

**Beszámoló a „Kapcsolat '96” Mentálhigiénés Egyesület
2021. évi munkájáról**

Tisztelt Bizottság!

Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata és a „Kapcsolat '96” Mentálhigiénés Egyesület (a továbbiakban: Egyesület) között érvényben lévő megállapodás szerint megalakulása óta (a szerződés aktualizálása: 2008. április 1-jétől) határozatlan időre az Egyesület Veszprém városban folyamatosan, ingyenesen hívható telefonos lelkisegély-szolgálatot működtet. Telefonos segítséget nyújt bárkinek, aki nehéz helyzetben, kétségbeesésében segítő emberi kapcsolatra vágyik, valamint biztosítja a szolgálat tagjainak képzését, folyamatos továbbképzését, az állandó szakmai felügyeletet és segítségnyújtást. A megállapodásban foglalt feladatok, tevékenységek ellátásáról az Egyesület minden évben részletes beszámolót készít a Közjóléti Bizottság februári ülésére.

Az Egyesület 2021. évi tevékenységéről szóló beszámolót a határozati javaslat melléklete tartalmazza.

Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy az előterjesztést megtárgyalni és a határozati javaslatot elfogadni szíveskedjen!

Veszprém, 2022. 01. 19.


Dr. Payrich Mária
egyesületi elnök

„KAPCSOLAT '96”
MENTÁLHIGIÉNÉS EGYESÜLET
VESZPRÉM
Adószám: 18924646-1-19

I. A SZERVEZET MŰKÖDÉSI FORMÁJA

1. Az egyesület által nyújtott szolgáltatás formája, feladata, célja

Veszprémben az 1996-ban alakult „Kapcsolat 96” Mentálhigiénés Egyesület működteti az Ifjúsági Lelkielsősegély-, és a Telefonos Lelkielsősegély Szolgálatot a rászorult lakosok krízisintervenciója, mentálhigiénés prevenciója és az öngyilkosság megelőzése érdekében. Segítséget nyújt minden hívónak, aki nehéz élethelyzetében, kétségbeesésében segítő emberi kapcsolatra vágyik.

A szolgálat 3 alapfeladata:

- A mentálhigiénés prevenció, a lelki egészség védelme. A pszicho-szociális problémák kínzó terhet jelentenek a mindennapokban, konfliktusok életvezetési nehézségek forrásai. Hogy e problémák ne váljanak krízissé, a segítő tanácsadás, informálás, kezelőhelyhez irányítás formájában támogatást nyújt.
- A krízis intervenció. A személy szembenézve az őt veszélyeztető körülményekkel, és ha ezek fenyegető közelsége mindennél fontosabb problémájává válik, azokat kikerülni sem, megoldani sem tudja, krízisbe kerül. A személyiséget veszélyeztető krízisek megoldásához külső segítségre, támogatásra van szüksége az embernek, és ez segítség a krízisintervenció.
- A harmadik feladat az öngyilkosság-megelőzés, amely egy, – az élet értelmére keresett válasz megtalálásához nyújtott - emberi segítség. Az öngyilkossági vészhelyzet csökkentése a végzetes megoldások értelmes cselekvésbe fordítása, a krízishelyzet probléma helyzetté alakítása a hívó és az ügyelő közös felelőssége.

A Kapcsolat Lelkielsősegély Szolgálatban minden ügyelő legfőbb célja a hívó segítése a bajban, lelki válságában lehetőséget adni arra, hogy szükségében kétségbeesésében vagy öngyilkossági vészhelyzetben azonnali kapcsolatot találjon egy másik emberrel, aki őt kész meghallgatni, és aki alkalmas arra, hogy a hozzáforduló szabadságát tiszteletben tartva, vele a problémáin átsegítő párbeszédet folytasson és titkait megőrizze.

A szolgálat tagjai képzett szakemberek a LESZ által kidolgozott tematikán alapuló elméleti és gyakorlati képzésben vettek részt és ebből vizsgáztak. A munkájukat önkéntesen, szerényen végzik, kellően motiváltak segítő kapcsolat létrehozására, problémák krízisek megoldására.

2. Normák, működési elvek

A telefonszolgálat tevékenységét nemzetközi normák és segítő hívások által kimunkált működési elvek alapján végzi.

- Elérhetőség
- Anonimitás
- Titoktartás elve
- A hívó személyiségének és szabadságának tiszteletben tartása
- Az önkéntesség elve
- Nonprofit működés
- Az életnek, mint értéknek képviselése
- A folyamatos képzés és önképzés
- Csapatmunka

3. Személyi feltételek

Szervezeti felépítés (vezető, felelősök, önkéntesek)

Egyesület elnöke:	Dr. Payrich Mária (szakmai vezető) pszichiáter
Egyesület alelnöke:	Angeli Judit (szolgálatvezető) pedagógiai szakértő
Egyesület alelnöke:	Baksa Hajnalka (gazdasági vezető) mérlegképes könyvelő
Titkár:	Siák Zsuzsanna szociálpedagógus
Vezetőségi tag:	Fazekas Valéria üzemgazdász

A 2019 április 2-án megválasztott vezetőség már harmadik éve végzi munkáját 2021-ben is nehéz, változásokkal, új feladatokkal, módszerekkel, pandémiás helyzettel tűzdelt évet zárt.

4.Tárgyi feltételek

A Veszprémi Lelki Elsősegély Telefonszolgálat továbbra is a Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata segítségével elnyert ügyeleti helyen működik, az ügyeleti hely tágas, a szolgálati igényeket kielégíti. Gond a szellőztetés nehézsége. Az ablakok kicsik és csak bukóra nyithatók, ami a pandémiás helyzetben nem biztosít megfelelő körülményeket a csoportos megbeszélés tartására. A vezetőség folyamatosan írja a pályázatokat azért, hogy a megfelelő fertőtlenítés biztosítása érdekében ózongenerátort lehessen vásárolni. Reméljük, hogy a szolgálati hely bérleti szerződése továbbra is meghosszabbítható és az elkövetkezendő időben is rendelkezésre áll.

2021-ben a szolgálati helyen beázás történt. A mennyezetből több hónapon keresztül csöpögött a víz, hol elállt, hol intenzív csöpögés volt tapasztalható. A VKSZ a közös képviselő és több vízvezeték szerelő közreműködésével sikerült a hiba forrását megtalálni a hibát kiküszöbölni és a vizesedés megszűnt.

Sajnos az ázás nyomai még mindig láthatók, aminek a kijavítása az egyesületnek óriási feladat, a mesterembereknek pedig kismunka. Nagyon nehéz kismunkára számlaképes mestert találni.

A szolgálati hely bútorzata régi és elhasznált még a Máltai Szeretetszolgálat biztosította a használt bútorraktárából. Gondot a fordít a tagság a bútorok karbantartására, tisztántartására, de nagy szükség lenne tárgyalóasztalra és korszerű ülőalkalmatosságra, hogy a megbeszéléseken mindenkinek legyen megfelelő ülőhelye és az ügyeleti munka során is a fontos a szolgálatban a komfortérzés biztosítása.

A szolgálatban végzett munkához-megfelelő számban és minőségben-rendelkezésre áll számítógép, nyomtató, telefon, laptop.

II. SZAKMAI MŰKÖDÉSI KERETEK

1.Toborzás, kiválasztás

Az új vezetés megalakulása után három alkalommal hirdetett tagfelvételt, amely megjelent a Veszprém Televízióban, a Veszprémi 7 nap-ban, a Veszprémi Naplóban és Facebookon. A tagfelvételi felhívások kihelyezésre kerültek könyvtárakban, egészségügyi intézményekben, művelődési központokban. A hirdetést a helyi média ingyenesen tette közzé, ezzel segítve munkát. A jelentkezés feltétele a 25 éves életkor betöltése, legalább középfokú végzettség, nyitott, jó kommunikációs készség, motivációs levél beküldése volt. A COVID-os veszélyhelyzet miatt a képzést 2021-ben nem sikerült elindítani, de a képzés előkészítését, szervezését megkezdtük.

2.Kiképzés

A tervek szerint a képzést 2022 január –februárban tervezzük indítani. Lehetőség nyílik az országosan induló online képzésbe is bekapcsolódni, ahol a résztvevők elméleti képzésben részesülnek a távoktatás mintájára. A gyakorlati képzés helyben lesz és a tanfolyam végén a LESZ által előírt tananyagból szakmai bizottság előtt tesznek

vizsgát.

3.Továbbképzés

A XXXIV. Országos Találkozó Szombathelyen volt augusztus 13-14-15. – án, témája: „A segítés útjai”.

A szakmai program koncentrált a segítő mentálhigiénéjére, az együttműködés lehetőségeire. Szemléletesen mutatta be a 112-es segélyhívó, a Rendőrség és Áldozatsegítő Központ munkatársainak feladatait, tevékenységét. A szakmai programot színes, választható kulturális lehetőség egészítette ki. Szolgáltatunk javaslata alapján a LESZ az országos találkozón egy veszprémi önkéntest sok éves odaadó munkáját elismerve országos kitüntetésben részesített. A kitüntetett munkatársunkra büszkék vagyunk. Az országos találkozón a Kapcsolat telefonszolgálatot 6 fő képviselte.

A LESZ Szolgáltatvezetői Tanács és a Szakmai Vezetői Fórum negyedévente ülésezik, melynek rendszeres résztvevői a szakmai vezetők és a szolgáltatvezetők. Feladatuk az ott hallottak továbbadása a helyi megbeszéléseken. A 2021 év legfontosabb témái a napi feladatokon túl a LESZ stratégia kidolgozása, az országos egység kialakítása érdekében tervezett munkacsoportok létrehozása, feladataik meghatározása.

2021. május 15-én az Országos Telefonos Nap Szegeden került megrendezésre. A programon online formában a Kapcsolat Lelkielsősegély Szolgálatból négy fő vett részt.

2021-ben a LESZ országos továbbképző fóruma, a LESZ Akadémia - a szakmában sok tapasztalattal rendelkező kiváló előadókkal, amerre online lehetett jelentkezni. Kezdetben szolgálatonként 2 fő jelentkezhetett, de az utolsó negyedévben már több érdeklődött is tudtak fogadni. A LESZ Akadémia, mint továbbképzési forma rendkívül gazdaságos, időtakarékos, magas szakmai színvonalat tud biztosítani és az önkéntesek széleskörű érdeklődést tudja kielégíteni.

Regionális találkozó 2021. október 22.-én Győrben volt. Téma: „A segítő személyisége, pszichológiai módszerek a segítésben”. Előadás hangzott el az önismeret fontosságáról, az érzelmi kompetenciákról és a leggyakrabban alkalmazott pszichológiai módszerekről, valamint a segítség csapdáiról. A találkozón 2 veszprémi önkéntes sok éves munkája elismeréseként regionális kitüntetésben részesült. Büszkék vagyunk rájuk.

4.A szolgálati megbeszélések

2021 évben a pandémiás veszélyhelyzet miatt az önkéntesek egészségének védelme érdekében nem volt minden hónapban megbeszélés. Találkozóra összesen hét alkalommal került sor. A csoportos megbeszélés helyett a kimaradt időszakokban a kapcsolatartás e-mail-re és telefonos kommunikációra szorítkozott. A folyamatos és rendszeres ügyeleti beosztást is elektronikusan lehetett intézni. A pandémiás

veszélyhelyzet alatt indokolt esetben ismét lehetőség nyílt az otthonügyelésre, ha az önkéntes otthoni körülményei és az ügyeléshez szükséges eszközei megengedték. Az otthonügyelési lehetőséget indokolt esetben a szakmai vezető adhatta meg. 2021-ben az önkéntesek folyamatosan barátkoztak új eszközökkel, és gyakrabban, bátrabban használták a digitális eszközöket.

5.Esetmegbeszélés

Az esetmegbeszélés célja a nehéznek vélt beszélgetések feldolgozása, a csoport által megfogalmazott kérdések tisztázása, az ügyelő mentális támogatása egyéni vagy csoportos formában, valamint a hívás apropója kapcsán az elméleti ismeretanyag frissítése, továbbképzés. A vírusos veszélyhelyzetben külön esetmegbeszélés nem volt, az ügyelők szükség esetén bármikor (0-24) kereshették a szakmai vezetőt. A 2021 évben tartott hét csoportos megbeszélésen került sor a problémás, tanulságos esetek megbeszélésére.

6.Szupervíziós lehetőségek a telefonos munkával kapcsolatos kérdések, elakadások kezelése

A 2021-es évben szupervízió nem volt, pedig ahogy a környezetünkben, úgy a telefon mellett önkéntesen dolgozó ügyelőkben is rengeteg a feszültség, amely a társadalomban zajló változások, folyamatok következtében fokozódnak. Sok a kérdőjel a magánéletben, a munkahelyeken, változó világunk újabb és újabb kihívások elé állítja az egyént, nehéz megtalálni az iránytűket a tervezhető élethez, karrierhez.

A pandémia megjelenése, a járvány hulláma, a posztcovidos tünetek sok új problémát vetettek fel és sok régi probléma került új kontextusba. Szakmai vezetőnk szükségmegoldásként egyéni telefonos szupervízió lehetőségét ajánlotta fel ügyelőink számára.

Szolgálatunk (Buda Béla megfogalmazása szerint) a társadalom lelkiismereti ablaka, ahova be lehet kiabálni a problémákat, ahonnan emberi hang hallható válaszként.

III. SZAKMAI MUNKA

1.A szövetség bizottságait érintő feladatok. (részvétel, tevékenység)

A Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ) Dunántúli Régió vezetését 2017. április óta folyamatosan Kiss Katalin látja el.

2.A hívásszámok alakulása az év folyamán

2021 október 1-től a volt szolgálatvezető és négy társunk kivált a szolgálatból, így a pandémia miatt csökkent létszámunk tovább zsugorodott. Csökkent az önkénteseink száma és ezzel együtt az ügyeleti idő is. 2021-ben összesen 4450 hívást fogadtunk. A napi fogadott hívásaink száma a 45-ről 30-ra változott az előző évihez képest. A nem érdelemi hívásaink száma csaknem 50%-kal mérséklődött, ami jelentősen javított az ügyelők leterheltségén és nagyban köszönhető a 2020-ban bevezetett új hívórendszernek, ami a zaklató hívókat kiszűri.

Az érdelemi hívásaink közel 60%-a visszahívó, vagyis többször keresi fel gondjaival a szolgálatunkat. Nem ritka köztük a „krónikus hívás”, többen szinte hetente, havonta telefonálnak hozzánk.

Jellemzően a telefonálók 40 %-a az új hívó, telefonszámunkat ismerősöktől kapják, vagy különféle média felületeken találják meg, de több betegnek a pszichiátriai rendelő ajánlja ezt az ingyenes szolgáltatást.

A hívóink kor szerinti megoszlása hasonló a tavalyihoz, 45 év alattiak adják a hívások 60%-át, a 60 év felettiak 15 %-ot képviselnek. A férfi és női hívók száma 50-50 % a jelenlegi adataink szerint, régebben a férfiak telefonáltak gyakrabban

3.A háttér tényezők okainak felsorolása

Statisztikai mutatók „felhasználói” elemzésük

Sajnos szolgálatunknál különböző okok miatt éves szinten az összes fogadott hívásszám 38%-kal mérséklődött. Pozitív mégis, hogy éves szinten az érdelemi-adekvát-hívások száma csupán 17%-kal csökkent, ami részben a kevesebb ügyeleti kapacitás miatt, részben az egész rendszerben csökkenő hívásszám miatt következett be.

A környezeti változások és a pandémia árnyoldalai az elmúlt évben is velünk maradtak.

Az elhúzódó járványhelyzet komoly mentálhigiénés kihívás elé is állította az emberiséget, ez természetesen szolgálatunk napi működésében is meghatározó szerepet kapott. Fontossága nem elhanyagolható, hiszen potenciálisan a teljes társadalmat érintette, a kisgyerektől a nyugdíjasokig, szegénytől a gazdagig, akár kis településen vagy nagyvárosban, egyedül vagy családban élőkől beszélünk.

A LESZ 2020-ban a korlátozások idején - a működőképességünk megtartása érdekében - új technikát és programot alakított ki a szolgálatok számára. A jelenlegi és bevált rendszer hatékonyabban kezeli a sorozathívók és a zaklató-ismétlő hívók jelentkezését. Ez a kényszerű változás az ügyelők munkáját lényegesen könnyítette. A jól szervezett munka eredményeként a nem érdelemi hívások száma közel 50%-kal kevesebb lett.

A hozzánk betelefonálók többsége érzelmi problémáit osztja meg velünk, de sok a magányos, beteg (jellemzően pszichés beteg), az együttélési konfliktusoktól, anyagi gondoktól szenvedő, vagy öngyilkosságot tervező hívó. Sokszor számukra ez az utolsó „szalmaszál”, amibe kapaszkodni lehet.

A hívások éves statisztikájából készült diagramokat mellékletben csatoljuk.

4.PR - munka jellemzői

Az anonimitás és az önkéntesség szabályait betartva igyekeznek a vezetőség népszerűvé tenni a tevékenységet. Toborzásra ingyenes felületet biztosított a helyi televízió, a Veszprémi 7 nap szerkesztősége a Veszprémi Napló és VMJV polgármesteri hivatal dolgozói.

A megyei napilapban és a Veszprémi 7 nap-ban folyamatosan megjelenik az országos 116-123 hívó szám hirdetése. A szám látható a veszprémi Viadukton leszedik/lekapik, és lehetőség szerint orvosi rendelőkben, várókban, művelődési és kulturális intézményekben. A szolgálat kapcsolatot tart fenn a Civil Információs Centrummal, a Családsegítő és Gyermekjóléti Integrált Intézménnyel és a Kábítószer Megelőző Egyeztető Fórummal és a városi civil szervezetek vezetőségével. A tervekben szerepel a kapcsolat felvétel az Áldozatsegítő Központ munkatársaival.

IV. A SZERVEZET GAZDÁLKODÁSA

1. Költségvetés (források, bevételek alakulása, teljesülése)

Bevételi források 2021.

V.M.J.V.Önkormányzata	1 700 000
-----------------------	-----------

Az év folyamán nagyfokú takarékos gazdálkodás volt a cél, a támogatás fedezte a költségeket. Ennek magyarázata az is, hogy a rendezvényeken, értekezleteken résztvevő tagok alkalmanként saját költségen utaztak a rendezvények színhelyére, illetve az alapvető higiénés anyagok egy részét is saját költségen biztosították az ügyelet számára, a szolgálati helyiséget is az önkéntesek takarították.

2.Pályázati források és lehetőségek/elérhetősége

Az elmúlt években az Egyesület több pályázatot adott be, 2 NEA pályázat sikertelen volt, a harmadszor az egyszerűsített NEA pályázat került beadásra. A pályázatot befogadták, döntés még nem született.

3.Szponzori kapcsolatok

Rendszeresen támogatja szolgálatot a VMJV Polgármesteri Hivatala.

Továbbra is biztosított a helyi média támogatása, a felhívások térítésmentesen jelenhetnek meg a média felületeken.

A Veszprémi Családsegítő és Gyermekjóléti Integrált Intézmény továbbra is térítésmentesen biztosít helyszíni képzésekre, megbeszélésekre és a workshopoknak.

V. Gondolatok az elmúlt időszakról

A jövő tervei, elképzelések, feladatok

A pandémiás veszélyhelyzet sok változást hozott az emberek életében és sok változást hozott a Lelkielsősegély Telefon Szolgálat munkájában is. Új problémákkal jelentkeztek a hívók, a szolgálat életében, munkájában, képzésében, továbbképzésben, a kapcsolattartásban nőtt a digitalizáció, indokolt esetben lehetőség nyílt az otthon ügyelésre. Új módszerek bevezetésére került sor és az önkéntesek digitális kompetenciái növekedtek. A telefonos lelki segély szolgálatban folytatott beszélgetések életmentők. Fontos az ügyelők társadalmi megbecsülése, mert legdrágább értéküket, szabadidejüket áldozzák embertársaikért. Támogatni kell a több éve dolgozó önkénteseket a munkájukban, hogy lássák értelmét annak, hogy szükség van az empátiájukra, az elfogadásukra, melynek az az eredménye, hogy a hívó érzi: egy emberi találkozásnak volt részese. Törekedni kell az új tagok képzésére, hogy mielőbb elkezdhessék tevékenységüket és csapatunk hasznos tagjaivá váljanak.

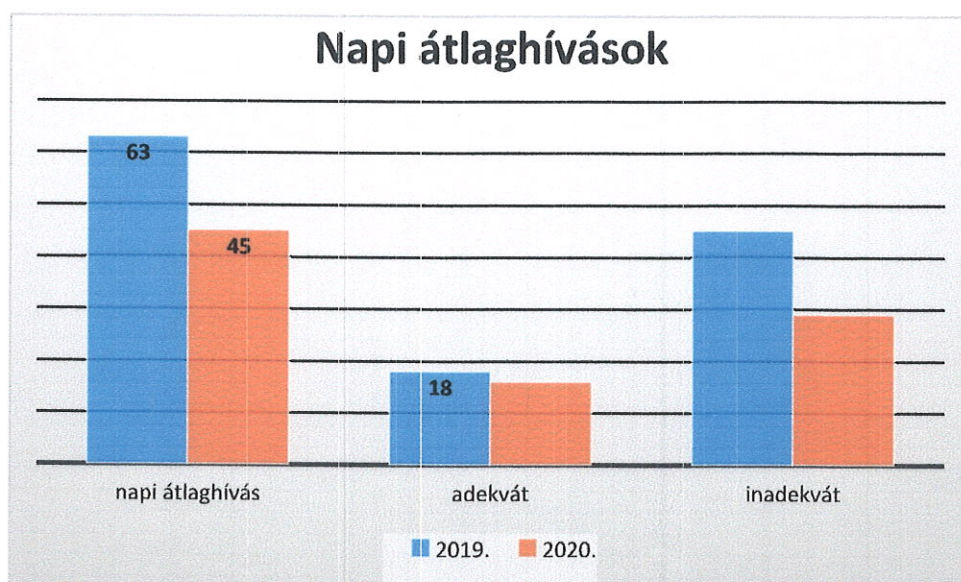
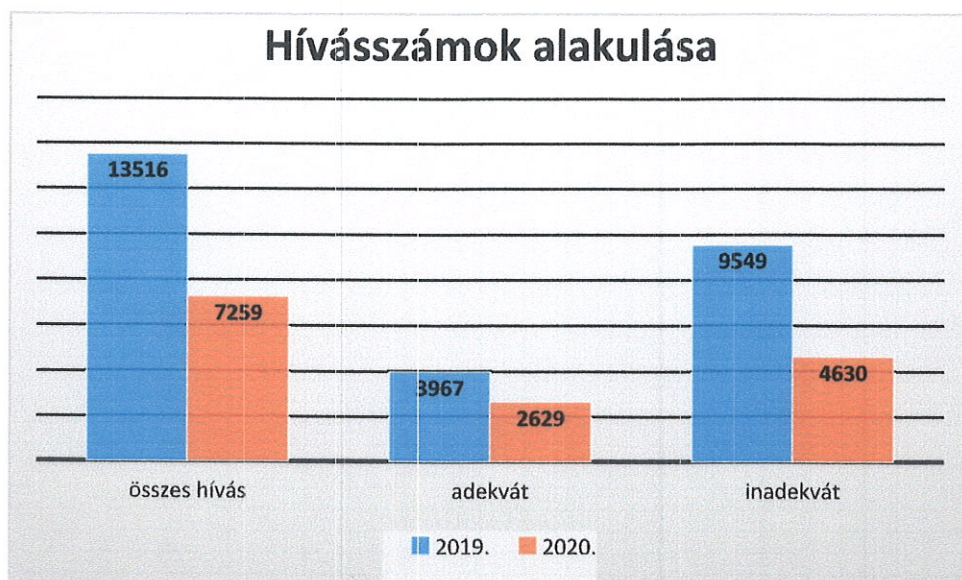
Bízunk abban, hogy az új digitális rendszer sikeresen fog vizsgázni a hívók és ügyelők meglegedésére, tovább csökkenthető lesz az inadekvált hívások száma és ez jelentős lépés lenne az ügyelők megtartásában, mentális terhelésük csökkentésében, az idő előtti kiégés megelőzése érdekében.

Veszprém, 2022. 01. 19.

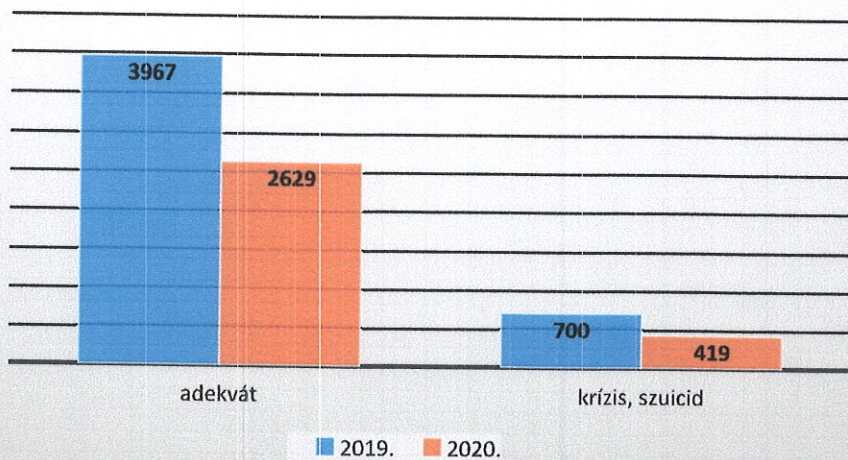

Dr. Payrich Mária
Kárpád-utcai
egyesület elnöke
MENTÁLIS EGYESÜLET
VESZPRÉM
Adószám: 18924646-1-19

Melléklet

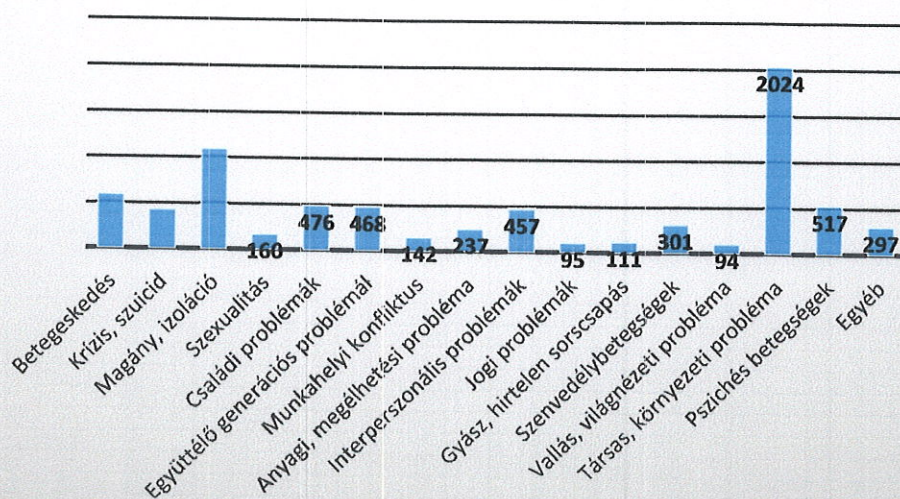
A szolgálat 2020. évi statisztikai adatainak bemutatása



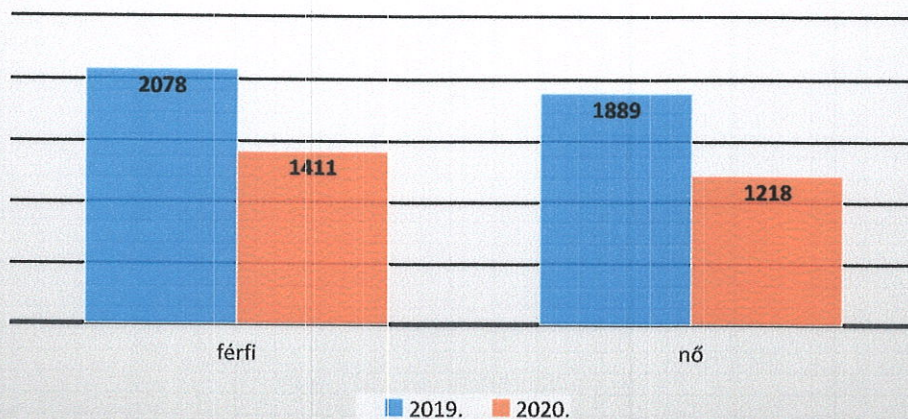
Krízis, szuicid hívások



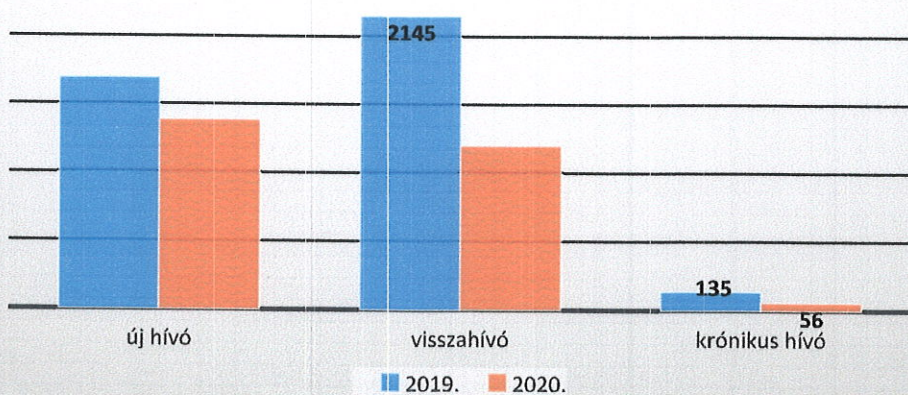
Adekvát hívások fő problémái



Adekvát hívások nemek szerinti megoszlása



Adekvát hívások gyakoriság szerint



Adekvát hívók kor szerint

