

# A Szombathelyi Lelki Elsősegély Telefonszolgálat

## 2015. évi szakmai beszámolója

### A SZERVEZET MŰKÖDÉSI FORMÁJA:

- A Szolgálatot a Telehumanitas Szombathelyi Mentalhygienes Egyesület működteti. (9700 Szombathely Kisfaludy Sándor u. 1.)
- A Szolgálatot Szombathely MJV Polgármesteri Hivatala eddig minden évben a Közgyűlés által megszavazott, működésre fordítható pénzzel támogatta. 2015.évben 2 millió Ft.
- Az ügyeleti helyiséget ugyancsak a Polgármesteri Hivatal biztosítja bérleti díj nélkül, de a rezsiköltséget az Egyesület fizeti.
- Az egészségügyi ellátórendszerrel (mentők, háziorvosi ügyelet, kórház), a szociális ellátórendszerrel, valamint a civil szervezeteket összefogó Humán Civil Házszal jól működő a kapcsolatunk.

### SZEMÉLYI FELTÉTELEK:

A stáb létszáma: 14 fő , (11 nő és 3 férfi)

A stáb és az ügyelők száma elérte a működéshez szükséges kritikus számot.

-Minden ügyelő sikeresen letette a LESZ által elvárt vizsgát, s tanúsítvánnyal rendelkezik.

-A tagok végzettsége: alapfokú: nincs

középfokú: 7fő

felsőfokú: 7 fő

A Szolgálat minden tagja önkéntes, minden funkciót és feladatot önkéntesként látunk el, fizetett főállású munkatársunk nincs.

A Szolgálat vezetője: 2015. május 01.-től : Szabó Katalin, szociális munkás, szocioterápiás csoportvezető, egyben az Egyesület titkára is. 25 éve dolgozik aktívan a szolgálatban.

A Szolgálat szakmai vezetője: dr.Cseresnyés János, aki 2015.december 31-től megválílik ettől a tisztségétől és a Szolgálati tagságától is.

A telefonszolgálatot fenntartó Egyesület elnöke.:Prádl Edit, Egészségügyi Főiskolát végzett tanár, önismereti-tréner

Az Egyesület titkára: Szabó Kata szociális munkás

Az Egyesület könyvelője: Rába Iлона könyvelő

Az Egyesület pénztárosa: Kovács Magdolna

Statisztikai feladatokat (LESZwin rögzítés): Szabó Katalin és Fekete Rozália látta el.

A krónikus hívókkal kapcsolatos levelezés és a stáb felé történő „krónikus kezelés”, ügyelet-összeállítás, beszélgetések visszahallgatása, stábra történő beszélgetés biztosítása, levelezés, iktatás, e-mailek kezelése, adminisztratív feladatok, új tagok toborzása, képzésben cootraineri feladatvállalást szintén Szabó Katalin látta el.

Külső szakemberként új ügyelők képzésében, valamint szupervízióban Dalos Andrea segít (szociális munkás diploma, szociálterápiás szerepjáték, szenvedély-beteg segítő képzés középfokát végzett, csoportvezetői tanfolyam-végzettség.  
A 2015 októberében kezdődő 8 fő új ügyelő képzését szintén Ő bonyolította le.

### TÁRGYI FELTÉTELEK

Nem változtak. Az ügyeleti helyiségben nincs tisztálkodási lehetőség, nincs egy pohár tiszta víz elfogyasztására alkalmas vízcsap. Az egy helyiségből álló ügyeleti szoba, egy olyan forgalmas közintézmény földszintjén helyezkedik el, ahol minden nap (hétfőig is) hangos zene, táncpróbák és egyéb hangos programok zajlanak naponta az esti (ügyeleti) órákban is! Nagymértékben zavaró a külső zaj pl: egy-egy krízishívás esetén!!

2014 októberében a Markusovszky Kórház főigazgatójától ígéretet kaptunk, hogy a Kórház területén, -a Szolgálat korábbi helyén- helyet kapunk a további működéshez. Ennek lehetőségét a Kórház később mégsem támogatta, így ez nem valósulhatott meg.

Egy stábtagunk végzi a műszaki berendezések, valamint az egyesületi honlap karbantartását.

### MŰKÖDÉSI PARAMÉTEREK:

A 116-123- as számnak megfelelően a hívásokat az ország bármely részéből fogadjuk.

Primer körzet a 94-es, Szombathely és Vas megye legnagyobb része, az év minden napján este 19-órától - reggel 07-óra között.

A lakosság létszámáról pontos adat nem áll rendelkezésemre (kb 200 ezer fő) A vonalas telefonokról való hívásszám minimális. Az ügyeletet az esetek túlnyomó többségében egy ügyeletos látta/ja el (létszámhiány), de ez az új tagok beállításával lényegesen megváltozik!

A LESZ által meghatározott vonalkiosztás (mikor, melyik mobil-körzetet kapjuk) zökkenőmentesen működik.

### HÍVÁSSZÁM ALAKULÁSA:

Miután a LESZwin statisztikát pontosan beküldjük, a mérvadó statisztikát természetesen ebből tudja pontosan dokumentálni a LESZ.

2015. évi össz-hívásszám: 2344, a tavalyi hívásszámnál 421 hívással több.

Ezen belül érdemi hívás: 949, a tavalyinál mérsékelten több : (tavaly 802)

    férfihívók: 456,

    női hívók: 420, a többi nem volt azonosítható.

    Krízishívások: (itt csak a szűkebb értelemben vett szuicidális krízis- eseteket  
    jelzem: 30 fő volt a tavalyi 14 hívással szemben (15 férfi, 15 nő)

A 116-123-as hívószám bevezetése óta az egyes napok hívásszámai között igen nagy eltérések vannak, míg pl.: hétfőnként akár 30 feletti hívásszám is előfordul, pénteken akár egy hívás sincs. A hétfői magas hívásszám nagy megterhelést jelent az ügyelőknek.

Az országosan nyitott híváslehetőség előnye a krónikus hívók számának csökkenése. ( 37 férfi ,28 női hívás)

A gyerekkorú hívók száma: 50 fő volt

Fiatalfelnőtt hívó: 118 fő

Aktív korú hívó: 386 fő

Időskorú hívó: 196 fő

Imeretlen: 124 fő

### A SZERVEZET GAZDÁLKODÁSA:

Külön , mellékelve küldjük az éves pénzügyi beszámolót.

Anyagi forrásunk, az Önkormányzat, a LESZ, és az adó 1%-ból, valamint az egyesületi tagdíjból volt. 2015.évben pályázatot nem adtunk be és szponzor pénzünk nem volt.

### SZAKMAI MŰKÖDÉSI KERETEK:

Új ügyelő sikeres toborzása és képzése történt az év második felében, így 8 új ügyelő kezdte meg 2016.évben a munkáját.

Stáb-ülések:

Minden páros kedden 2 órában, azaz évi 26 alkalommal, mindenki számára kötelező jelleggel. Aki a belső működési szabályzatban meghatározott számú stábról hiányzik, úgy átmenetileg nem ügylhet, s hospitálnia kell.

A stábok esetszembeszélő, esetszembeszélő, feed-back, továbbképző, cikk-iszembeszélő, időnként öniszembeszélő jelleggel működtek.

Évente egyszer(tél végén)3napos, kötelező csoportépítő, burn-out és stáb karbantartó, rekreációs tréninget szervezünk.

Év végén (Karácsony előtt) egy estés öniszembeszélő, rekreációs tréninget szervezünk.

A stábot dr Cseresnyés János és Szabó Katalin vezette (végzettségüket l.d fentebb).

Szupervízió:

Alkalmi, igény szerint egyéni (Dalos Andrea l.d fent), évi egyszer hétfévi, csoportos.

A Szövetség munkájában, bizottságaiban, kapacitás, időhiány miatt nem tudtunk részt venni, alkalmasint a Szövetség ülésein egy fő vett részt.

A telefonos -napokon egész napos ügyeletet adunk.

A régióvezetővel telefonos, e-mailen illetve skypen történő kapcsolatunk van.

Országos találkozózn pénzhiány miatt egyre kevesebben tudunk részt venni, ebben az évben egy fő vett részt a szolnoki találkozózn.

## GONDOK, PROBLÉMÁK:

A Szolgálat finanszírozása folyamatosan bizonytalan, nehéz a kiadásokat tervezni a bevételek érkezésének hektikussága miatt. Az Önkormányzat által adott pénz bizonytalansága, minden évben lobbizni kell érte.

Az önkéntes szervezethez viszonyított nagy számú adminisztratív feladat (LESZ felé, Önkormányzat felé) nagyon sok plusz energiát, időt vesz igénybe.

Az jelenleg ügyelő önkéntesek életkora magas, utánpótlás igen nehézkes, nincs motiváció az önkéntes munkára, hiába a kiterjedt toborzás, a jelenlegi ügyelői létszámmal egyre nehezebb az ügyeletek ellátása. 2016-tól az új ügyelők belépésével a helyzet lényegesen jobb lesz.

## TERVEK:

-Folyamatosan az új tagok toborzása, képzése.

-Új, komfortosabb ügyeleti helyiség keresése.

Szombathely, 2016.január 18.



**dr.Cseresnyés János**  
szakmai vezető

Telehumanitás Szombathelyi  
Mentálhygienes Egyesület  
9700 Szombathely, Kisfaludy S. u. 1.  
Adószám: 18882421-1-18  
Banksz.: SAVARIA Takarékszövetkezet:  
72100237-10124017