

# Telehumanitas Szombathelyi Mentalhygienes Egyesület

---

## A Szombathelyi Lelki Elsősegély Telefonszolgálat

### 2022. évi szakmai beszámolója

#### **A SZERVEZET MŰKÖDÉSI FORMÁJA**

*A Telehumanitas Szombathelyi Mentalhygienes Egyesület működteti a szolgálatot.*

A Szolgálatot Szombathely Megyei Jogú Város Közgyűlése működésre fordítható pénzzel támogatta, ami 2022. évben 2,5 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:**

Továbbra is az egészségügyi ellátórendszerrel EFI, szociális ellátórendszerrel, valamint a civil szervezeteket összefogó Humán Civil Házzal. Az Országos Rendőr- Főkapitányság Rendészeti Főigazgatóság Ügyeleti Főosztály Szombathelyi Hívásfogadó Központjával, Szombathelyi Igazságügyi Minisztérium Áldozatsegítő Központjával, az OMSZ Szombathelyi Mentőállomással valamint a Kábítószerügyi Egyeztető Fórummal.

Az együttműködési megállapodások a hívások még hatékonyabb s célravezetőbb kezelését és szemléletformálást előmozdító kölcsönös tapasztalatcserét célozzák meg!

Ezek az együttműködések hatékonyan támogatják a kríziskezelést a szuicid hívások, áldozat hívások, szenvedélybetegséggel küzdők gyorsabb kezelését, valamint bűncselekmény hívásokra történő gyors reagálást.

#### **SZEMÉLYI FELTÉTELEK**

2022-ben is több csatornán indítottunk toborzást. A képzést/vizsgát követően 6 fő új önkéntes bevonására került sor. Sajnos az a tapasztalás, 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.

Az új 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 2022.év során is változó volt.

2022.év elején 9 fő aktív ügyelő végezte a munkát. Így a megmaradt ügyelőkre hatalmas teher hárul/t! Az újonnan kiképzett 6 fő ügyelő nagy segítséget jelentett a csapat számára. Majd az év során családi okok miatt 4 fő távozott.

A Szombathelyi Szolgálat 2022.decembertől heti 66 órában napi 12 órában(heti 1x 18-órában) van nyitva a 116 123 számon, melyen továbbra is fogadja a befutó 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 71 év közöttiek.

**Képztségüket tekintve:** informatikus mérnök, szociális munkás, egyetem/államigazgatási, egészségügyi szakoktatói, műszaki végzettségű és egészségügyben dolgozó egyaránt.

A Szolgálat minden tagja önkéntes, minden funkciót és feladatot - kapcsolattartás, levelezés, iktatás, pályázatok beadása-elszámolása, egyéb adminisztráció, e-mailek kezelése, új tagok toborzása, coo- tréneri feladatok - önkéntesként látunk el, fizetett főállású munkatársunk nincs. A feladatokat a szolgálat vezetője látja el.

2020.júliustól Dr.Varga Gábor pszichiáter,neurológus főorvos szakmai vezetőként segíti a munkánkat. Ezzel biztosítva van a csoport szakmai továbbfejlődése.

2018.januártól -havi rendszerességgel-, szupervízor is kíséri a csoportot. Az ügyelők mentális jól létének biztosításáról gondoskodik.

Az Országos Szervezet a Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége/LESZ még fokozottabban látja el az önkénteseket szakmai segítséggel.

A telefonszolgálat vezetője és az egyesület elnöke **Szabó Katalin**, szociális munkás, szociálterápiás csoportvezető, aki 33 éve dolgozik aktívan a szolgálatban.

## TÁRGYI FELTÉTELEK

Az ügyeleti helyiség nyugodt, csendes 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 (mind vonalas, mind mobil készülékekről) az ország bármely részéből és határon túlról is a nap 24-órájában elérhető a vonalunk. Szombathely heti 66 órában, este 19:00-órától - reggel 07:00-óra között, valamint a hét egy napján 1x6-órában napközben is fogadja a hívásokat.

## HÍVÁSSZÁM ALAKULÁSA

Az összes hívás 2022 évben: **3307 db**

A szombathelyi szolgálat összes ügyeleti órája: 3420 óra, amelyet 9-15 önkéntes látott el s 285 napot voltunk nyitva.

A 3307 db hívásból:

- érdemi/adekvát hívás: **1611 db,**

- nem érdemi/inadekvát (szórakozás, trágárság, stb.....).hívás : **1696 db**

Férfi hívó: **788 fő**      Női hívó: **823 fő**

Krízis hívás: **51** alkalommal

Szuicid hívás: **34** alkalommal

Magány, izoláció: **877** alkalommal

Életkori bontásban:

18 év alattiak: 94 fő

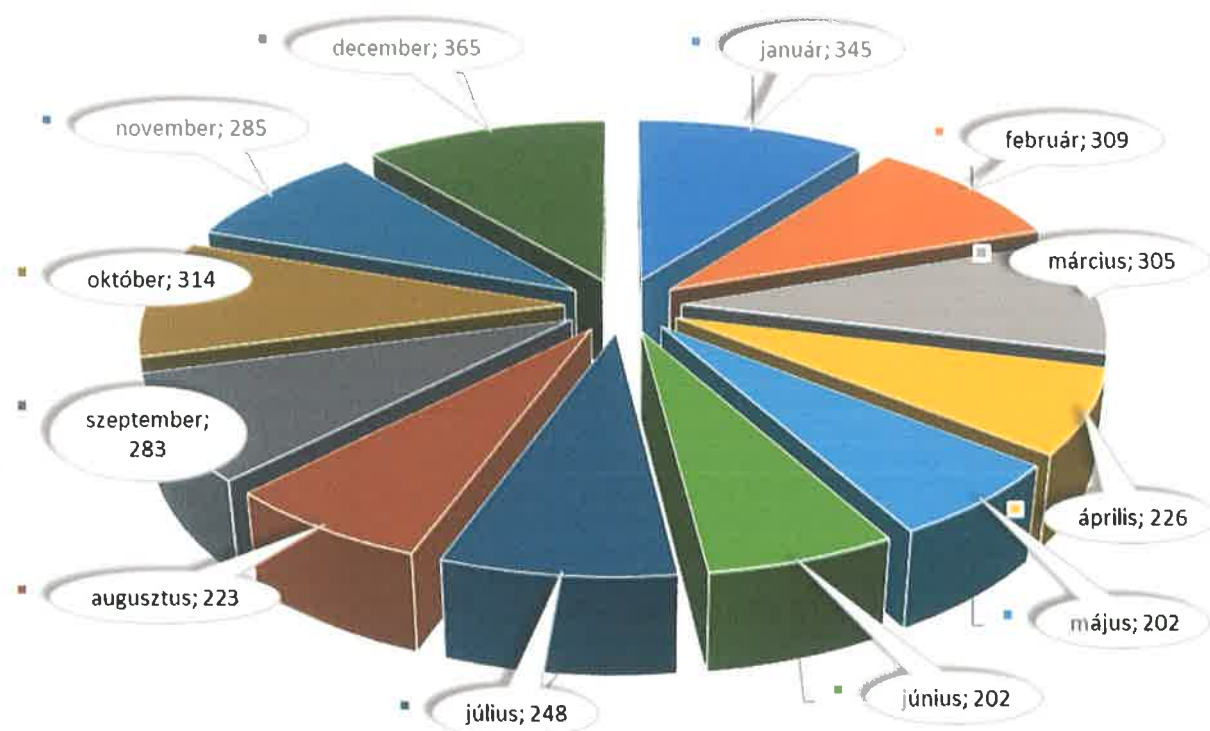
19-45 év közötti: 826 fő

46-60 év közötti: 489 fő

66 év feletti: 202 fő

## HÍVÁSOK SZÁMA AZ EGYES HÓNAPOKAN

Hívások száma



**Krízishívás összesen 51 alkalommal történt, ami 1652 perc krízishívásban töltött időt jelent, ebből tervezett öngyilkossági szándékkal 34 fő keresett meg bennünket, célt vesztett, magányos emberek hívása 877 alkalommal futott be a szolgálathoz.**

Az adekvát(érdemi) hívások száma 68%, inadekvát(nem érdemi..zaklató, hecc..) hívások száma 32% lett!

### **PR-MUNKA**

A háziorvosi rendelőkben kifüggesztettük a **116 123** szám elérhetőségét a pandémia s annak pszichés, mentális hatásai okán ám ez felsőbb rendelet miatt nem mindenhol engedélyezett!

A Szombathelyi TV adásszünetben közli a **116 123** szám elérhetőségét, így aki krízishelyzetbe vagy egyéb egzisztenciálisan stb... nehéz helyzetbe kerül az megtalálja a hívhatóságunkat!

### **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 hónapban 2x2 órában, minden önkéntes számára kötelező jelleggel történnek stáb/esetmegbeszélő, szupervíziós alkalmak. Aki a belső működési szabályzatban meghatározott számú stábról hiányzik, úgy átmenetileg nem ügylhet, és hospitálnia kell.

A stábok esetmegbeszélő, esetismertető, feed-back, továbbképző, időnként önismereti jelleggel működnek. Minden második alkalommal szupervízióra kerül sor. Anyagi lehetőségeikben prioritás a csapat szakmai és kompetencia fejlesztése.

2022. évben a szolgálat szakmai vezetéséről továbbra is dr.Varga Gábor pszichiáter, neurológus főorvos gondoskodott.

A szolgálat tagjainak mentalhigiénés karbantartásáról, a kiegészítés 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.

*Sajnos megváltozott az utánpótlás biztosítása amely igen nehézkes, alacsony a motiváció az önkéntes munkára.*

Az ügyeleti helyiség nagyon hideg s így kell az ügyeletet ellátni.

## **TERVEK**

A 2022/2023 tanévben is, prevenciók céllal az együttműködő partnerekkel: 112-HIK, ÁSK, KEF és a szombathelyi telefonszolgálat interaktív kiscsoportos foglalkozásokat folytatott a célszerű elérhetőséggel kapcsolatosan az általános iskolák 7-8 osztályos tanulói körében. További igények merültek fel az általános iskolák részéről.

A „célszerű hívhatóság” mellett a kortárs segítség is megcélzott az osztályfőnöki órák keretében.

Célunk, hogy a gyermekek/fiatalok megismerkedjenek fenti szervezetek működésével és a segítség elmaradásának következményeivel. Mindemellett ezekkel a programokkal csökkenteni is szeretnénk a fiataloktól jövő „hecc” hívások számát.

Az új tagok folyamatos toborzása, képzése(jelenleg folyamatban van).

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, 2023.január 25.

  
**Dr. Varga Gábor**  
szakmai vezető

  
**Szabó Katalin**  
elnök

  
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Védelemért Felelős Kormánybiztos