

VšĮ Klaipėdos Psichikos sveikatos centras

“Paguodos telefono” (PT) 2002 metų veiklos ataskaita

Pagrindinis PT tikslas – atlikti psichologinių krizių ir savižudybių prevenciją, intervenciją ir postvenciją teikiant psichologinę pagalbą telefonu žmonėms, išgyvenantiems krizes, ketinantiems nusižudyti, turintiems kitokių psichologinių problemų. Viena iš tarnybos funkcijų taip pat yra motyvuoti ir nukreipti klientus pas jiems reikalingus specialistus, suteikti informaciją apie kitas pagalbos tarnybas.

2002 – aisiais metais buvo užtikrintas PT tarnybos darbo tęstinumas bei skubios psichologinės pagalbos prieinamumas gyventojams kasdien po 10 val. per parą. Tuo tarpu, kitose Lietuvos psichologinės pagalbos tarnybose, kuriose dirba psichikos sveikatos specialistai, tendencijos buvo priešingos: dvi tarnybos sutrumpino darbo laiką, dvi veiklą nutraukė dėl finansinių sunkumų, darbuotojų trūkumo ir kt .

2002 metų gegužės mėnesį buvo atlikta PT tarnyboje dirbančių specialistų atestacija, įvertintas tarnybos darbo efektyvumas.

Nuo gegužės mėnesio tarnyboje dirba naujai priimti septyni socialinio darbo ir psichologijos specialistai (turintys bakalauro arba magistro kvalifikaciją, visi turi 2- 5 metų konsultavimo telefonu darbo patirtį).

Kvalifikacijos kėlimas ir mokymas, organizacinis darbas

Tarnyboje dirbantiems specialistams nuo gegužės mėnesio buvo nuolat organizuojami kvalifikacijos kėlimo užsiėmimai, jie taip pat nuolat informuojami apie įvairių specialistų vedamas paskaitas, organizuojamus seminarus Klaipėdoje ir Lietuvoje, pagal galimybes buvo sudarytos sąlygos juose dalyvauti.

Darbo prie telefono metu, esant sudėtingam konsultaciniam atvejui, konsultantai gali gauti profesinę pagalbą ar reikalingą informaciją iš budinčio supervizoriaus (jie yra lengvai pasiekiami tarnybiniu mobiliuoju telefonu). Tuo pačiu, yra užtikrinama ir dirbančio konsultanto emocinė apsauga.

PT darbuotojai kėlė kvalifikaciją šiuose teoriniuose – praktiniuose seminaruose, konferencijose ir kt.:

- 2002m. rugpjūčio 22-25d., Smiltynėje, PT darbuotojai dalyvavo kasmetinėje Lietuvos telefoninių psichologinės pagalbos tarnybų asociacijos organizuojamoje tarptautinėje konferencijoje "Baltijos regiono psichologinės pagalbos telefonu tarnybos - savanorių ir specialistų darbo patirtis ir problemos".
- PT tarnyboje vyko 18 atvejų analizės grupių ir 7 susirinkimai.
- Seminaras “Struktūruota grupinė psichologinė pagalba paaugliams, išgyvenusiems seksualinę skriaudą” (vedė socialinių mokslų daktarė Daiva Selmistraitienė).

- Mokslinė praktinė konferencija “Asmenybės raida ir psichikos sveikata”.
- III Baltijos šalių Biologinės psichiatrijos simpoziumas.
- Praktinis seminaras “Vieningo supratimo apie seksualinę prievartą prieš vaikus kūrimas”.

“Paguodos telefono” tarnyba nuo 2002 metų gruodžio mėnesio atlieka LTPPTA sekretoriato funkcijas.

Metodinė informacinė medžiaga

Buvo paruoštas ir išleistas lankstinukas “Sielvartas”. Šis leidinys skirtas informuoti plačiąją visuomenę apie sunkumus, su kuriais dažniausiai susiduria žmonės, išgyvenantys artimojo netektį, kokios pagalbos jiems reikia, kur galima jos kreiptis.

PT specialistai dalyvavo sudarant Pagrindinius mobilios krizių įveikimo komandos organizavimo principus (ruošiant LTPPTA rekomendacijas savivaldybėms).

Tarnyboje pradėta kaupti ir sisteminti metodinė medžiaga.

Įdiegta kompiuterinė programa PT skambučių statistikos analizei.

Sudarytas duomenų bankas apie psichologinę, socialinę, medicininę pagalbą teikiančias tarnybas.

Buvo sudaryta seminaro programa mobilios krizių įveikimo komandos apmokymui. Taip pat suburta PSC specialistų mobili krizių įveikimo komanda, gruodžio mėnesį vyko praktinio seminaro paruošiamieji darbai, konsultacijos su specialistais.

Žiniasklaida apie psichologinę pagalbą telefonu

Straipsnis “Vakarų eksprese” apie pagalbos telefonu galimybes.

Balticum TV – reklamavo “Paguodos telefono” numerį ir darbo laiką (nuo liepos mėn.)

“Paguodos telefono” linijos skambučių analizė

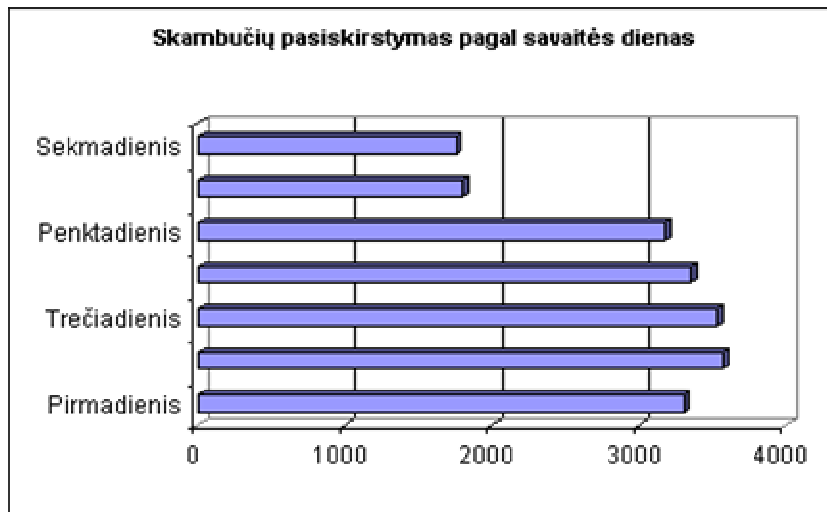
2002 metais PT sulaukė 2 456 skambučių. Iš jų: 710 buvo konsultaciniai, 115 informaciniai, kai klientams buvo suteikta informacija apie socialinės, medicininės, psichologinės pagalbos tarnybas.

Skambučių skaičiaus pasiskirstymas pagal mėnesius: gegužė - 54, birželis – 65, liepa – 86, rugpjūtis – 72, rugsėjis – 69, spalio – 56, lapkritis – 56, gruodis – 41. Daugiausia konsultacinių skambučių sulaukta liepos mėnesį. Tai gali būti susiję su aktyvesne PT paslaugos reklama per Balticum TV. Metų pabaigoje pastebimas skambučių sumažėjimas. Panašios tendencijos ir kitose Lietuvos telefoninėse psichologinės pagalbos tarnybose (jose bendras skambučių skaičius 2002 metais sumažėjo 36,79

proc.). Galima daryti prielaidą, jog skambučių sumažėjimui įtakos turėjo tai, kad gyventojai pradėjo atsisakyti fiksuoto ryšio paslaugų (pagal Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos duomenis – AB “Lietuvos Telekomas” abonentų sumažėjo 24,7 proc.).

Bendradarbiaujant su LTPPTA, “Paguodos telefono” tarnyba sieks, kad 2003 metais psichologinė pagalba būtų prieinama ir iš mobilių telefonų.

Darbo dienomis į PT liniją skambino daugiau žmonių, nei poilsio dienomis (1 pav.). Tačiau galimybė gauti psichologinę pagalbą telefonu savaitgaliais yra labai svarbi: poilsio dienomis Lietuvoje yra mažiau dirbančių savanoriškų psichologinės pagalbos telefonu tarnybų, nedirba nė viena telefoninė tarnyba, kurioje budi psichikos sveikatos specialistai, be to nedirba kitos psichologinės pagalbos įstaigos, sveikatos ir socialinės sistemos tarnybos. Dažnai PT būna vienintelė galimybė suicidiškam klientui gauti lengvai prieinamą, nemokamą, kvalifikuotą ir skubią pagalbą.



1 pav.

PT linija nuo birželio 1 d. dirba kiekvieną dieną nuo 20 iki 6 val. ryto. Pastebimas skambučių skaičiaus mažėjimas tarnybos darbo valandomis – nuo 2 iki 6 val., tačiau šiuo metu skambučiai dažniausiai būna aukštos suicidinės rizikos. Vis dažnesni atvejai, kai, įvertinus aukštą suicidinę riziką bei skambinančiajam davus sutikimą, tenka kviešti skubią medicininę pagalbą (kai klientas yra pradėjęs save žaloti).

2002 metais buvo 690 trumpų skambučių, kuomet skambina ir padeda ragelį, tikrindami tarnybą ar neišdrįsdami kalbėti apie savo sunkumus. Dažniausiai tokių skambučių sulaukiama nuo 20 iki 22 val. Tarnyboje buvo numatytos darbo taisyklės, siekiant sutrumpinti nemotyvuotų skambučių trukmę.

Į PT liniją skambina iš visos Lietuvos (apie 40 proc. skambučių yra iš kitų miestų ar kaimo). Viena iš priežasčių gali būti tai, jog keturios tarnybos, kuriose dirba specialistai, 2002 metais trumpino darbo laiką arba užsidarė.

2002 metų skambučių analizė rodo, kad pagal problemų pobūdį didžiausios šios grupės: psichinės sveikatos problemos, asmenybės bei tarpasmeninės problemos. Klientus dažnai neramina santykiuose išskylantys sunkumai – ypač santykiuose su sutuoktiniu, partneriu, vaikais ir pan. Kitos taip pat neretai minimos problemos – bedarbystė, alkoholizmas, užimtumas.

Ataskaitą ruošė:

Nijolė Pilipavičienė, PT koordinatorė.

2002 m. Rėmėjai

LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (apmoka už klientų pokalbius)
Klaipėdos miesto savivaldybės Sveikatos skyrius, Bendruomenės sveikatos fondas
VŠĮ Klaipėdos psichikos sveikatos centras
Balticum TV (reklama)
Dienraščiai “Vakarų ekspresas” ir “Klaipėda”