

**Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének  
51/2021. (II.25.) határozata  
a „Kapcsolat '96” Mentálhigiénés Egyesület 2020. évi beszámolójának  
elfogadásáról**

Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzatának polgármestere a veszélyhelyzet kihirdetéséről és a veszélyhelyzeti intézkedések hatálybalépéséről szóló 27/2021. (I. 29.) Korm. rendeletben foglaltakat figyelembe véve, a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 46. § (4) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján az alábbi döntést hozta:

1. Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzatának Közgyűlése elfogadja a „Kapcsolat '96” Mentálhigiénés Egyesület 2020. évi munkájáról szóló beszámolót a határozat melléklete szerinti tartalommal.
2. Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzatának Közgyűlése felkéri a polgármestert, hogy a döntésről a határozat megküldésével értesítse a „Kapcsolat '96” Mentálhigiénés Egyesület elnökét.

**Határidő:** 2. pont: 2021. március 4.

**Felelős:** Porga Gyula polgármester

**A végrehajtás előkészítéséért felelős köztisztviselő:**

Lehoczki Monika irodavezető

## **Beszámoló a „Kapcsolat '96” Mentálhigiénés Egyesület 2020. évi munkájáról**

### **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 Első Lelkisegély 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 szolgálatban az önkéntes 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 a LESZ által kidolgozott tematikán alapuló elméleti és gyakorlati képzésben vettek részt és ebből vizsgáztak. A munkájuk önkéntes, 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 képviselete
- 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 2020-ban 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 átszellőzést a csoportos megbeszélés tartásához. Reméljük, hogy a szolgálati hely bérleti szerződése továbbra is meghosszabbítható és az elkövetkezendő időben is rendelkezésünkre áll.

## **II. SZAKMAI MŰKÖDÉSI KERETEK**

### **1.Toborzás, kiválasztás**

2019-ben az egyesület tagfelvételt hirdetett, 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 hirdetésünket a helyi média ingyenesen tette közzé, ezzel segítve munkánkat. A jelentkezés feltétele a 25 éves életkor betöltése, legalább középfokú végzettség, nyitott, jó kommunikációs készség,

önéletrajz és motivációs levél beküldése volt. A jelentkezési határidőig (2019. december 15-ig) sajnos csak 5 fő jelentkezett. A felhívás 2020. szeptemberében és októberében megismételtük. A jelentkezők száma magasabb volt (12 fő), de a COVID-os veszélyhelyzet miatt a képzést nem tudtuk elindítani.

## **2. Kiképzés**

Terveink szerint 2021-ben a vírusos veszélyhelyzet lejárta után szeretnénk a képzést elindítani. Az egyesület létszámát a COVID-os vészhelyzet megtépázta, 5 tagunk vált meg a szolgálattól, ezért is fontos a jelentkezők képzésének mielőbbi indítása.

A kiválasztott, képzésbe kerülő résztvevők elméleti és gyakorlati képzésben részesülnek. A megszerzett tudásuk birtokában a LESZ által biztosított szakmai vizsgabizottság előtt vizsgát tesznek.

## **3. Továbbképzés**

A 2020. évi Országos Találkozó augusztus 21-23. között Debrecenben volt.

A találkozó témaköre a következő: „Megküzdéseink”, amely elsősorban az ügyeleti munkáról szólt. Sok oldalúan világították meg az előadók a lelki elsősegély munka sikerességéhez vezető módszereket, a professzionális önkéntes tevékenységet, a biztonságos és elengedhetetlen önkontrollt, a karanténjátzmákban való részvételt, valamint a megküzdés ajándékait. A kiscsoportos foglalkozások gyakorlati segítséget adtak a munkához, tapasztalat szerzéshez, más szolgálatok véleményének, munkamódszerének megismeréséhez.

A gazdag szakmai programot színes választható kulturális lehetőségek egészítették ki. A XXXIII. Országos Találkozó szolgálatunkból 5 fő vett részt.

Szolgálat Vezetői Tanács, Szakmai Vezetői Fórum.

Az első találkozó 2020.február 28-29-én volt Budapesten. Szolgálatunkat a szakmai vezető és a szolgálatvezető képviselte.

A téma a szolgálatok működése, a létszám helyzet, a nyitvatartás, az IP rendszer bevezetése és a hívás számok alakulása volt.

Az SZVF a hívások tartalmi elemzésével, tananyag fejlesztésével és a pályázatok ismertetésével foglalkozott. A 2020. július 19-20.-án Bánkon a LESZ közgyűlésére került sor, melyen 2 fő vett rész szolgálatunkból. A közgyűlésen a vezetőség lemondott és új vezetőségválasztásra került sor.

2020. szeptember 11-én részt vettünk a „Mindig van remény” - a pápai „Egyensúly” Mentálhigiénés Egyesület rendezvényén, az Öngyilkosság Megelőzésének Világnapján. Az előadásokban elhangzottak tények és tévhitek az öngyilkosságról, részletesen bemutatásra kerültek a hatékony segítség módszerei, valamint a mentális elsősegély lépései, telefonos kommunikációban előforduló játzmák és azok sajátosságai.

CYBER konferencia 2020. szeptember 18-22-ig volt Veszprémben.

A digitális eszközök szakszerű használatára és veszélyeire hívta fel a figyelmet. Téma volt a digitális „vérszívás”, az online és offline játék- függőség, az online világ sötét oldala, szándékos vakság, avagy vagyunk-e olyan okosak, mint az eszközeink, online fogság-offline szabadság. A konferencián segítőként és hallgatóként 4 fő vett részt.

## **4. A szolgálati megbeszélések**

A Veszprémi Lelkiségegyházi Telefonszolgálat tagjai havonta megbeszélést tartanak, ahol a napi működéssel kapcsolatos feladatok, az ügyelet szervezése, eredmények és gondok kerülnek terítékre.

2020-ban a pandémiás veszélyhelyzet alatt csoportos megbeszélések helyett telefonon és e-mailben tartottuk a kapcsolatot, így került sor az ügyelet megszervezésére, az aktuális feladatok megoldására.

Április elsejétől egy hét ügyeleti szünet után a szolgálat - a LESZ iránymutatása alapján - új szolgáltató választásával áttért a home office ügyeleti tevékenységre. Az otthon ügyelésnek szigorú feltételei voltak (az anonimitás biztosítása, a megfelelő környezet, valamint az ügyelést biztosító digitális eszközök megléte). A feltételeket 12 ügyelő tudta vállalni és 3 hónapon keresztül heti 96 órában tartott ügyeletet.

Július 1-től ismét visszatértünk a szolgálati helyiségbe, de maradt az új szolgáltató és az új, digitális telefonálás lehetőségét biztosító, eszközökre telepített program. Sajnos a kényszerű szünet után 5 társunk nem tért vissza a szolgálatba (egészségi, családi okok miatt). Október 1-től ismét változott a helyzet. Lehetett választani az otthon ügyelési lehetőséget, de csak nagyon indokolt esetben a szakmai vezető engedélyével.

A sok váltás, változás nem kis feladat elé állította a vezetőséget és az ügyelőket. A gondok és problémák elsősorban technikai jellegűek voltak, de közös erővel, türelemmel igyekeztünk megoldást keresni úgy, hogy a hívók érdeke ne sérüljenek. A legnagyobb problémát a számunkra az okozta, hogy tagjaink között nincs informatikus, vagy informatikához értő szakember.

## **5. Esetmegbeszélés**

Az esetmegbeszélés célja a nehéznek vélt beszélgetések feldolgozása, a csoport által megfogalmazott kérdések tisztázása, az ügyelő mentális támogatása egyéni vagy csoportos formában. A vírusos veszélyhelyzetben csoportos esetmegbeszélést nem tartottunk. Minden ügyelő számára, folyamatos 24 órában rendelkezésre állt viszont a szakmai vezetővel való telefonos konzultáció, esetmegbeszélés lehetősége. A LESZ által biztosított szakmai anyagokat, valamint az ügyeletben szerzett tapasztalatokat tagjaink között e-mailben megosztottuk, ezzel pótoltuk a csoportos esetmegbeszélések hiányát.

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

A 2020-as évben szupervíziót nem volt módunk tartani, pedig ahogy a környezetünkben, úgy a telefon mellett önkéntesen dolgozó ügyelőkben is rengeteg a feszültség, amely a társadalomban zajló változások, folyamatok következtében fokozódik. 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 is sok új problémát vetett fel és sok régi probléma került új kontextusba. Szakmai vezetőnk szükségmegoldásként egyéni telefonos szupervízió lehetőségét ajánlotta fel ügyelőink számára.

Szolgálatunk 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**

A 2020-as év nagyon sok változást hozott a szolgálatunknál. A pandémia miatt bevezetett korlátozások különösen érzékenyen érintettek bennünket, hiszen a munkatársaink többsége nyugdíjas és a veszélyeztetett korosztályhoz tartozik. Ahhoz, hogy munkánkat folytatni tudjuk, a megváltozott környezetben is meg kellett teremteni az újfajta munkavégzés feltételeit. Ez teljesen új program fejlesztését igényelte a LESZ-től. A program rekord gyorsasággal elkészült még az első hullám idején, de a bevezetése nem volt zökkenőmentes. Természetesen az ügyeleti időnk is csökkent, de az önkéntes munkatársaink mindent megtettek azért, hogy a szolgálat elérhető legyen továbbra is. Az elkészült új program sok régebbi probléma megoldásában adott segítséget számunkra, lehetővé vált a sorozathívók korlátozása, így a zaklató hívások száma is jelentősen mérséklődött.

A fentiek miatt a fogadott hívások száma összesen 7259 volt, ami 46.3% -os csökkenést jelentett. Az érdelemi hívások számában viszont csak 33.7 %-os csökkenés mutatkozik. Még mindig magas - 60 % feletti - a nem érdelemi hívások aránya, a számuk 2020-ban összesen 4630 volt. A számottevő hívás szám csökkenés ellenére az érdelemi hívások napi átlaga 18-ról csak 16-ra mérséklődött, ami nem tűnik lényeges változásnak.

A napi átlagos hívás szám 63-ról 45-re csökkent, ami részben a kevesebb ügyeleti idővel másrészt a sorozathívások informatikai megoldással történő korlátozásával függhet össze.

Az adekvát, érdelemi hívásokon belül a krízis és szuicid hívások száma éves szinten minimális mértékben mérséklődött, az érdelemi hívások 16 %-át teszi ki, az előző évi 17.7%-hoz képest. Az előző évihez képest valamelyest csökkent a fiatalabb generációktól érkező hívások aránya.

#### **3. A háttér tényezők okainak felsorolása Statisztikai mutatók „felhasználói” elemzésük**

A veszprémi szolgálatnál évek óta a férfi hívók vannak többségben. Korosztály szerint az érdelemi hívások több mint fele a 19-45 év közöttiektől érkezik. A 45 év feletti hívók adják az összes hívás közel 40%-át, így a 18 év alattiak az összes érdelemi hívásnak csak 10%-át kezdeményezik. A hívásoknál jellemzően előforduló problémák: a magány, az elszigeteltség érzése, betegségek, anyagi-jogi nehézségek, munkahelyi gondok, családi és környezeti konfliktusok, a gyász, a veszteség feldolgozása, a szenvedélybetegségek, félelmek megélése, megosztása, interperszonális konfliktusok. Az anonimitás segít abban, hogy az emberek bátrabban mernek beszélni a gondolataikról, és az ügyelők jellemzően türelmesebbek az elérhető családtagoknál, ismerősöknél, nem ítélik meg őket, és nem jönnek szembe velük másnap az utcán, munkahelyen.

A zaklatók, a heccelődők magas száma szinte minden ingyenes hívószám használatakor jellemző. Ezen hívók többsége 18 év alatti, jellemzően a tőlük érkező hívások száma a tanítási szünetekben emelkedik. Az informatikai fejlesztésnek köszönhetően sikerült némileg mérsékelni a hívásaikat.

A hozzánk telefonálók közel fele visszahívó, aki már régebb óta itt talál megnyugvást, vagy csak meghallgatást. Köztük gyakori a pszichiátriai, vagy pszichés beteg, akiknek a figyelmét a kezelőorvosuk, pszichológusuk vagy éppen a mentőszolgálatos kolléga hívja fel a lelkeségély szolgálat ingyenesen hívható számára.

Tapasztalható az ügyeletben, hogy frontok körül, esős, borús vagy hideg időben, vagy ünnepek alatt a hívások száma emelkedik. A pandémia első hulláma idején több hívó fordult hozzánk információt, biztatást, segítséget kérve. Számuk ma már az összes hívás 10%-át nem éri el, megtanultunk együtt élni a vírussal.

A hívás gyakoriságot tekintve változatlanul az éjszaka a legzsúfoltabb, míg legkevesebb hívó délelőtt jelentkezik.

A hívások éves statisztikája a csatolt mellékletekben található.

#### **4. PR - munka jellemzői**

Az anonimitás és az önkéntesség szabályait betartva igyekezik 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, (azt alkalmanként pótoljuk, mert leszedik/lekopik), és lehetőség szerint orvosi rendelőkben, várókban, művelődési és kulturális intézményekben. A szolgálat kapcsolatot tart fenn a Civil Információs Centrummal, a Családsegítő és Gyermejjóléti Integrált Intézménnyel és a Kábítószer Megelőző Egyeztető Fórummal és a városi civil szervezetek vezetőségével.

### **IV. A SZERVEZET GAZDÁLKODÁSA**

#### **1. Költségvetés (források, bevételek alakulása, teljesülése)**

##### **Bevételi források 2020.**

V.M.J.V.Önkormányzata	1 445 000
-----------------------	-----------

Az év folyamán nagyfokú takarékos gazdálkodás volt a cél, emiatt az előző évhez képest kevesebb támogatás is 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.



## **2. Pályázati források és lehetőségek elérhetősége**

Az elmúlt években két sikertelen NEA pályázat után ismét próbálkoztunk a NEA pályázat megírásával. Működési és szakmai fejlesztéseinket kívántuk bővíteni.

## **3. Szponzori kapcsolatok**

Rendszeresen támogatja szolgálatunkat a VMJV Polgármesteri Hivatala.

Továbbra is élvezzük a helyi média támogatását, felhívásaink térítésmentesen jelenhetnek meg a média felületeken.

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

## **V. Gondolatok az elmúlt időszakról**

### **A jövő tervei, elképzelések, feladatok**

A telefonos lelkisegély szolgálatban folytatott beszélgetések életmentőek. 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 elfogadó attitűdjükre, melynek az az eredménye, hogy a hívó azt érzi, hogy egy emberi találkozásnak volt részese. Törekedni kell az új tagok kiképzésére, hogy mielőbb elkezdhessék tevékenységüket és csapatunk hasznos tagjaivá váljanak.

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

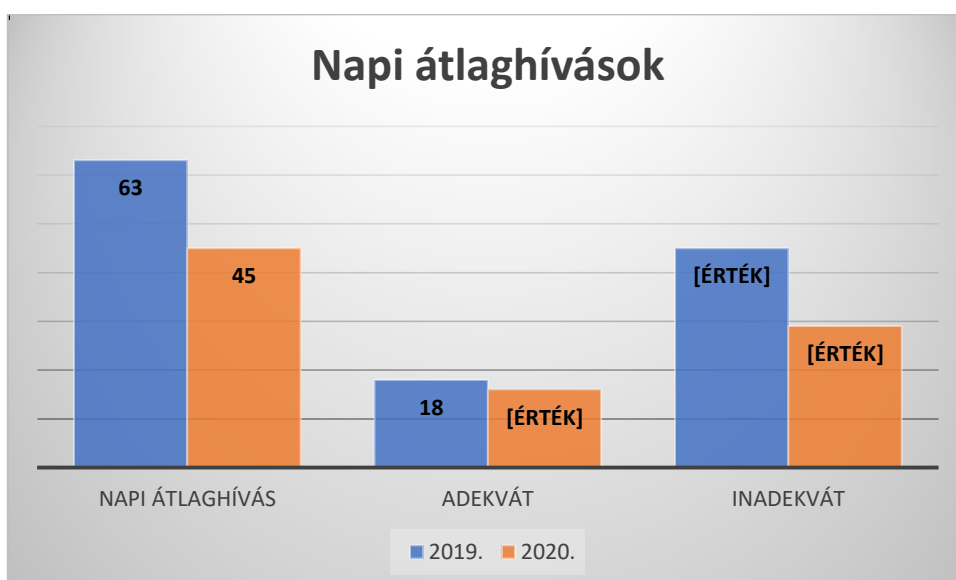
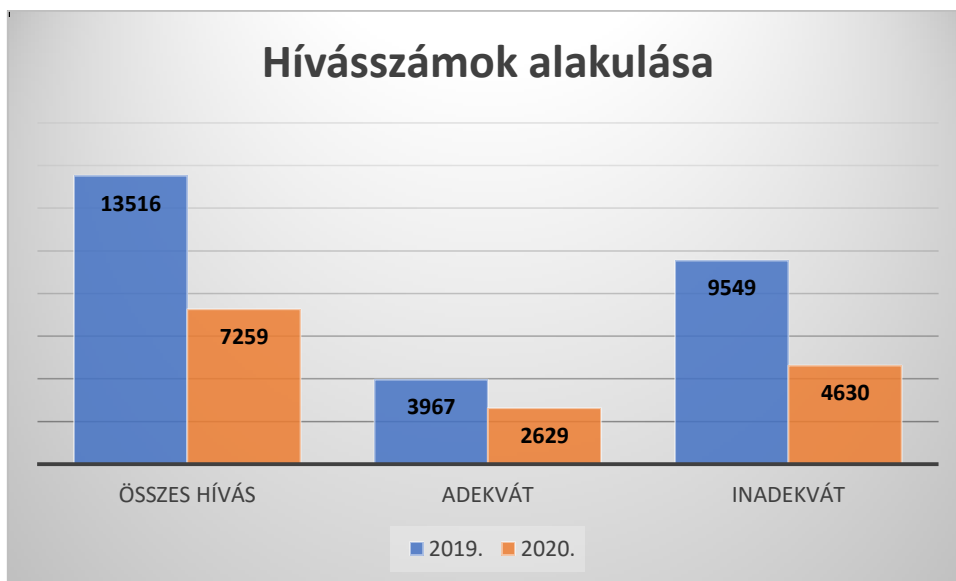
**Veszprém, 2021. február 9.**

**Dr. Payrich Mária**  
egyesületi elnök

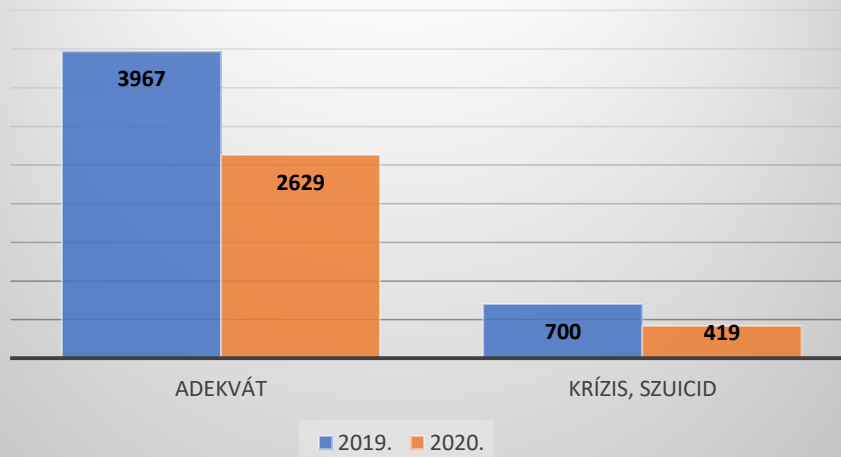


## Melléklet

### A szolgálat 2020. évi statisztikai adatainak bemutatása



## Krízis, szuicid hívások



## Adekvát hívások fő problémái

