedes ikke at gøre mere ved sagen.</p> <p>Pkt. 13: Tom undersøger vores økonomiske muligheder i forhold til flybilletter Aalborg/København, da der var flertal for, at vi afholder TEU møderne på skift mellem de 2 byer. Transporttiden mellem de 2 byer er simpelthen for lang i både bil og tog. Alternativt undersøger Tom om der evt. kan være andre løsningsmuligheder, som gør transporttiden acceptabelt for alle.</p>	<p>Alle telefon- og email vagter</p> <p>Tom undersøger mødestedsmuligheder og økonomien omkring dem.</p>
<p>Ad 5:</p>	<p>Tilpasning af dagsordenen v/ Tom B</p> <p>Pkt. 10 + 11 udgik, da vedkommende repræsentanter ikke var til stede.</p> <p>Ekstra pkt. 6 e: TEU repræsentation ved Landsmøder, konventer m.m..</p>	
<p>Ad 6:</p>	<p>Rapporter og punkter fra:</p>	
<p>A:</p>	<p>Hjemmevagten v/ Ingerlise og Tom B</p> <p>Tom: Telias opkaldstæller fungerer ikke. Når tælleren aktiveres i Telia Probiz, lukkes søgegruppe 4 ned (<i>der er 4 søgegrupper</i>). Telia og Tom arbejder videre med at finde en løsning. Tom er blevet mere konsekvent overfor telefonvagter, som er grundlæggende uenige i, at det er den afgående telefonvagts ansvar at overlevere sin vagt til næste vagt ved at sikre sig personlig kontakt med næste vagt. Kan den personlige kontakt ikke opnås, er det den afgående telefonvagts ansvar at tage personlig kontakt til en af koordinatorene.</p>	

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 6: A: fortsat	<p>Ingerlise: Der mangler pt. kun at blive besat en hjemmevagt. Der er nu venteliste på hjemmevagtordningen. Overlevering er fortsat ind imellem et problem, og det gælder begge veje – både når en afgående vagt svigter overleveringen, og når en tiltrådt vagt ikke reagerer, når vedkommende ikke er blevet ringet op af en afgået vagt.</p> <p>Beslutning: Ingerlise og Tom laver et "Nyt om", hvor det indskræpes, at det er afgørende vigtigt at huske at overlevere til næste vagt, og at det også er afgørende vigtigt, at en tiltrådt reagerer, hvis vedkommende ikke har modtaget en opringning fra en afgået vagt. I "Nyt om" oplyses det, at man bør sende en orienteringsmail til – aa.dk.telev@gmail.com – når en overlevering ikke har været der.</p>	<p>Tom og Ingerlise laver ny "Nyt om"</p>
	<p>B: <i>Kontorvagten v/ Jane P</i></p> <p>Det er nu muligt at sammenligne opkaldsstatistikken fra 2012 med 2013. Med de forbehold, at en del kontorvagter blev passet af hjemmevagter i 2012, og at der for 2013 er blevet tilføjet kategorien "Rørlæggere" på opkaldsrapporterne, er det glædeligt at kunne meddele, at de samlede opkald til kontorvagten er mere end fordoblet fra 78 opkald i januar 2012 til 148 opkald i januar 2013. De samlede opkald er fordoblet fra 67 opkald i februar 2012 til 134 opkald i februar 2013. Et virkelig effektivt samarbejde med Henrik, TEU repræsentanten for Region Storkøbenhavn gjorde, at de 16 manglende kontorvagter blev besat i løbet af et par måneder, således at kontorvagtplanen har været fuldt besat siden slutningen af november 2012. Det er også lykkedes at få nye afløsere, som har mulighed for at afløse både dag og aften, hvilket gør, at det kun har været nødvendigt at tage en kontorvagt hjemmefra i 2013. Der er pt. 57 kontorvagter, inkl. afløsere samt 2 nye under oplæring. Os, der udfører det meste af vores servicearbejde på Hovedservicekontoret (HSK), har deltaget i et samarbejds- og kommunikationsmøde, hvor Erfaringsudvalget førte os omsorgsfuldt igennem at få sat ord på nogle af de samarbejdsproblemer, der har været i lang tid på HSK. Resultatet af dette møde satte en meget nødvendig proces i gang, som senest har betydet, at HSK funktionerne (de "ansatte" på HSK) har besluttet at afholde personalemøder hver 2. måned uden Daglig Ledelse og hver 2. måned med Daglig Ledelse. På seneste personalemøde var der flertal for at invitere Ib fra Erfaringsudvalget til næste P-møde 4. maj 2013 for at få hans hjælp til at finde en måde at strukturere kontorfunktionerne på, som sikrer, at de HSK ansatte fremover får de samme rettigheder og pligter, som udvalgene under Hovedservicerådet (HSR).</p>	
	<p>C: <i>E-mailvagten v/ Ole P</i></p> <p>Der er fortsat 10 emailvagter, og det går godt. Dog har der også her været brug for en opstramning vedr. overlevering, hvilket emailvagterne har klaret internt. Alle 10 emailvagter får kopi af dét svar, der sendes på en</p>	

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 6: C: fortsat	<p>henvendelse for at sikre en udbytterig erfaringsudveksling emailvagterne imellem. Der har været nogle gode succesoplevelser på det sidste, bl.a. med et par lidende dansktalende alkoholikere bosiddende i udlandet, som ikke havde let adgang til face2face AA-møder. I sådanne tilfælde henvises der til den dansktalende email AA gruppe dAAint. En emailvagt varer typisk 4 dage, og der er i gennemsnit 8-10 henvendelser pr. vagt.</p>	
D:	<p>Regionerne – herunder erfaringsudveksling</p> <p>Jette orienterede om, at man i Nordjylland har afholdt et møde i januar, hvor man forsøgte at få stablet en ny funktionsdygtig region på benene. På dette møde blev Jette valgt som Region Nordjyllands nye TEU repræsentant. Jette læste et brev med sine erfaringer som telefonvagt igennem de sidste 2 år op for os. Jettes formål med brevet er at give sine erfaringer som telefonvagt videre til nye, som måtte ønske at blive telefonvagt, da Jette selv havde savnet sådanne erfaringer, da hun startede som vagt. TEU takkede for oplæsningen, kom med et par små faktuelle rettelser og støttede varmt ideen om at sende brevet til BOX 334 redaktionen.</p> <p>Ernst orienterede om, at der havde været afholdt regionsmøde i Region Midtjylland 16-02-2013, og at det går fint i regionen. Blandt andet deltager regionen på Skanderborg Festivalen igen i år. Ernst orienterede om, at han er nyvalgt 2. HSR repræsentant for Midtjylland.</p> <p>Henrik fra Region Storkøbenhavn delte en del ideer og overvejelser om, hvordan vi kan synliggøre TEU noget mere, bl.a. i offentligheden på hospitaler m.m. Henrik har haft en meget positiv oplevelse med en sygeplejerske på Bispebjerg Hospital ifb. med, at Henrik besøgte en AA ven, som var indlagt efter et tilbagefald. Henrik gav sygeplejersken et visitkort fra sin hjemmegruppe med hans telefonnummer bag på, hvilket sygeplejersken udtrykte stor glæde over. På baggrund af Henriks positive erfaringer fra Bispebjerg Hospital diskuterede vi muligheden for at ændre en smule i teksten i det nye Lægekort, så det tilpasses Telefon- og Emailvagten, og derefter kan bruges som et officielt TEU-kort med muligheden for at skrive personlige telefonnumre bagpå.</p> <p>Beslutning: Vi undersøger om det er en Llv opgave at gå ind i at lave et sådan TEU-kort eller om vi selv kan lave det.</p> <p>Beslutning: Som et forsøg, vil vi oprette en anonym/hemmelig TEU facebook gruppe, hvor det indtil næste TEU møde kun er TEU medlemmerne, der får tilbud om at blive medlem. Dette for at få nogle erfaringer med en sådan facebook gruppe til næste TEU møde, således at vi har nogle konkrete erfaringer at tage udgangspunkt i, inden vi træffer en endelig beslutning om vi skal have en sådan TEU facebook gruppe for alle interesserede telefon- og emailvagter eller om vi ikke skal. Vi bør også undersøge, hvad World Service Meeting i oktober 2012 besluttede vedrørende AA og sociale medier som f.eks. facebook.</p>	<p>Henrik, Tom og Jane</p> <p>Er allerede gjort – se sidst i referatet</p>

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 6: D: fortsat	<p>Johnny fra Region Nordsjælland orienterede om, at da han ikke selv er telefonvagt, ved han ikke så meget om, hvad der rører sig.</p> <p>Peter Å fra Region Øst havde meldt afbud til mødet, men Jane kunne berette, at Regionsmøderne i Øst er meget velbesøgte med over 30 deltagere hver gang, hvilket nok bl.a. skyldes, at der igennem årene er blevet opbygget en struktur på møderne, der har grobund i både traditioner og koncepter samt i kærlighed og tolerance mod hinanden. Der er et tema hver gang bestemt af grupperne, og møderne bliver afholdt i forskellige byer i regionen. Det er AA-grupper fra disse byer, der står for alt det praktiske omkring mødeafholdelse.</p>	
E:	<p>TEU repræsentation ved Landsmøder, konventer m.m.</p> <p>Beslutning: Henrik, Tom og Jane mødes på Hovedservicekontoret den 22. marts 2013, kl. 17:00 for at finde ud af, hvordan en TEU informationsstand kan se ud.</p>	Henrik, Tom og Jane
Ad 7+8:	<p>Håndbogen og telefonnummer v/Tom B</p> <p>Følgende sider i Håndbogen skal opdateres:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Indhold og Stikord (Litteratursalg ændres til Bogsalg) ➤ Liste over gældende håndbogssider ➤ Breve (Litteratursalg ændres til Bogsalg) ➤ Informationsudvalgene i regionerne og Liv (Ingerlise kontakter Liv) ➤ Kodning Kontorvagt ➤ Kontaktpersoner, <i>Vejledning</i> (telefonvagtudvalg ændres til Telefon og Email Udvalget (TEU)) ➤ Kontaktpersonslisten (Ingerlise opdaterer) ➤ Litteratursalg (litteratursalg ændres til Bogsalg og flyttes til fanebladet B. Bogsalg har åbent man+ons) ➤ Litteratursalg på lydband (Litteratursalg ændres til Bogsalg) ➤ Overlevering, <i>ved vagtskifte</i> (OBS! Tjek koordinatorenes telefonnumre) ➤ Praktiske oplysninger ➤ Telefonliste (Da Jane meget uheldigt har slettet diverse telefonnumre til andre 12. trinsfællesskaber på Telefonlisten uden at undersøge beslutningen omkring det først, besluttede TEU, at AI-Anons og ACA's telefonnumre skal skrives ind i Telefonlisten igen med den begrundelse, at 3 af kapitlerne i Store Bog beskæftiger sig med AI-Anon og ACA problematikkerne. Da der udover ovennævnte to 12 trinsfællesskaber i dag findes 15 andre 12 trinsfællesskaber, der er etableret i Danmark, henvises der til DCAA) 	<p>Jane har allerede opdateret flere af de nævnte håndbogssider. Ingerlise og Tom tjekker Janes opdateringer op og opdaterer dem, som endnu ikke er blevet opdateret</p>

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 7+8: fortsat	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Telefonvagtudvalg (ændres til Telefon og Email Udvalget (TEU). Opdater også medlemmerne) ➤ Vagtplanen for kontorvagter ➤ Vagtplanen for hjemmevagter ➤ Afløsere for hjemmevagten 	Ingerlise, Tom og Jane
Ad 9:	<p>Kontorvagten v/ Tom B og Jane P</p> <p>Tom og Jane orienterede om alle de vanskeligheder, der har været efter, at Werner overleverede kontorvagt-koordinatorposten til Jane i oktober 2012. Werner og Tom overleverede serviceposten på nogenlunde samme måde. Den praksis Jane kom til at opleve var helt anderledes, hvilket har været en virkelig stor ædrueligheds-udfordring for både Tom og Jane. Efter mange, mange mailudvekslinger med sekretæren for Daglig Ledelse, som gjorde tingene endnu værre, besluttede Tom og Jane at bede om et møde med Daglig Ledelse. Dette møde blev afholdt 7. januar 2013. Tom og Jane havde forud for mødet udfærdiget et skriftligt oplæg om, hvad vi mente var årsag til problemerne og om, hvilke beføjelser og ansvarsområder kontorvagtkoordinatoren burde have for at kunne udføre serviceposten på en konstruktiv måde. Mødet med Daglig Ledelse førte inden forandringer med sig, hvilke er årsagen til den skarpe kritik af arbejdsforholdene for kontorkoordinatorfunktionen i Toms rapport til HSR-mødet 2. marts 2013. Både Tom og Jane deltog i HSR mødet 2. marts og fremlagde problemstillingerne, som vi havde oplevet og erfaret dem. Kort tid efter HSR mødet havde færdigbehandlet spørgsmål m.m. vedr. TEU rapporten, tog mødet en uventet drejning, da sekretæren for Daglig Ledelse trak sig fra sin post med øjeblikkelig virkning. HSR konstituerede en ny Daglig Ledelse, der skal virke frem til Servicekonferencen i april 2013. Efter den nye Daglig Ledelse er trådt i funktion, er det godt nok gået stærkt med at få aftalt løsninger på de mange problemer, der havde hobet sig op igennem 5 måneder. På bare 4 dage blev der skabt en acceptabel, fleksibel og brugbar løsning på nøgleproblematikken. En problematik, der har stået på i årevis, og som blev optrappet med overgangen til det nye elektroniske nøglesystem. Alle, der har adgang til AA's persondatabase kan nu tildele f.eks. en kontorvagt rollen "Nøgle", således at det nu er sikret, at kontorvagtkoordinatoren kan logge sig på databasen og finde frem til, hvem af de 57 kontorvagter, der har fået udleveret nøgle og hvem der ikke har. Der mangler nu kun at blive skabt en løsning, der gør det muligt at lave en rapport over kontorvagterne, hvor kontorvagternes nøglestatus fremgår. Indtil denne rapport løsning er blevet skabt må vi leve med den midlertidige løsning Jane selv lavede i databasen, og som betyder, at der på listen over kontaktpersoner vil stå en nøglestatus på de kontorvagter som også er kontaktpersoner. Tom og Jane har dog vurderet, at dette ikke vil skade AA som helhed. Det kan måske højst være et irritationsmoment.</p>	

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 10 + 11:	Information om HSR's arbejde v/ Niels T – vor HSR repræsentant + Information om det Landsdækkende Informationsudvalgs arbejde ved en repræsentant fra Llv. Disse to punkter udgik, da ingen af de nævnte repræsentanter var til stede.	
Ad 12:	Kommende møder i TEU	
A:	Næste TEU møde afholdes lørdag den 12. oktober 2013. Sted oplyses senere.	
B:	I Vest afholdes der erfaringsudvekslingsmøde i Århus lørdag den 6. april 2013. I Øst har vi endnu ikke fastsat datoen for erfaringsudvekslingsmødet, da Hovedservicekontoret er booket hver eneste lørdag frem til juni 2013. Tom vil forsøge at finde andet mødelokale.	
C:	Andre møder Møde ang. TEU infostand på Landsmøder/konferencer/konventer m.m. afholdes 22. marts 2013, kl. 17:00 på Hovedservicekontoret. Tom, Henrik og Jane deltager.	
Ad 14:	Eventuelt Der var ingen, der havde noget til dette punkt	
Ad 15:	Afslutning med sindsrobønnen Vi sluttede kl. 15:35 med Sindsrobønnen og fælles oprydning	



TEU facebookgruppen er allerede blevet oprettet med navnet: **Telefon- og Emailvagt** og med flg. formålstekst:

Dette er IKKE AA, men en gruppe for AA's telefon- og Emailvagter. Gruppen er lukket/hemmelig og kan kun ses af medlemmer af gruppen. Andre ikke-medlemmer, dvs dine venner og andre kan ikke se du er medlem. Formålet med gruppen er at:

- *Dele oplevelser/erfaringer med telefon- og Emailvagten.*
- *Stille praktiske spørgsmål ang telefon- og Emailvagten.*
- *Formidle kontakt mellem telefon- og Emailvagter.*
- *Nyheder fra TEU*

VIGTIGT: GRUPPEN SKAL BETRAGTES SOM ET SUPPLEMENT TIL TELEFON- OG EMAILVAGTEN. Det er IKKE gruppens formål at erstatte telefonvagtens fungerende kommunikationskanaler. Vigtige informationer skal stadig videregives til relevante personer og ikke blot skrives her. Det kunne fx være ændringer i vagtplan osv. Således vil alle informationer fra AA's telefon- og Emailudvalg, som tidligere blive formidlet uden om denne gruppe. Gruppen er oprettet af TEU(Telefon- og Emailudvalget) og er modereret af en valgt administrator i samarbejde med de øvrige TEU repræsentanter.

Opslag i gruppen skal således have relevans for de beskrevne formål med gruppen - ellers vil de blive slettet. Her følger nogle enkle retningslinjer ift dette:

- *Dette er ikke et diskussionsforum for mundhuggeri og skænderier.*
- *Diverse billeder af kattekillinger og kloge ordsprog høre ikke til her, men på jeres egne sider eller andre grupper i er medlem af.*
- *Man hænger ikke andre medlemmer ud eller nævner deres navn ift. kritiske indlæg.*

Er du i tvivl - spørg en administrator!