

Telehumanitas Szombathelyi Mentalhygienes Egyesület
9700.Szombathely,
e-mail.:
Adószám:

A Szombathelyi Lelki Elsősegély Telefonszolgálat

2019. évi szakmai beszámolója

A SZERVEZET MŰKÖDÉSI FORMÁJA

A *Telehumanitas Szombathelyi Mentalhygienes Egyesület* működteti a *szolgálatot*. Székhely címe: **9700 Szombathely,**

A Szolgálatot Szombathely Megyei Jogú Város Közgyűlése működésre fordítható pénzzel támogatta, ami 2019.évben 2 millió Ft volt.

Az ügyeleti helyiséget Szombathely Megyei Jogú Város Közgyűlése bérleti díj nélkül bocsátotta rendelkezésre. A rezsiköltséget az Egyesület fizeti.

A LELKI ELSŐSEGÉLY SZOLGÁLAT AZ ALÁBBI SZERVEZETEKKEL EGYÜTTMŰKÖDVE VÉGZI MUNKÁJÁT:

Az egészségügyi ellátórendszerrel, szociális ellátórendszerrel, valamint a civil szervezeteket összefogó Humán Civil Házszal folyamatos az együttműködés.

Kezdetektől (1994), tagja vagyunk a Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetségének, a LESZ- nek.

Az Országos Rendőr-főkapitányság Rendészeti Főigazgatóság Ügyeleti Főosztály Szombathelyi Hívásfogadó Központjával -a hívások kezelése s a még hatékonyabb eljárások érdekében- Együttműködési megállapodást kötöttünk. Ez az együttműködés hatékonyan támogatja a kríziskezelést a szuicid hívások gyors kezelését, valamint bűncselekmény hívásokra történő gyors reagálást.

Együttműködést kötöttünk a Szombathelyi Igazságügyi Minisztérium Áldozatsegítő Központjával, akikkel rendezvényeken, előadásokon osztjuk meg a tapasztalatokat.

SZEMÉLYI FELTÉTELEK

A Szombathelyi Hívásfogadó Központ munkatársai körében az Együttműködési megállapodás megkötésekor készítettünk egy felmérést, melynek alapján tájékozódunk, az ott szolgálatot teljesítő hívásfogadók körében. A felmérés

megcélózta a hívásfogadók esetleges önkéntességi kapacitásait is, melynek eredményeként motivált önkéntesek léptek be sorainkba.

Továbbá 2019-ben több csatornán is elindítottunk toborzást, ami nem járt sikerrel, nem tudtunk új önkénteseket bevonni. Ennek oka, hogy nagyon gyakran a jelentkezők elvárása és a tényleges segítői munka között nagy az eltérés. A feladat élesben történő ellátásakor derül ki, hogy az önkéntesség szép, de nehéz feladata mellett bizony nem egyszerű elköteleződni. Emellett a jelentkezőknek önismereti, majd érzékenyítő tréningeken is részt kell venni, továbbá szakmai vizsgát kell tenniük, s hospitálás után vállalhatják az ügyeletet, ami újabb kötelezettségeket és feladatot ró rájuk.

A stáb létszáma 2019.év során változó volt.

2019.év elején 16 fő, jelenleg 13 fő aktív ügyelő végzi a munkát. December végén 3 fő vált meg az önkéntes munkától. Így a megmaradt ügyelőkre hatalmas teher hárul, mivel a heti 84 órában, azaz napi 12 órában teljesítünk ügyeletet, várjuk a hívásokat. Ez a munka azonban nemcsak időben nagy teher, hanem mentálisan is megviseli az ügyelőket.

Az ügyeletet teljesítők közép és felsőfokú végzettségűek. **Életkori** megoszlást tekintve 40 és 72 év közöttiek.

Képztségüket tekintve van közöttük informatikus, szociális munkás, pedagógus, egészségügyben dolgozó egyaránt.

A Szolgálat minden tagja önkéntes, minden funkciót és feladatot - kapcsolattartás, levelezés, iktatás, egyéb adminisztráció, e-mailek kezelése, új tagok toborzása, coo- tréneri feladatok - önkéntesként látunk el, fizetett főállású munkatársunk nincs. 2018.januártól -havi rendszerességgel-, szupervízor is kíséri a csoportot.

A telefonszolgálat vezetője és az egyesület elnöke **Szabó Katalin**, szociális munkás, szociálterápiás csoportvezető, aki 30 éve dolgozik aktívan a szolgálatban.

TÁRGYI FELTÉTELEK

Az ügyeleti helyiség nyugodt helyen található, jó adottságokkal rendelkezik s megfelel a szakmai minimum feltételeknek.

Egy stábtagnak végzi a műszaki berendezések, valamint az egyesületi honlapunk karbantartását.

MŰKÖDÉSI PARAMÉTEREK

A 116-123- as egységes hívószámnak megfelelően a hívásokat (mind vonalas, mind mobil készülékekről) az ország bármely részéből az év minden napján este 19:00-órától - reggel 07:00-óra között fogadjuk. **Primer körzet a 94-es, Szombathely és Vas megye legnagyobb része.**

Az elmúlt év során a szolgálat működése a létszámgondok ellenére zavartalan volt.

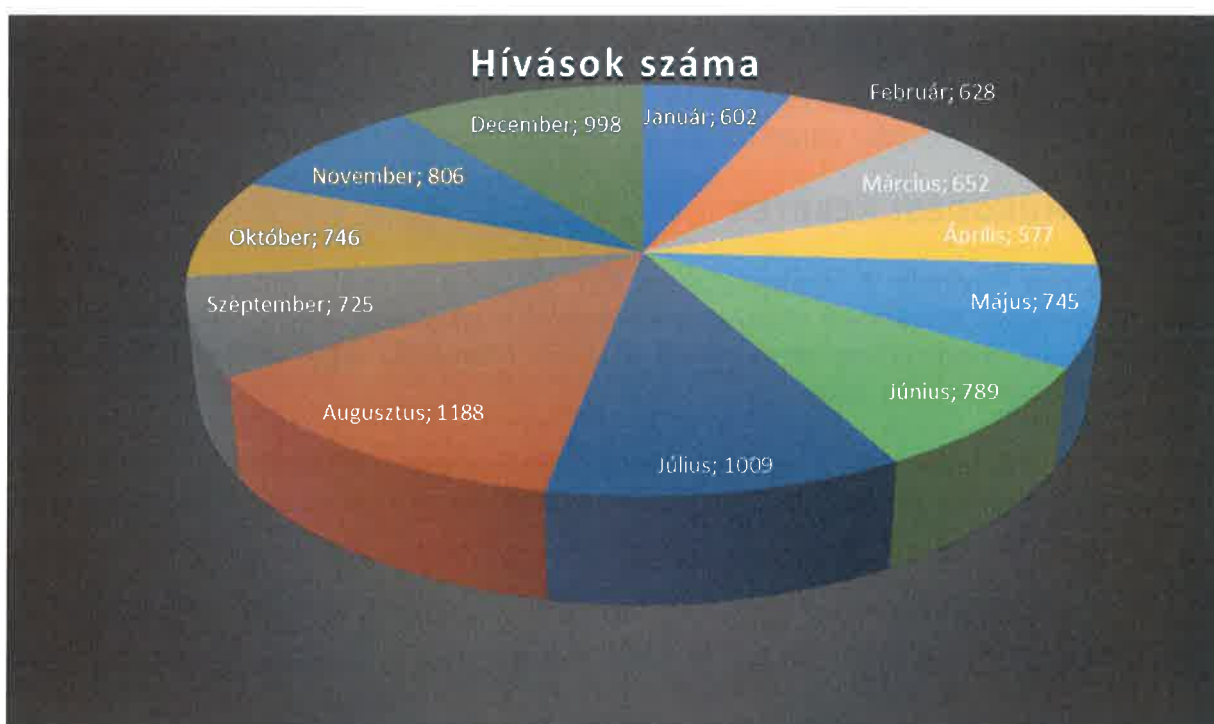
HÍVÁSSZÁM ALAKULÁSA

Az összes 2019 évben: 9465

A szombathelyi szolgálat összes ügyeleti órája: 4380 óra, amelyet 13-16 önkéntes látott el.

Összesen 9465 hívást fogadtunk, amiből érdemi/adekvát hívás: 3542 db, nem érdemi/inadekvát (szórakozás, trágárság, stb.....).hívás : 5923 db

HÍVÁSOK SZÁMA AZ EGYES HÓNAPOKAN



Érdemi hívások megoszlása nemek szerint: férfi 2032 fő nő 1510 fő. Életkorukat tekintve a fiatal és a középkorosztályból 1639 fő telefonált

Krízishívás összesen 48 alkalommal történt, ebből tervezett öngyilkossági szándékkal 5 fő keresett bennünket, célt vesztett, magányos emberek hívása 2618 alkalommal futott be a szolgálathoz.

A 2019-as év júniusától némiképp csökkent a hecc illetve szórakozó/zaklató hívások száma, amelynek köszönhetően sokkal több érdemi hívást tudunk fogadni!

PR-MUNKA

A háziorvosi rendelőkben, felsőfokú intézményben és közintézményekben kifüggesztettük a az önkénteseket toborzó szövegünket. A civil szervezetek felé is folyamatosan küldünk felhívásokat. Ezen munkák hatásfoka, eredményessége jelentéktelen.

A Szombathelyi TV magazinműsorában a 112-es hívásfogadó vezetőjével és a Szombathelyi Lelki Elsősegély Telefonszolgálat vezetőjével készült riport az inadekvát hívások kapcsán. Az **Öngyilkosság megelőzés Világnapjához** kapcsolódóan **Regionális Találkozót** is szerveztünk, a régió telefonszolgálatiban dolgozó önkéntesek és az OKIT részvételével.

A SZERVEZET GAZDÁLKODÁSA

Mellékelve küldjük az éves pénzügyi beszámolót.

Anyagi forrásunk Szombathely MJV Önkormányzata által működésre adott forrásból, az adó 1%-ból, valamint az egyesületi tagdíjból származott.

SZAKMAI MŰKÖDÉSI KERETEK

Minden páros kedden 2 órában, azaz évi 26 alkalommal, mindenki számára kötelező jelleggel történnek stáb/esetmegbeszélő alkalmak. Aki a belső működési szabályzatban meghatározott számú stábról hiányzik, úgy átmenetileg nem ügyelhet, és hospitálnia kell.

A stábok esetmegbeszélő, esetismertető, feed-back, továbbképző, időnként önismereti jelleggel működnek. Minden második alkalommal szupervízióra kerül sor.

A stáb megbeszéléseket a szolgálat vezetője -havonta kétszer két órában - alkalmanként 13-16 fő- részvételével látta el.

Jelenleg nincs szakmai vezetője a szolgálatnak.

2019.évben a szakmai fejlődést elősegítő Országos Találkozón -Salgótarjánban- 8 fő vett részt, majd Sárváron -egy pályázat kapcsán- „Érzékenyítő tréningen” vettünk részt 10 fővel.

A szolgálat tagjainak mentálhigiénés karbantartásáról, a kiégés megelőzéséről a szupervízor és az önismereti/szervezetfejlesztő-tréner gondoskodott.

GONDOK, PROBLÉMÁK

Az önkéntes szervezethez viszonyított nagy számú adminisztratív feladat nagyon sok plusz energiát, időt vesz igénybe.

Utánpótlás toborzása igen nehézkes, nincs motiváció az önkéntes munkára.

TERVEK

Az új tagok folyamatos toborzása, képzése.

Többek között szeretnénk nyitni a fiatal korosztály felé, kortárs segítő programokkal. Továbbá osztályfőnöki órák keretében meg kívánjuk ismertetni a fiatalokat a Lelki Elsősegély Telefonszolgálat működésével és a segítség elmaradásának következményeivel. Mindemellett ezekkel a programokkal csökkenteni is szeretnénk a fiataloktól jövő „hecc” hívások számát.

Tervezzük, hogy helyi médiákban is rendszeresen jelen lennénk, kapjunk időt arra, hogy tájékoztassuk az embereket az anonim szolgáltatásról, az igénybevétel módjáról, ezzel is erősítve az emberek bátorságát, hogy segítségért folyamodjanak, képesek legyenek segítséget kérni.

Szombathely, 2020.január 23.

Gzelo-Katalin
Szabó Katalin
elnök

Telehumanitás Szombathelyi
Mentálhygiénes Egyesület