



Telefon- og Email Udvalget (TEU)



Referat af TEU mødet 12-03-2016 på Hovedservicekontoret

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 1:	Oplæsning af AA's formål og indledning Jane bød velkommen og læste formålserklæringen op. Herefter holdt vi et øjeblikks stilhed for at fokusere vores tanker på den lidende alkoholiker.	
Ad 2:	Valg af ordstyrer og referent Lars L + Jane P	
Ad 3:	Præsentation af deltagerne Lars L, e-mailvagtkoordinator + Dorte S, kontorvagtkoordinator + Ulla M, Region Øst' TEU-rep. + Tine C, kontorvagtkoordinator stedfortræder + Jens T, Region Syds TEU-rep. + Peter Å, HSR-rep. + Jane P, formand Der er afbud fra: Niels T, Region Nordjyllands TEU-rep. + Agnete R, Hjemmevagtkoordinator, Kai P, Region Midtjyllands TEU-rep. Fravær uden afbud: Marianne N, Region Nordsjællands TEU-rep.	Der er pt. ingen TEU-rep. i Region Storkøbenhavn
Ad 4:	Opfølgning af referat fra TEU mødet 03-10-2015 i Fredericia Der var sat handling på alle punkter fra referatet, dog ikke punkt 14: Her mangler vi at gøre noget vedr. at finde AA'ere, der ønsker at blive oplært som stedfortrædere for vagtkoordinatorerne.	Send referat via mail kort tid efter mødet. Giv 14 dage til godkendelse af referatet.

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 5:	<p>Fortsat drøftelse af evt. Chatfunktion på AA's hjemmeside</p> <p>a. Vil aftenvagterne på HSK man-tors. kl. 18:00-21:00 påtage sig en prøveperiode på 6 måneder?</p> <p>Stort set alle kontor aftenvagter vil gerne være chat-vagter. Der er ingen, der vil modsætte sig. Hvad skal vi gøre i tilfælde af, at der kun er en på vagt? Kan vi lave et back-uphold, som kan træde til hjemmefra – i lighed med den back-up, man har i e-mailvagten? Og hvem skal det i givet fald være? Kan det teknisk lade sig gøre at logge på chatten hjemmefra? Findes der en løsning, hvor man kan aktivere f.eks. en af F-tasterne, så der automatisk vil dukke en "der er optaget" besked op i chatten, hvis en telefonvagt er i gang med en telefonsamtale? Kan AA-data oplære 1-2 telefonvagter i brugen af Chatten?</p> <p>Vi skal være opmærksomme på, at nogle vagter kan være ordblinde!!! Det er vigtigt, at vagter skal kunne sige, at de f.eks. kun ønsker at være telefonvagt.</p> <p>Der oprettes særlige Chat Håndbogsider inkl. vejledning i brugen af chatten.</p>	<p>Jane sender spørgsmål til AA-data</p> <p>Hvis det er muligt at lave en "stop-knap", vil vi sætte chatten i gang så hurtigt, som det er muligt for AA-data.</p>
Ad 6:	<p>IT-udvalget har ikke svaret på vores forslag om ændring af forsiden på AA's hjemmeside</p> <p>Jane P har ifølge aftale med Niels fra AA-data sendt forslaget til ham. Niels vil så sørge for, at det bliver taget med på næste møde i IT-udvalget. AA's hjemmeside er desuden til drøftelse i en Workshop på dette års servicekonference.</p>	<p>Afventer Workshop på SK 2016</p>
Ad 7:	<p>Frokost</p>	
Ad 8:	<p>Valg af Næstformand (Næstformand Thomas J er trådt ud af udvalget)</p> <p>Der var ikke nogen i dag, der kunne vælges, men Lars L overvejer til næste gang.</p>	<p>Tages med igen på næste møde</p>
Ad 9:	<p>Drøftelse og beslutning om E-mailvagten bryder anonymiteten. Ifm., at TEU's vagtordningsfolder blev sendt ud med BOX 334 i februar 2016, har vi modtaget en telefonisk fra et AA-medlem, der mener, at E-mailvagten bryder anonymiteten, fordi alle 9 e-mailvagter får alle mail.</p> <p>E-mailvagten er et lukket forum lidt ligesom et lukket AA-møde. Internt er vi ikke anonyme, men det er vi eksternt. E-mailvagtens historie har ikke haft tilfælde med brud på en lidende alkoholikers anonymitet.</p>	<p>Sagen lukkes hermed.</p>
Ad 10:	<p>Servicekonferencen 2016: Skal vi have noget med f.eks. noget om AA's hjemmeside?</p> <p>AA's hjemmeside se punkt 12</p>	
Ad 11:	<p>Gennemgang af TEU's budget for 2016 (ønske fra sidste TEU-møde, se referatets punkt 10)</p> <p>Gennemgået og diverse spørgsmål besvaret.</p>	

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 12:	<p>Hvordan får vi gjort vagtordningen mere kendt? (ønske fra sidste TEU-møde, se referatets punkt 11B)</p> <p>Dagblade, lokalaviser f.eks. under arrangementer eller foreninger. Tekst kunne være: "Alkoholproblemer? Oplys evt. om lokale møder og henvis til AA's vagtordninger på tlf.nr. 7010 1224 kl. 8-24 alle dage eller mail til kontakt@anonyme-alkoholikere.dk.</p> <p>Hvis man søger på "alkoholproblemer" på google dukker der ikke noget link op til AA. Kontakt AA-data vedr. dette. Hvis AA ikke dukker op, når man søger på "alkoholproblemer", hvordan kan den lidende alkoholiker så finde os? Og kan dette have noget at gøre med den ret markante nedgang i opkald til AA's vagttelefon? Er tiden inde til at overveje om vi skal betale for søgemaskineoptimering, så AA kommer øverst som link?</p>	<p>Dette er nok mere en opgave for Llv?</p> <p>Kontakt AA-data og tag med i Workshop på SK 2016</p>
Ad 13:	<p>Rapporter og punkter fra:</p>	
A:	<p>Hjemmevagten v/ Agnete</p> <p>NØDRÅB: Giv Agnete besked ved bytning af vagter. Vær opmærksom på, hvornår i har vagt. (<i>Jeg står somme tider som Moses ved det Døde hav, når en vagt sidder i flyveren eller så, og jeg ikke har fået besked</i>).</p> <p>Der er en pæn venteliste p.t. og der er således ikke akut mangel på nye hjemmevagter.</p> <p>Formanden for Hovedservicerådet har viderebragt en klage over, at en hjemmevagt ved en fejl har udleveret telefonnumre på 3 kontaktpersoner til Jane P i sin rolle som formand for TEU. Den pågældende telefonvagt er blevet kontaktet, og vil fremover være opmærksom på, at telefonnumre til AA'ere under ingen omstændigheder må udleveres til folk, der kontakter AA's vagtordning. Der er en uafklaret uoverensstemmelse om den ene af de kontaktpersoner, hvis telefonnummer var blevet udleveret til en lidende alkoholiker, har villet sladre om andres fejl eller blot har benyttet sig af 5. koncept retten til at klage.</p> <p>Uanset hvad, så er 12. tradition meget klar i forhold til ikke at bryde anonymiteten, så vi må vedblive med at være meget skarpe på at sikre, at nye vagter præcis ved, hvor vigtigt det er ikke at udlevere telefonnumre til nogen som helst, der ringer ind. Lige så er det vigtigt ikke at udlevere andre kontaktpersoners telefonnumre til andre AA'ere.</p> <p>Den førmtalte telefonvagt kom med et konkret forslag om at ændre teksten på kontaktpersonsiderne, da den nuværende tekst drukner i overskrifter og lister. Vi forsøger at få AA-data til at ændre teksten til en større og fed skrift med rødt.</p> <p>Lav en Håndbogsside med "Absolut vigtige punkter", bl.a. om anonymitet. Skal ligge allerforrest i Håndbogen.</p>	<p>Med i "Nyt om..."</p> <p>Kontakt AA-data</p> <p>Lav Håndbogsside</p>

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 13:	Rapporter og punkter fra:	
B:	Kontorvagten v/ Dorte S Der er lavet et ændringsforslag af FAQ 1 håndbogssiden, hvis formål er at gøre denne Håndbogsside mere enkel og overskuelig. Forslaget skal færdigbehandles på erfaringsudvekslingsmødet i Øst den 2. april 2016. Det bliver sværere og sværere at få vagter til kontorvagten i dagtimerne.	
C:	E-mailvagten v/ Lars L Det kører godt og stabilt. Vi er begyndt at lave statistik pr. 1. januar 2016. Der var 20 førstegangshenvendelser i januar + 21 i februar.	Tag med på SK 2016
Ad 14:	Håndbogen - inkl. uddeling af de enkelte regioners kontaktpersoner til TEU-repræsentanterne Tilføj til håndbogssiden om Llv og info-udvalgene, at man kan henvise til "tidligere stillede spørgsmål" på AA's hjemmeside. http://dkaa.dk/alkoholiker/tidligere-stillet-sporgsmaal/	Opdater Håndbogsside
Ad 15:	Kommissoriet samt Formåls- og funktionsbeskrivelse opdatering evt. tilpasning nye forhold Omdelt. Ingen forslag og intet behov for tilpasning	
Ad 16:	Information fra HSR v/Peter Å – HSR repræsentant Der er drøftelser i gang om HSR-repræsentanterne skal være født som formænd for udvalgene. Der arbejdes videre med rotation i udvalgene m.m. Det er vedtaget at hæve bogpriserne med 10,- kr. pr. stk. på grund af øget udgifter til porto.	
Ad 17:	Information fra Det Landsdækkende Informationsudvalg Llv v/Keld Ingen fremmødte.	
Ad 18:	Kommende møder i TEU	
A:	Næste TEU møde afholdes lørdag den 8. oktober 2016. Jens T undersøger om det er muligt at booke et mødelokale i Fredericia eller Kolding. Hvis det ikke er, så afholdes næste TEU-møde på HSK.	Jens melder hurtig tilbage til Jane
B:	Dato for Erfaringsudvekslingsmøde i Vest – ?????	
C:	Dato for Erfaringsudvekslingsmøde i Øst - Lørdag den 2. april 2016 på HSK	
Ad 19:	Eventuelt Tak for godt første møde. HSR roser TEU for strukturen. Vi siger tak og fortsætter i den gode ånd.	
Ad 20:	Afslutning med sindsrobønnen og fælles oprydning	