

Helpline Rapport til OSK 9. Juli, 18/6-2023.

a) Status på hvordan tjenesten fungerer.

Selve tjenesten fungerer fint, der er tale om fra RSK formanden at der fortsat ikke bliver stillet om. Hvor ofte på et kvartal kender jeg ikke ej heller hvor tallene kommer fra.

b) Status over antallet af henvendelser.

12 opkald fra 29/5-11/6.

c) Udfordringer der skal tages op af OSK.

Der har været en del lobbyarbejde, med det mener jeg kontakt via mails og på torvholdergruppen på Facebook, løbene den sidste tid. Som jeg undrer mig over når det er fra OSK sekretæren og RSK formanden.

Jeg har efter min opfattelse og forståelse for retningslinjerne passet min post. "Helpline ansvarlig Har ansvaret for at der er en vagtliste til at passe tjenesten."

Der var ikke nogen ændringer i det andet end en fast dag om ugen at Helplinevagterne kunne melde sig på og have ansvar for.

Som helplineansvarlig har jeg så ingen selvbestemmelse på posten indenfor mit område?

Jeg får en mail på Helpline ansvarlig mailen, fra sekretæren i OSK som jeg bliver meget ramt af. Og som jeg ikke finder mig i.

Jeg er forvirret og undrer mig omkring hvem der skriver hvad, RSK formand? sekretær fra OSK? sender mail privat og på helpline mail både "lille forslag" som der står på et opslag på torvholder gruppen og antagelser på undertegnedes vegne fra sekretær mail.

Hvor kommer Gruppesamvittigheden/opbakningen i de mails fra OSK?

Er det i orden med lobbyarbejde?

Er det RSK formandens opgave at sende privat mails og i torvholder gruppen på Facebook? med forslag? Og forslag som ikke har nogen gruppesamvittighed bag, fra en NA gruppe.

Er det OSK sekretærs opgave at sende mail til Helpline Ansvarlig med antagelser?

Det er en ordentlig mundfuld det ovenstående.

Forslaget herfra er at der fokus på indholdet af retningslinjer af diverse serviceposter.

2. Tradition "vi er blot betroede tjenere vi bestemmer ikke" og de betroede er valgt i tillid. Så uanset hvilken servicepost den enkelte har er der nogle retningslinjer.

3. koncept

Vi bruger tit henstillinger og retningslinier til at hjælpe os med at anvende 3. koncept. Vi beskriver klart hver opgave, vi ønsker udført, og hvilken slags autoritet, vi overgiver til dem, som kan fuldføre opgaven. Men selv de mest udtømmende sæt retningslinier kan ikke tage højde for alle eventualiteter. Vore tillids folk vil tjene os bedst, hvis vi giver dem frihed til at udøve deres bedste dømmekraft, når de fuldfører de forpligtelser, vi har tildelt dem. Vores service folk skal forblive direkte ansvarlig overfor dem, de tjener, til gengæld skal de gives en fornuftig grad af selv at kunne skønne, når de udfører deres pligter.

En gruppe, service bestyrelse eller komite bør lytte til gruppe samvittigheden for at komme til sin egen forståelse af den bedste måde at anvende dette koncept på.

RSK formand

4.2. ADMINISTRATIONSUDVALG:

FORMAND:

- A. Planlægge og lede RSK- mødet i overensstemmelse med dagsorden, forretningsorden og NA 12 koncepter for service.
- B. Være behjælpelig af oplæring af nye RSK-medlemmer, og informere om RSK's retningslinjer.
- C. Holder Workshops i Områderne om RSK's arbejde og struktur.
- D. Er ansvarlig for at holde næstformanden informeret om sin tjeneste til enhver tid.
- E. Påser at RSK's retningslinjer og de tolv Koncepter for NA-service bliver overholdt.
- F. Sikre at servicearbejdet i RSK foregår i en kærlig atmosfære.
- G. Er ansvarlig for at byde nye betroede tjenere velkommen i RSK.

OSK sekretær

Sekretær

Det tilrådes at man har haft et års servicearbejde inden for de seneste tre år på områdeniveau, ikke nødvendigvis SoV.

Man skal have adgang til de fornødne værktøjer opgaven kræver.

Det er en fordel hvis sekretæren kan formulere sig præcist og forståeligt på skrift.

Sekretæren tager referat af OSK-møderne og sørger for at de bliver sendt ud, herunder til hjemmesiden. Referatet sendes ud senest ti dage efter OSK-mødet. Udover at føre referater varetager sekretæren også områdets log, som beskrevet i Vejledning i Lokal Service. Sekretæren er også ansvarlig for at ajourføre kontaktoplysninger på medlemmer af OSK SoV og at vedligeholde en liste over områdets servicemails og deres adgangskoder. Sekretæren tager imod GSR-rapporterne og gemmer dem i et år.

Fravær af sekretæren, uden afbud ved to på hinanden følgende OSK-møder, betyder at man fratræder posten som sekretær. Ved afbud er det sekretærens opgave at klæde suppleanten på.

I samarbejde med ordstyreren udarbejder sekretæren dagsordenen for næste OSK-møde, der sendes ud senest den 20 i måneden før OSK mødet.

Sekretæren fungerer som områdets webkontakt i samarbejde med ordstyreren.

Sekretæren har fuldmagt som medunderskriver i forbindelse med banken.

§ 9: Helpline ansvarlige

Helpline-udvalget er nedsat af RSK-NA Danmark for at koordinere og sørge for at vores Helpline tjeneste fungerer og er dækket ind med hensyn til vagter.

Udvalget består af de områdevalgte helpline tovholdere, samt suppleanter.

Udvalget har i fællesskab ansvaret for kontakten til RSK.

Diæter, overnatning og transport til deltagelse i RSK-møder dækkes efter gældende regler for betroede tjenere af RSK.

Udvalgsmedlemmerne tildeles adgang til vores selvbetjeningside hos vores teleselskab.

Abonnement for tjenesten betales af RSK-kasserer.

Opgaver for Helpline tovholdere:

Har ansvaret for at der er en vagtliste til at passe tjenesten.

Oplære og vejlede nye telefonsvarere i funktionen.

Lave turnusplan en gang årligt og opdatere kontaktliste løbende.

Fører statistik over antal opkald.

Aflægger rapport til RSK-møderne indeholdende:

- a) Status på hvordan tjenesten fungerer.
- b) Status over antallet af henvendelser.
- c) Udfordringer der skal tages op af RSK.
- d) Eventuelle nye tiltag/ændringer der kan ønskes

Rapporten sendes på mail eller udvalget kan vælge en til at deltage i RSK-mødet og fremlægge den.

I tilfælde af nye tiltag eller større udfordringer vil udvalgets tilstedeværelse på mødet være at foretrække, da RSK har det endelige ansvar for at træffe beslutninger.

For at være Helplineansvarlig/suppleant i OSK SoV kræves:

Minimum 1 års cleantime og at man har en sponsor.

Aktiv deltagelse i NA-fællesskabet.

Indsigt og forståelse for Trin, Traditioner og NA-budskabet.

Det forventes at Helplineansvarlig/suppleant rapporterer til OSK SoV efter endt vagt (dvs. ca. hver 3. måned) enten ved fremmøde eller skriftlig rapport indeholdende:

- a) Status på hvordan tjenesten fungerer.*
- b) Status over antallet af henvendelser.*
- c) Udfordringer der skal tages op af OSK.*
- d) Eventuelle nye tiltag/ændringer der kan ønskes.*

Vi anbefaler at Helpline ansvarlig sender en sms til vagterne på dagen de har vagt, så det ikke glemmes.

Telefonvagter:

For at være vagt på helpline kræves:

1 års cleantime og har en sponsor.

Aktiv deltagelse i NA-fællesskabet

d) Eventuelle nye tiltag/ændringer der kan ønskes?

Nogen mener at det, nedestående er en ændring der skal tages stilling til i OSK som så også skal ud i grupperne, som jeg forstår vores struktur. Selvom jeg ovenstående har skrevet at jeg forstår det som en del af min servicepost.

Helplinevagterne får en fast dag så de kender dagen. Helplineansvarlig skriver en uge før "nu starter vi om en uge" Alle kender deres dag og det er struktureret og simpelt.

5 ud af 8 vagter har meddelt en fast dag. (Den ene har jeg intet hørt fra i 4-5 måneder)

Hvis den enkelte virkelig skal noget andet gives der besked til helplineansvarlig ugen før så helplineansvarlig kan bytte rundt så

planen passer.

Der er ikke tale om der ikke skrives ud om morgenen, til trods for det blot er en anbefaling i retningslinjerne.

I kærligst Service Malene, Helplineansvarlig.