



# Telefon- og Email Udvalget (TEU)



---

## Referat af Erfaringsudvekslingsmøde for Email- og Telefonvagter i Øst og Vest, lørdag den 29/10 2016 i Middelfart

### Dagsorden:

#### **Ad 1. Oplæsning af AA's formål og indledning v/Dorte**

Dorte bød velkommen og læste herefter formålserklæringen op.

#### **Ad 2. Valg af ordstyrer og referent.**

Dorte og Jane

#### **Ad 3. Præsentationsrunde.**

Kai P, TEU-rep. Midtjylland, hjemmevagt + kontaktperson - Jane, kontorvagt + kontaktperson + formand for TEU - Michael, hjemmevagt + kontaktperson - Allan, hjemmevagt + kodevagt - Flemming, kontorvagt + kontaktperson - Mona, hjemmevagt + kontaktperson - Jette, hjemmevagt + kontaktperson - Jørgen, hjemmevagt + kontaktperson - Mogens, hjemmevagt + kontaktperson - Lisbeth, hjemmevagt - Frank, hjemmevagt + kontaktperson - Jacob, hjemmevagt + kontaktperson - Karsten, kontorvagt + kontaktperson - Lars Bo, hjemmevagt + kontaktperson - Trine, hjemmevagt-afløser - Lene, kontorvagt + kontaktperson, Agnete, hjemmevagt + kontaktperson + vagtkoordinator for hjemmevagten - Dorte, kontorvagt + kontaktperson + koordinator for kontorvagten.

#### **Ad 4. Erfaringsudveksling**

**Mia** via mail: Jeg tager mit 12. trins arbejde meget alvorligt og er glad for at kunne give noget tilbage. Der er ikke mange opringninger, hvilket jeg synes er trist. Men jeg finder stor glæde i at være til rådighed for AA – ligesom telefonvagten var til min rådighed, da jeg i sommeren 2010 ringede, da jeg havde fået nok.

**Agnete:** Jeg er blevet bedt om at lave en rapport om hjemmevagtens opgaver til Region Nordjylland, da en del ikke ved, at der findes en vagtordning. Jeg er taknemmelig for, at samarbejdet med hjemmevagterne er fint. Der kan være lidt problemer med at få indmeldt sig til tiden og somme tider er der også tekniske problemer med vagttelefonerne. Telia er dog hurtige til at hjælpe os med at få bragt tingene i orden igen. Et godt råd: Hvis man ikke kan indmelde sig, så prøv at slukke telefonen og tænd den igen. Det hjælper i de fleste tilfælde.

**Lene:** Har været kontorvagt i 10 måneder. Jeg har erfaret, at der findes kontaktpersoner i listerne som ikke er kontaktpersoner mere. Generelt mangler der kontaktpersoner – især kvinder.

**Trine:** Jeg er glad for at være afløser. Jeg er afløser ca. hver 3 måned. Har haft en sms-dialog med en lidende alkoholiker. Det er nyt for mig. Er i tvivl om det er ok at sms'e.

**Lars Bo:** Der er meget få opkald, ofte er der slet ingen opkald på en vagt. Måske har alkoholikere svært ved at finde AA på internettet bl.a. pga., at AA ikke køber sig til søgemaskineoptimering.

**Karsten:** Havde en pudsig snak med en alkoholiker i tilbagefald. Da jeg havde delt mine erfaringer med at lave trin, gå til møder, give mine erfaringer videre til andre alkoholikere og lave service, blev alkoholikeren sur, da jeg svarede ja til, at det er alt, hvad jeg gør for at holde mig ædru.

**Jakob:** Har været hjemmevagt et par år ca., og er rigtig glad for det. Der er ikke mange, der ringer, men det er ok. Jeg oplever ikke nedgang i opkald, men derimod status quo. Det er svært at få fat i kontaktpersoner på de sene vagter.

Det er ikke muligt at sætte vagttelefonens SIM-kort over i sin egen private telefon, idet vagttelefon SIM-kortet skal indstilles til at kunne indmeldes og udmeldes.

Man må gerne fungere som kontaktperson for en lidende alkoholiker, man har snakket med som vagt. Det er en privatsag om man som vagt vil opgive sit telefonnummer til en lidende alkoholiker, det gælder både ens private telefon og vagttelefonen. Hvis man ikke ønsker, at lidende alkoholikere skal ringe en op i tide og utide, så må man som kontaktperson indstille sin telefon til "ikke at vise nummer".

**Frank:** Jeg er glad for at være hjemmevagt – uanset om der er nogen, der ringer eller ej. Jeg er jo i nærkontakt med AA's program, de 3 timer jeg er vagt. Jeg har en del opringninger fra pårørende. Jeg har kun positive erfaringer med at bruge kontaktpersoner fra listerne, men også fra mit eget personlige AA-netværk. Jeg er meget obs på, at det er et kæmpeskridt at ringe til AA's vagttelefon – lige så stort som det at skulle gå ind af døren til sit første AA-møde.

**Lisbeth:** Er ret ny hjemmevagt. Kan nikke genkendende til, at der er få opkald på en vagt. Er glad for, at en lidende alkoholiker ringede tilbage til mig på vagten for at takke mig for at have skabt kontakt med en kontaktperson, for nu var vedkommende på vej til sit første AA-møde. Jeg har oplevet, at der er forvirring omkring, hvad åbne møder er. Kan det gøres mere klart på hjemmesiden? Har en gang måttet ringe til ca. 20 kontaktpersoner uden at det lykkedes at få en kontaktperson til at ringe til en lidende alkoholiker.

**Mogens:** Har været vagt i 10 år. Har nogle gange prøvet at springe ind i en akut vagt, men det var ikke rart. Det er en hårfin balance at finde ud, hvad man skal tilbyde en lidende alkoholiker, der har frygtelig ondt af sig selv og ikke selv har modet til at tage de skridt, det kræver, for at kunne blive ædru. Nogen vil også bare have en kontaktperson ud for at snakke, men det bliver de færreste ædru af. Somme tider sker der dog det, at de allermest umulige lidende alkoholikere pludselig dukker op til et AA-møde. Så man kan i virkeligheden aldrig vide præcis, hvornår en lidende alkoholiker er klar til at gøre det, der bør gøres for at blive ædru.

**Jørgen:** Jeg er helt grøn som hjemmevagt. Jeg er meget villig til at blive brugt som kontaktperson på hele Fyn, for det at lave 12. trins arbejde er en stor gave og minder mig, at der var nogen, der ville mig, da jeg kom til AA. Det er jeg mere end villig til at give tilbage.

**Jette:** Min telefon har meget dårlig lyd. Hvis ens vagttelefon ikke virker ordentligt skal man ringe til en af koordinatorene, der så vil sørge for, at man får en af de nyere vagttelefoner tilsendt. Jeg er meget glad for Håndbogen og glad for de 4 timer, jeg er vagt.

**Mona:** Har været hjemmevagt i ca. 3 år. Jeg synes det er fantastisk at få muligheden for at give noget af alt det tilbage, som jeg selv har fået. Jeg har et fast netværk af andre telefonvagter, som jeg vender ting med, og det er meget givende for mig. For mig er det naturligt at ringe til en kontaktperson, og jeg gør det ofte.

**Flemming:** Har været kontorvagt i ca. 2 år. Jeg er vagt for at være til rådighed for den lidende alkoholiker og for at give mine erfaringer videre til dem, der gerne vil have AA's løsning. Jeg har brugt at henvise til Sponsorbanken og jeg henviser både til AA-møder, speakeraftner, konventer m.m. Jeg bruger også kontaktpersoner. Jeg er meget taknemmelig for at kunne lave 12. trins arbejde.

**Allan:** Det er en gave at kunne give mine erfaringer videre til lidende alkoholikere. Hvis en lidende alkoholiker ringer meget sent om aftenen, så henviser jeg ofte alkoholikeren til at ringe til AA næste morgen. Jeg kan nikke genkendende til, at der mangler kvindelige kontaktpersoner. Jeg kan også godt lide at snakke med pårørende, og jeg lytter med medfølelse en stund. Derefter henviser jeg dem til Al-anon.

**Michael:** Jeg tænker egentlig min rolle som telefonvagt som et bindeled mellem den lidende alkoholiker og en lokal kontaktperson. Jeg snakker dog først med alkoholikeren et stykke tid for at finde ud af om vedkommende i bund og grund har et ønske om at holde op med at drikke. Når jeg ringer til kontaktpersoner, sørger jeg for at lave nogle helt konkrete aftaler med vedkommende, så jeg er sikker på, at en kontaktperson overtager den lidende alkoholiker.

**Jane:** Har været kontorvagt i 8 ½ år, og er utrolig taknemmelig for at være til rådighed til den lidende alkoholiker i lighed med, at vagttelefonen var til rådighed for mig, da jeg i desperat tilstand ringede i 2007 og bad om hjælp til at blive ædru. Det jeg ellers ville have sagt, er allerede blevet sagt.

**Kai P:** Er glad for at være vagt. Betragter det som et frirum. Jeg benytter mig somme af muligheden for at tilbyde en lidende alkoholiker at ringe hver tirsdag, når jeg har vagt. Jeg har faktisk en gang holdt et fast AA-møde telefonisk hver tirsdag over noget tid med en lidende alkoholiker, som jeg ved har været ædru i 2 ½ år nu. Har været ude at fortælle min historie, om AA's løsning og AA's vagtordning til en 12 mands gruppe af praktiserende læger. Det var en rigtig positiv oplevelse. En god ide til at kunne få flere kontaktpersoner er, at vi telefonvagter gennemgår vores lister, for vi kender jo vores lokale områder bedst.

**Dorte:** Jeg er også rigtig glad for min kontorvagt. Jeg meldte mig af ren og skær taknemmelighed og jeg er stadig meget taknemmelig for det. Vedr. det at sende sms til koordinatorene, så vær venlig først at ringe, hvis man ikke kan tage sin planlagte vagt. Når vi først har fået telefonisk kontakt med hinanden, så kan vi godt bagefter sms'e videre. Den nye landsdækkende anonyme ALKO-linje har fået lavet en statistik, der viste, at der har været 80 opkald pr. måned i alt. Det er ca. halvdelen af, hvor mange opkald AA's vagttelefon får i gennemsnitlige opkald pr. måned.

#### **Ad 5. Frokost**

Tak for dejlig mad

#### **Ad 6. Overleveringsproblemer v/Dorte og Agnete**

Det er vigtigt, hvis man er forhindret i at passe sin vagt, at man ringer til en af koordinatorene eller en stedfortræder. Vi henviser i øvrigt til det nummer af Nyt om... Hvis man oplever ikke at kunne overlevere, så husk at ringe til vagttelefonens telefonnummer. For så vil man kunne høre, om vagttelefonen er optaget. Hvis den ikke er, så ring til vagtens privatnummer, og hvis det heller ikke virker, så ring til en af koordinatorene eller stedfortræder.

#### **Ad 7. FAQ-side 2: Er der behov for en ændring af den?**

Kai havde en med, og der er behov for at ændre nogle faktiske ting som f.eks. Krim-ordningen. Ellers er der ikke behov for ændring. Dorte, Agnete og Jane ændrer de faktiske ting.

#### **Ad 8. Kort orientering fra Telefon og E-mailudvalget, bl.a. om chatfunktion v/Jane P**

Opstart af chatten er udsat på ubestemt tid, fordi vi mangler aftenvagter i Kontorvagten mandag, onsdag og torsdag.

Der blev afholdt et møde på HSK den 25/8 2016, hvor det heldigvis lykkedes at finde en respektfuld løsning på, at TEU medlemmer i flere måneder ikke havde haft adgang til Bogsalget og derfor ikke kunne udføre de praktiske TEU opgaver, som tidligere krævede adgang til Bogsalget. TEU har nu fået et stort skab uden for Bogsalget, som er aflåst.

Vi har afholdt TEU-møde på HSK den 8/10 2016. Der var desværre ingen Regionsvalgte TEU-repræsentanter til stede ved mødet. 2 svarede ikke på de to indkaldelser til møde, 2 meldte afbud pga. arbejde og ferie, 1 pga. sygdom og 1 uden begrundelse.

Vi gennemgik TEU's regnskab for 2015 og TEU's budget for 2016/2017 grundigt på TEU-mødet. Peter Å er på baggrund af det blevet bedt om at stille følgende spørgsmål til næste HSR-møde: ***"Hvordan kan det være, at udgiften til Telia i det realiserede regnskab for 2015 er på 35.832,- kr., når de månedlige Telia-girokort kun er på ca. 2000,- kr.?"***

Vi har sendt en opdatering af Håndbogen og et nyt nummer af "Nyt om..." til alle telefon- og e-mailvagter den 23/10 2016.

***Ad 9. Eventuelt – herunder dato for næste Erfaringsudvekslingsmøde***

Husk, at alle kan få refunderet transportudgifter. Kent fra 8800 Viborg er død. Agnete sletter. Dato for næste møde: 9/9 2017 fra 11-15 igen i Middelfart fælles Øst og Vest.

***Ad 10. Afslutning med sindsrobønnen.***

Vi sluttede kl. 13:55, spiste kage og ryddede op.