



Telefon- og Email Udvalget (TEU)



Foreløbigt referat af TEU mødet 12-10-2013 i Århus

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 1:	Oplæsning af AA's formål og indledning v/ Ole P eller Jane P Ole bød velkommen til TEU mødet og læste herefter AA's formålserklæring op.	
Ad 2:	Valg af ordstyrer og referent Ernst blev valgt til ordstyrer og Jane til referent	
Ad 3:	Præsentation af deltagerne Ole P, Emailvagtkoordinator og Næstformand for TEU - Ingerlise, hjemmevagtkoordinator – Agnete, hjemmevagtkoordinator under oplæring - Ernst, afgangende TEU rep. fra Region Midtjylland – Arne B, tiltrådt TEU rep. fra Region Midtjylland – Jørgen B, HSR-repræsentant - Jette S, TEU rep. fra Region Nordjylland – Henrik H, TEU rep. fra Region Storkøbenhavn – Peter Å, TEU rep. fra Region Øst – Karl Erik, Liv-repræsentant – Joan, gæst og Jane P, kontorvagtkoordinator. Der var ingen fremmødte TEU repræsentanter fra Region Syd og fra Region Nordsjælland	
Ad 4:	Godkendelse af referat fra TEU mødet 09-03-2013 i Sønderø på Fyn Rettelse til pkt. 13 under Ad 4: Det, vi skulle undersøge, er om TEU repræsentanter fra Nordjylland kan få bevilliget flybilletter fra Ålborg til København og tilbage 1 gang årligt, når TEU-mødet afholdes i København, da det tager al for lang tid at rejse i tog. Ellers ingen beslutninger/hængepartier, vi mangler at sætte handling på. Fremover laves foreløbige referater, da de først kan godkendes ½ år efter et TEU møde er afholdt.	Jane tjekker flybilletter med Mogens B.A. Fremover laves foreløbige referater.

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 5:	<p>Tilpasning af dagsordenen</p> <p>I stedet for at bede om tilmelding, ønsker udvalget, at der fremover skal stå: "HUSK at melde afbud, hvis du ikke kan deltage".</p>	Den, der fremsender dagsordner
Ad 6:	<p>Valg af ny formand</p> <p>Ole, som er næstformand for TEU begrundede, hvorfor han ikke ønsker at overtage formandsposten. Henrik H og Jane P blev foreslået som konstitueret formand frem til næste TEU-møde i marts 2014. Henrik ønskede det ikke, men er villig til at være behjælpelig med forskelligt forefaldende arbejde. Jane forsøger at finde en telefonvagt, som er villig til at overtage kontorkoordinatorposten og en, der er villig til at være stedfortræder. Jane sagde ja til at fungere som konstitueret TEU formand frem til marts 2014.</p> <p>NB! Arne B og Agnete skal indsende anmodning til HSR om at indtræde i udvalget og Jane om at fungere som konstitueret formand for TEU indtil marts 2014.</p>	<p>Anmodningsblanket udsendes sammen med det foreløbige referat.</p> <p>Når blanketten er udfyldt sendes den til aa.dk.sek@gmail.dk</p>
Ad 7:	<p>Frokost</p> <p>Rykket til efter Pkt. 8</p>	
Ad 8:	<p>Rapporter og punkter fra:</p>	
A:	<p>Hjemmevagten v/ Ingerlise</p> <p>Alle hjemmevagter – på nær 1 – har nu vagt hver 2. uge. Når 2 nye vagter er oplært, er alle hjemmevagter besat. Ingerlise foreslog at nedlægge kl. 10:00 – 12:00 vagten på hverdage, da der stort set aldrig er opkald. Ingerlise gives bemyndigelse til at nedlægge vagterne, hvis de berørte hjemmevagter siger god for det. Ingerlise ønsker at rotere ud som hjemmevagtkoordinator. Agnete har sagt ja til at overtage, hvorfor Ingerlise vil bruge det næste ½ års tid på at oplære Agnete i hjemmevagtkoordinatorfunktionen.</p> <p>Vi drøftede statistikkerne fra hhv. kontorvagten og Telia. Telias opkaldsstatistik fungerer stadig væk ikke, hvorfor der kun er statistikker for opkald til kontorvagterne. Vi bør gennemgå Telia aftalen mhp. at tjekke op på de aftaler AA Danmark indgik med dem. Tages med på dagsordenen til næste TEU-møde. Tom har planlagt at afholde et møde med Teliafolkene, så vi afventer resultatet af dette møde.</p> <p>Nogle kontaktpersoner er utilfredse over ikke at blive brugt. Der er ca. 400 kontaktpersoner på landsplan, og det er urealistisk at forvente, at alle ca. 400 kontaktpersoner vil blive ringet op jævnlige og bedt om at kontakte en lidende alkoholiker. At være telefonvagt, emailvagt og kontaktperson handler ikke om, hvor meget vi hver især bliver brugt, men om, at vi hver især står til rådighed, når nogen rækker ud efter AA's hjælp.</p>	<p>Ingerlise har bemyndigelse til at nedlægge kl. 10 – 12 hverdagsvagterne, hvis vagterne sige ja til det.</p> <p>Teliaaftalen tages med som punkt på dagsordenen til næste TEU møde</p>

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 8: B:	<p>Kontorvagten v/ Jane P</p> <p>Det psykiske arbejdsmiljø på Hovedservicekontoret er blevet massivt forbedret efter en grundig oprydning af uløste uenigheder/konflikter. Der har været stor udskiftning af telefonvagter på dagvagterne, så det er fast arbejde at finde og oplære nye vagter. De dagvagter, der pt. er under oplæring, er vagter som er uafhængige ift. Jobcentrenes krav om aktivering. Den opkaldsstatistik, vi laver i kontorvagten viser, at der i alle måneder i 2013 har været fremgang i opkaldende ift. opkaldene i 2012.</p> <p>Det var nødvendigt at præcisere forskellen på kontorvagter, hjemmevagter og afløsere, da der var lidt forvirring omkring det. Det blev også præciseret, at den statistik, som kontorvagterne laver, ikke er det samme, som den statistik, som Telia på et tidspunkt vil lave, når det kommer til at virke. Kontorvagterne udfylder opkaldsrapporter, der bliver kategoriseret i hhv.: "Service til AA'ere" – "Opkald om egen alkoholisme" – "Opkald om andres alkoholisme" – "Opkald om generel information om AA" – "Opkald om andet, som ikke hører under AA's formål" og "Opkald, hvor røret bliver lagt på med det samme, de såkaldte rørlæggere".</p>	
C:	<p>E-mailvagten v/ Ole P</p> <p>En Emailvagt er typisk på vagt i 4 døgn af gangen med en bagvagt. Alle modtagne email og svarene på dem bliver sendt til alle 10 emailvagter. En af de Nordisk delegerede har spurgt ind til en statistik over henvendelser til Emailvagten. Det er ret uoverskueligt at lave en sådan statistik, men et skud på tærsklen er, at der er mellem 10-15 henvendelser om ugen, hvor nogen af dem er fra folk, som ønsker generel information om AA. Disse mails bliver sendt videre til rette person i AA, som kan besvare sådanne slags spørgsmål.</p>	
D:	<p>Regionerne – herunder erfaringsudveksling</p> <p>Øst: Ved sidste regionsmøde deltog hele 40 personer. Temaet på dette regionsmøde var: "AA's primære formål". Efter oplægget var der en livlig debat, og mødet var udbytterigt ift. at Øst kunne vælge de servicekonferencedelegerede inkl. suppleanter, som region øst har fået tildelt.</p> <p>Nordjylland: Jette er glad for at være både telefonvagt og sygehusvagt. Der er blevet valgt en konstitueret formand for region Nordjylland, da det ikke er lykkedes endnu at finde en ny formand efter Tage. Det er lykkedes at finde en ny HSR-repræsentant, så Nordjylland igen er repræsenteret i HSR. Der er uenigheder i Regionen vedr. fortsat deltagelse med AA Informationsstand ved den årlige Nibe Festival.</p> <p>Midtjylland: På forrige regionsmøde blev der lavet gruppearbejde for at få nye ideer til at gøre regionsmøderne mere attraktive for grupperne i regionen. Første handlinger på disse ideer har været workshops om de 12 trin og om, hvordan man tager imod Nykommerne ude i grupperne.</p>	

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 8: D: <i>fortsat</i>	Storkøbenhavn: Vi har været aktive med TEU's nye Informationsstand på Mænd-med-Mænd konventet og på Landsmødet. Vi har høstet meget positive erfaringer med at synliggøre TEU's arbejde disse 2 steder, da der opstår mange muligheder for uformelt at oplyse om og dele erfaringer om vores arbejde. Begge steder var TEU's informationsstand placeret sammen med Bogsalget. Vi fik en del nye kontaktpersoner ud af det også.	
Ad 9:	Budget for 2014 v/Jane P HSR har udsendt en budgetvejledning til udvalgene, hvori der bl.a. er et budgetregneark, som de enkelte udvalg skal udfylde og indsende senest 13-10-2013. Pga. af TEU situationen, hvor vi indtil dette møde var uden formand, har vi fået lov til at vente med at indsende budgetregnearket for TEU's budget for 2014 til 14-10-2013, hvor Jane udfylder det sammen med Mogens på Hovedservicekontoret. Budgetregnearket blev sendt rundt, så udvalgsmedlemmerne kunne udfylde deres udgifter til transport og fortæring.	Jane laver budgettet for TEU i 2014 færdig sammen med Mogens mandag 14-10-2013
	A: Ny måde at lave HSR rapporter på v/Jane P HSR har også udsendt en rapportskabelon, som de ønsker udvalgene gør brug af fremover. Både Ernst og Jørgen var behjælpelige med at præcisere, hvilke oplysninger HSR konkret ønsker under de forskellige punkter i Rapport skabelonen. Deadline for næste rapport til HSR er 02-11-2013.	Formanden indsender rapporter til HSR
Ad 10:	TEU Standen ved Landsmøder og konventer v/Henrik H + Jane P Som nævnt under punkt 8 D, så har det haft en meget positiv effekt at have været til stede med den nye TEU informationsstand.	
Ad 11:	Vagttelefon: Henvisning til Behandlingsinstitutioner v/Ernst HSR har fået oplyst, at 2 pårørende, som har ringet til Vagttelefonen, er blevet henvist til hhv. Tjele og Møllen af 2 vagter, som selv har været i behandling de 2 steder. Det er IKKE Telefon og Emailvagtens opgave at oplyse om eller henvise til konkrete behandlingssteder. Det indskræpes derfor, at det er AA's budskab om at komme sig af alkoholisme, der oplyses om i AA's telefon- og emailvagt. Man kan som telefon og emailvagt godt dele egne erfaringer om, at man selv er kommet til AA via en behandling, men det er AA's budskab og løsning på alkoholisme, der bør gives videre. Hvis en ringer eller skriver til AA's telefon- eller emailvagt og kun vil have informationer om behandlingsmuligheder, så henviser vi til DCAA, som har det store forkromede overblik over alle mulige slags behandlinger og som også har til opgave at oplyse interesserede om disse. Det indskræpes derfor også, at man som telefonvagt, emailvagt og kontaktperson skal være økonomisk uafhængig af enhver form for alkoholbehandling – netop for at forebygge forvirring om og sammenblanding af AA's løsning og kommercielle alkoholbehandlinger.	Indskærpingerne medtages i næste "Nyt Om"

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 12:	<p>Hvilke erfaringer har vi gjort os med facebook gruppen?</p> <p>Facebook gruppen har været et positivt nyt tiltag, hvor udvalgsmedlemmer har kunnet skrive uformelt sammen og stille forskellige spørgsmål til hinanden. Den har også tjent det formål, at vi har kunnet sige farvel og goddag til udvalgsmedlemmer på en uformel måde. Facebook gruppen er på ingen måder blevet misbrugt og har i det hele taget ikke været brugt så meget.</p>	
A:	<p><i>Ernst: Vores facebook gruppe set i forhold til flg. Fra referatet af HSR-møde den 25.05-13: "I debatten kom det frem, at Telefon og Emailudvalget er i gang med et forsøg med en lukket gruppe på facebook. Fra flere sider blev det understreget, at Hovedservicerådet tidligere har besluttet, at AA Danmark ønsket at undlade at anvende de "sociale medier". "</i></p> <p>Vi drøftede TEU's facebook gruppe i lyset af HSR's anbefaling om at undlade at anvende de sociale medier. Vi blev enige om, at vi ønsker at bevare facebook gruppen, som den har fungeret siden sidste TEU møde. Vi ønsker ikke at udvide den med telefonvagter og emailvagter, da vi er enige om, at det vil føre al for megen administration med sig. Vi gør opmærksom på, at facebook gruppen er HEMMELIG, og den kan derfor ikke findes ved søgning. Den træder ikke i stedet for de sædvanlige TEU kommunikationskanaler. Facebook gruppen er heller ikke en AA TEU gruppe, hvor der deles TEU og andre AA følsomme ting. Det er alene en gruppe for medlemmerne af TEU til uformel brug. Det, at facebook-firmaet har fuld adgang til gruppens medlemmer og oplysninger, anser vi ikke som noget særligt stort anonymitetsproblem. Der foregår overvågning af alle mulige online-tjenester nationalt og internationalt, og det kan vi ikke styre. Så det eneste vi kan styre er at undlade at bruge online-tjenester som f.eks. facebook til AA personfølsomme og AA udvalgsfølsomme ting.</p>	Vi beholder facebook gruppen i sin nuværende form og med nuværende formål.
Ad 13:	<p>Ønsker TEU en chatfunktion sat op på hjemmesiden? (Forslag fra Helle V) v/Ernst</p> <p>Vi havde en god drøftelse om Helles forslag, og var umiddelbart alle positivt indstillet overfor det – især ift. ungemålgruppen. Vi har dog brug for at vide mere om chatfunktionen, hvorfor vi besluttede at invitere Helle med til næste TEU-møde. Vi var også enige om, at hvis chatfunktionen ender med at blive en ny mulighed for lidende alkoholikere at opnå kontakt med AA på, så skal en sådan chatfunktion have sin egen vagtplan og sine egne vagter, da det vil blive for svært både at skulle passe en telefon eller emailvagt samtidig med at man også skal være til rådighed på en chatfunktion. Den bør også have sin egen vagtkoordinator.</p>	Helle Vi inviteres med til næste TEU møde for at fortælle mere om chatfunktionen
Ad 14:	<p>Håndbogen</p> <p>Der er for nylig blevet udsendt en opdatering til Håndbogen sammen med et nyt "Nyt om", som orienterede telefonvagterne og emailvagterne om, at Tom er stoppet som formand for TEU.</p>	

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 15:	<p>Kommissorium – opdatering v/Ingerlise eller Jane P</p> <p>Kommissoriumet blev sendt rundt til opdatering af medlemmer af udvalget og af funktionerne. Antallet af koordinatorene bør ændres fra 4 til 3, da hjemmevagtplanerne er lagt sammen. I den forbindelse skal vi undersøge, hvem der skal godkende ændringer i kommissoriumerne. Jane undersøge det hos Mogens.</p>	Jane underøger, hvem der skal godkende ændringer
Ad 16:	<p>Formåls- og funktionsbeskrivelse – opdatering og evt. tilpasning nye forhold</p> <p>Blev sendt rundt, så formåls- og funktionsbeskrivelse er i overensstemmelse med de nuværende medlemmer af TEU og deres funktioner.</p>	
Ad 17:	<p>Information fra HSR v/Jørgen B – HSR repræsentant</p> <p>Der er for nylig blev afholdt et seminar for HSR medlemmerne mhp. at finde sammen i et nyt konstruktivt samarbejde efter, at HSR er blevet udvidet med 6 medlemmer. Der blev blandt aftalt rollefordelinger og funktioner i en workshop. Jørgen orienterede også om, at der bl.a. er kommet en ny guideline om AA's brug af online grupper m.m.</p>	
Ad 18:	<p>Information fra Det Landsdækkende Informationsudvalg Liv v/Karl Erik</p> <p>Keld er ny formand for Liv og Karl Erik ny Liv repræsentant for region Midtjylland. Ernst er ny HSR repræsentant i Liv. 08-06-2013 blev der afholdt en temadag i Vojens om nyt informationsmateriale til sundhedspersonale. Dette blev der fulgt op på 14-08-2013 på Liv møde på Hovedservicekontoret. AA's Informationsdiasshow ligger nu til download på AA's hjemmeside. http://dkaa.dk/praesentation-til-skoler/</p> <p>Liv ønsker også en make-over i design for nuværende foldere. Dette vil der blive fulgt op på til næste Liv møde i Region Midtjylland 16-11-2013.</p>	
Ad 19:	<p>Kommende møder i TEU</p>	
A:	Næste TEU møde afholdes lørdag den 15-03-2013 kl. 11:30 – 16:00 på Hovedservicekontoret.	Jane booker lokalet
B:	Erfaringsudvekslingsmøde Vest afholdes 05-11-2013. I Øst afholdes erfaringsudvekslingsmøde lørdag den 26-10-2013 på Hovedservicekontoret, hvor Bo fra DCAA er inviteret til at fortælle, hvad vi kan bruge DCAA til.	
Ad 20:	<p>Eventuelt</p> <p>Telefonvagterne får en del opkald, hvor folk tror, at de først kan komme til AA møde, når det er åbent. TEU foreslår, at teksten om åbne møder i Mødelisten ændres til: "Åbent også for pårørende og andre interesserede"</p>	Ole viderebringer forslaget til AA Data
Ad 21:	Afslutning med sindsrobønnen. Vi sluttede kl. 15:05 med Sindsrobønnen og fælles oprydning	