



# Telefon- og Email Udvalget (TEU)



---

## Referat af TEU mødet 05-10-2019 i Grimmermosehuset v/Kongebrogården, Middelfart

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
<b>Ad 1:</b>	<b>Oplæsning af AA's formål og indledning</b> Lisbeth læste formålserklæringen op og herefter holdt vi et øjeblik stilhed for at fokusere vores tanker på den lidende alkoholiker.	
<b>Ad 2:</b>	<b>Valg af ordstyrer og referent</b> Lene valgt til ordstyrer. Lisbeth tager referat.	
<b>Ad 3:</b>	<b>Præsentationsrunde</b> Jane P., TEU Assistent (med pr. telefon) Kai P, Stedfortræder for hjemmevagtkoordinator Lone Z., e-mail udvalget koordinator Vibeke L., Region Nordsjælland Pia H., Region Midtjylland Lene T., Region Hovedstaden Simon W., Region Øst Lisbeth L., Formand for TEU <b>Fravær:</b> Afbud fra Peter Kr., Region Nordjylland, Agnete R., Hjemmevagtskoordinator, Jens T., Region Syd og Næstformand, Ilias, HSR medlem og fra AA data. Ingen afbud eller deltagelse fra LLv	

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
Ad 4:	<b>Opfølgning af referat fra TEU mødet i København 19-03-2019 - referat medsendt</b>	Intet at bemærke

Ad 5:	<p><b>Status fra Formanden - hvad rører sig i TEU lige nu v/Lisbeth</b></p> <p><b>FullRate status</b> Der er nogle udfordringer. Der har været flere nedbrud. Det er sådan, at vi overvejer at skifte teleselskab. Vores forretningsordfører og Lisbeth tager et møde med Fullrate om de problemer, der er. Der er flere nedbrud og vi mangler bl.a. funktionen, der kan vise, hvem af vagterne, der er logget på.</p> <p><b>TEU Assistent</b> Vi har fået en ny funktion, Jane som assistent. Det er vi rigtig glade for.</p> <p><b>AA Hjemmeside</b> Vi har gang i en forbedring af AA' s hjemmeside i samarbejde med LIV og AA-data. Arbejdet har været gået i stå, men er nu genoptaget. Ane fra LIV har udarbejdet et Mock-Up, der har været til høring i udvalget</p> <p><b>Erfamøde for Hjemmevagter</b> Der har været afholdt det årlige ERFA-møde. 9 deltog. Det var et super godt møde, hvor der blev udvekslet rigtig mange brugbare og gode erfaringer.</p>	
-------	---	--

<b>Dagsorden punkter</b>	<b>Vedrørende</b>	<b>Handlingsansvarlig for evt. beslutning</b>
<b>Ad 6:</b>	<p><b>Referat fra Servicekonferencen v/Jens</b></p> <p>1. Mange for den opfattelse af vores velkomst hilsen på vagt tlf. at det er en telefonsvarer, og vagt telefonen er lukket. Grundet den er lang, og folk ikke får ventet på sidst i beskeden “ vent på en ledig telefonvagt “ den skal være mere frisk og knap så lang. Måske bytte rundt, så vagt telefonens åbningstider kommer sidst i beskeden.</p> <p>2. Manglende statistikker. Der blev efterspurgt efter statistikker. Under spørgsmål. Der blev foreslået manuelt indberetning efter hver vagt.</p> <p>3. Ønsket om en Chatfunktion blev nævnt på SK</p>	<p>Ad 1. Jane skal overveje, om velkomsthilsen skal laves om.</p> <p>Ad 2. Det skal igen undersøges hos Fullrate om det er muligt at lave statistik. Det skal være en simpel opkaldsstatistik – hvor mange kontakter 70101224. TEU ønsker ikke manuel indberetning, idet det oftest vil være mangelfuldt og fejlbehæftet. Ansvarlig Lisbeth.</p> <p>Ad 3. TEU kan godt lide ideen om en Chatfunktion, men har ikke hverken ønske, servicepersoner eller kræfter til at påtage sig denne opgave.</p>
<b>Ad 7:</b>	<p><b>Frokost</b> <b>Vi siger tak for dejligt smørrebrød - og tak til Jørgen for at hente</b></p>	

Dagsord en punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
<b>Ad 8:</b>	<p><b>TEU Kommisorium er opdateret v/Jane (pr. telefon) - til kommentering i TEU og dernæst godkendelse i HSR</b></p> <p>- Funktionsbeskrivelserne skal opdateres, men afventer godkendelse af Kommisorium</p>	<p>Jane har modtaget en lang række ændringsforslag til det udarbejdede Kommisorium. Jane tilrettet og fremsender en ny udgave til TEU og til arbejdsgruppen.</p>
<b>Ad 9:</b>	<p><b>Rapporter/punkter fra Hjemmevagtkoordinator v/Agnete og Kai</b> - Der er venteliste til tlf.- vagten</p> <p>Vi kan godt tage nye vagter ind på ventelisten, men de skal orienteres om at der kan gå lang tid før de får en vagt.</p> <p>Vi efterlyser en stedforstræder for Agnete, da Kai ønsket at fratræde posten. Han ønsker ikke at tage de tekniske udfordringer omkring database betjeningen op.</p> <p>Vi prøver, at efterlyse en ny på Regionsmøderne på Sjælland. Lisbeth udsender en funktionsbeskrivelse for tlf. -vagtkoordinator på Sjælland.</p> <p>Kai fortsætter indtil en ny afløser findes.</p>	<p>Lisbeth udsender en funktionsbeskrivelse for tlf. - vagtkoordinator på Sjælland.</p>
<b>Ad 10:</b>	<p><b>Rapporter/punkter fra eMail vagten v/Lone</b> - Der er startet 3 nye vagter. Måske der skal gøres mere opmærksom på, hvad arbejdet som E-mail-vagt går ud på. Der er 9 E-mail- vagter i Danmark. E-mail-vagten har udarbejdet et forslag om at der skal være rotation. Den generelle holdning hos TEU er at rotation er for udvalgsmedlemmer – ikke for serviceposter (som e-mailvagten er).</p>	<p>E-mail vagtens forslag om rotationsønske skal indsendes til HSR – Ansvarlig er Lone.</p>
<b>Ad 11</b>	<p><b>Info fra HSRv/Ilias</b> - Ingen rap. fra HSR</p>	
<b>Ad 12</b>	<p><b>Information fra det Landsdækkende Informationsudvalg Liv v/Ane</b> - Ingen rap. fra LIV</p>	

<b>Ad 13</b>	<b>Information fra AA Data v/Niels</b> - Ingen rap. fra AA-data	
<b>Dagsorden punkter</b>	<b>Vedrørende</b>	<b>Handlingsansvarlig for evt. beslutning</b>
<b>Ad 15:</b>	<p><b>Diverse punkter fra Erfamødet til behandling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>1.Kortlægning af kontaktpersoner efterlyses som kort</b></li> <li>- <b>2.Nuværende postnummerkort er utydeligt - kan det forbedres?</b></li> <li>- <b>3.PUK koder - hvorfor har telefonvagterne ikke selv dem?</b></li> <li>- <b>4.TEU banner - her efterlyses tlf.vagter og e-Mail vagter samt kontaktpersoner - er det forkert?</b></li> <li>- <b>5.Søgefunktion på "find møder" er blevet forringet - vil gerne igen kunne søge på møder indenfor xx km's afstand fra en by.</b></li> </ul> <p><i>Efter mødet har Niels fra AA data svaret følgende: Vores mødesøgning benytter sig af en række Googleværktøjer. Betingelserne for at bruge disse forandre Google hele tiden. Dvs. vi skal lave om på tingene hele tiden. Pludselig skal vi betale for ting vi ikke har betalt for før osv osv. i prøver at følge med, og regner med at funktionen med afstandene kommer igen – forhåbentlig snart.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>6.Lav deltagelse på Erfamøderne - hvordan kan vi øge det/kan vi øge det? (Pia B H)</b></li> </ul>	<p>Ad.1 Vi hører Jane om det er mulig at lave. Kais kort findes ikke længere, men der er vist taget et billede af det – hvem har det?</p> <p>Ad. 2 Jane undersøger om der kan indsættes link i håndbogen til Postdanmarks postnummer side.</p> <p>Ad.3 PUK koder kan fås ved opkald til Agnete, Jane eller Lisbeth.</p> <p>Ad. 4 Der var enighed om at banneret er helt fint som det er ☺</p> <p>Ad 5. Lisbeth kontakter Niels fra AA data.</p>
<b>Ad 16:</b>	<p><b>Omdeling af kontaktpersonlister til TEU repræsentanterne</b></p> <p>Vi har lige nu 68 personer i Tlf -vagten og 9 i E- mailvagten.</p>	Jens T var ikke tilstede. Lisbeth sender listerne til Jens.
<b>Ad 18:</b>	<p><b>Kommende møder i TEU</b></p> <p><b>a. Dato for næste TEU møde i foråret i København - hvornår?</b></p>	OBS!!Næste TEU-

	<p><b>b. Dato for Erfaringsudvekslingsmøde for alle vagter er lørdag den 5. september 2020 i Middelfart (aftalt til fremadrettet at være første weekend i september)-skal det være Middelfart hver gang?</b></p>	<p>møde er d. 07-03-2020 i Thorsgade. Alle er ansvarlige for at notere sig denne dato.</p>
--	--	--

Dagsorden punkter	Vedrørende	Handlingsansvarlig for evt. beslutning
<b>Ad 18:</b>	<p><b>Eventuelt</b></p> <p>Der er rejst et spørgsmål fra en telefonvagt om registrering af hvilke postnumre de kan/vil dække. På forespørgsel skriver Niels, AA data:</p> <p><i>Igen må, jeg spørge. Hvor stort er omfanget?/behovet?. Vi kan ikke i Data begynde på flere hundrede timers programmering uden at vide hvad det drejer sig om. Jeg tror det bedste er, at I prøver at danne jer overblik via nogle regneark. Så må vi tage den der fra.</i></p>	<p>Jane har på forespørgsel sagt, at hun ikke kan påtage sig det ekstra arbejde med denne manuelle registrering. Dermed er punktet uafklaret og uløst</p> <p>Pia laver et lille indlæg (til BOX bladet??) om TEU's deltagelse med stand på Landsmødet.</p>
<b>Ad 19:</b>	<b>Afslutning kl 15:30 med sindsrobønnen</b> og fælles oprydning	
		Tak til alle for et godt møde ☺