

Forslag til retningslinjer for Helpline-udvalg

Formål:

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.

Deltagere:

Udvalget består af de områdevalgte helpline tovholdere, samt suppleanter.
Udvalget har i fællesskab ansvaret for kontakten til RSK.

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.

Telefonvagter:

For at være vagt på helpline kræves:
1 års cleantime og har en sponsor.
Aktiv deltagelse i NA-fællesskabet.
Indsigt og forståelse for Trin, Traditioner og NA-budskabet.

Økonomi:

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

Udvalgsmedlemmerne tildeles adgang til vores selvbetjeningsside hos vores teleselskab.