

Hej RSK

Som repræsentant for Helpline udvalget, sender jeg her vores seneste rapport fra udvalget.

Helpline rapport:

A) Status på hvordan tjenesten fungerer.

- Alle områder oplever at Helplinen fungerer godt i deres område. Dog har der været lidt udfordringer i Syddanmark som er blevet bedre nu - hvor det bl.a. har været en udfordring af finde folk til service.
- De forskellige områder har lidt forskellige måder at fordele vagterne på. Hvor der i de fleste områder fordeles dagene som det passer for Helpline vagter i den pågældende turnus. Og i Midtjylland har det længe fungeret godt, med at faste vagter der får de samme faste dage i hver turnus. Nogle områder sender deres vagter en enkelt påmindelse besked enten om morgenen eller om eftermiddagen, og andet område sender et både dagen før og om eftermiddagen samme dag.
- Storstrøm og Vestsjælland haft afholdt et Zoom møde for Helpline vagterne til sparring og erfaringsudveksling, og de påtænker at gøre det igen efter deres næste turnus periode.
- Nordjylland har i seneste turnus haft afprøvet nyt forslag, om at Helpline vagter sender en "omstillings" besked til områdets Helpline ansvarlig, for at sikre at Helpline bliver omstillet ved hver vagt. Og dette har fungeret med succes, og dette påtænkes derfor også i næste turnus periode.
- Storstrøm og Vestsjællands Helpline ansvarlige (formand og suppleant) har opsagt deres servicepost, og der håbes på at nye service kræfter vil overtage fra d 4/9 hvor formanden stopper.
* gentages i punkt C med spørgsmål til RSK.

B) Status over antallet af henvendelser.

- Antal af opkald kan svinge fra alt i mellem 3 til 12 opkald i hver 14 dages turnus. Og gennemsnitligt er der ca. 8-9 opkald i hver turnus periode.

C) Udfordringer der skal tages op af RSK.

Vi har 3 punkter vi gerne ønsker drøftet af RSK

- 1: Ved seneste online møde mellem de område ansvarlige, drøftes kontaktperson listen til Helplinen. Da det i nogle områder ikke nødvendigvis er Helpline vagterne som er på kontaktlisten, og der efterspørges om hvilke krav/anbefalinger der er til dem som er på listen, og som der evt. bliver kontaktet fra de andre områder?
(Fx hvis en nykommer der ringer til Helplinen, gerne ønsker at blive kontaktet og mødes med en Addict til et møde i sit nærområde)
Der udtrykkes desuden enighed om, at de Helpline ansvarlige fra områderne, opdater deres kontaktperson liste mindst 2 gange om året.

- 2: Der efterspørges en klarhed fra RSK, om hvordan og hvor meget et områdes Helpline ansvarlig, skal referere og "stå til ansvar" overfor det pågældende områdes OSK-udvalg? (Er det fx nok at områdes OSK orienteres med en opdaterende rapport fra Helpline?)

- 3: Storstrøm og Vestsjællands Helpline ansvarlige (formand og suppleant) har opsagt deres servicepost, og der håbes på at nye service kræfter vil overtage fra d 4/9 hvor formanden stopper. Hvad tænker RSK vi gør, hvis SoV ikke får valgt en ny Helplineansvarlig til deres næste OSK-møde?

(Skal området fortsætte uden en tovholder/ansvarlig, og evt. så hvordan?)

D) Eventuelle nye tiltag/ændringer der kan ønskes

- De Helpline ansvarlige udtrykker enighed om, at støtte overvejelserne om et nyt "Offentligt Relations udvalg".

Og at det giver god mening at samle OI, HI og HL under dette udvalg med en overordnet formand.

Mvh: Helpline udvalget

Sendt af David H
Helpline ansvarlig I Nordjylland