

Rapport til RSK fra helpline tovholdere. Dato 20/10-2022.

a) Status på hvordan tjenesten fungerer?

Det nye omstillingssystem er nemt og ligetil at omstille. Det fungerer fint, opkaldene er fine og samarbejdet imellem områderne går rigtig godt.

b) Status over antallet af henvendelser?

Der blev aftalt imellem tovholder/suppleant:

At vi fremover efter endt vagt i områderne laver en Messenger tråd, hvor der hver gang skrives de antal opkald vi har haft i hvert område. Så vi fremover får det nødagtige antal opkald fra hvert område.

Områdernes antal opkald.

Nordjylland.

Havde den 25/7 - 7/8 2022. Ca. 12 opkald. 3/10-16/10-2022. Ca. 12 opkald.

Midtjylland.

Havde den 8/8 - 21/8 2022. 11 opkald.

Sov.

havde den 22/8 - 4/9-2022. 9 opkald.

Kbh

Havde den 5/9 - 18/9 2022. 8 opkald.

Syddanmark.

Havde den 19/9-2/10-2022. Ca. 8-10 opkald.

c) Udfordringer der skal tages op af RSK?

Vi har ingen udfordringer vi ønsker op i RSK. Da alt lige har været oppe i RSK omkring helpline. Da der stadig er noget under behandling omkring helpline i RSK afventer vi dette.

d) Eventuelle nye tiltag/ændringer der kan ønskes?

- Vi har ingen nye tiltag. Vi afventer de tiltag der er oppe i RSK. omkring telefonsvaren.
- Vi kunne godt tænke os At der blev skrevet ind i retningslinjerne, at RSK-formanden uanset hvem dette måtte være fremadrettet, er tilknyttet tovholdergruppen.
- Det er uklart for nogle områder, hvor vi reelt høre til, dette ønsker vi at få tydelig gjort. Så er spørgsmålet egentlig også om vi stadig er en del af OI? Og hvis vi ikke er det - skal det så ikke meldes mere officielt ud? Så det fx kan viderebringes til de områder, hvor der er et fungerende OI-udvalg. Så det udmeldes at helpline ikke længere er en del af OI?

Eventuelt:

Der blev engang mere drøftet, om helpline skulle have en særskilt mailadresse. Tovholderne/suppleant var enige om, at det ikke var en tovholder opgave. Da vi synes det er vigtig at en mail bliver svaret tilbage enkelt og i den sammen kærlige ånd og ikke går i dybden, men henviser. der kan være bekymring om nykommeren har forståelse for hvad mailen bruges til. Uanset om det er mail el tlf. svare, ses det gerne at andre betroede tjenere varetager denne service. autosvar i Mail om ønsket om at blive ringet op, eller udfylde en kontakt formular, Er at foretrække.

Mvh Tovholderne/suppleant for helpline.

David, Yadigar, Malene, Rikke, Asger og Anja.

Asger deltager i RSK-mødet i Randers!