

VSEBINSKO POROČILO O DELOVANJU V LETU 2024

IZVAJALEC: SLOVENSKO ZDRUŽENJE ZA PREPREČEVANJE SAMOMORA, ENOTA CENTER ZA PSIHOLOŠKO SVETOVANJE POSVET
Naslov/sedež: TRŽAŠKA 132, 1000 LJUBLJANA

Naziv programa:

- PSIHOLOŠKO SVETOVANJE POSAMEZNIKOM, PAROM IN DRUŽINAM V DUŠEVNI STISKI
- PSIHOLOŠKO SVETOVANJE MLADOSTNIKOM V DUŠEVNI STISKI

Število uporabnikov: navajamo podatke za obdobje od 01.01.2024 do 31.12.2024:

→ **vsi uporabniki v vseh svetovalnicah:** 2327 v individualnem svetovanju, vsaj 3946 na dežurnem telefonu in/ali mailu, kjer smo jim pomagali z razbremenilnim pogovorom ali krizno intervencijo in napotitvijo

Predstavitev programa:

Program **Psihološko svetovanje posameznikom, parom in družinam v duševni stiski**, je zasnovan kot javna psihološka svetovalnica za pomoč odraslim osebam, parom in družinam v trenutkih hude čustvene stiske, ko je stiska še obvladljiva in ne sodi v okvir psihiatrije. V svetovalnicah izvajamo nedirektivno psihološko svetovanje. **Program predstavlja nadgradnjo zdravstvenega varstva in je opredeljen v ukrepih Resolucije o nacionalnem programu duševnega zdravja 2018-2028.**

Program izboljšuje kvaliteto življenja prebivalstva, preprečuje poslabšanje socialno ekonomskega položaja, razbremeni zdravstveni sistem, ker s hitro pomočjo pomagamo posameznikom, da ostanejo delovno aktivni in tako preprečujemo dolgotrajne bolniške odsotnosti zaradi različnih težav na področju duševnega zdravja. Poleg **univerzalne preventive** (informiranje javnosti o programu, dostopnost odraslim posameznikom in družinam) s **selektivno preventivo** dosegamo tiste **ciljne skupine**, ki so zaradi različnih dejavnikov tveganja (stiska staršev in otrok ob ločitvi, družinskih in partnerskih težavah, ob izgubi, depresivno razpoloženje, tesnoba) bolj **ogrožene za nastanek težjih duševnih motenj**. Težave v družinskem in partnerskem življenju vplivajo na počutje in funkcioniranje vsakega od nas. Izgube občutka varnosti, pripadnosti, topline, razumevanja se odražajo na delovnem in socialnem okolju, najbolj razdiralne učinke pa občutijo otroci. Večji del družinskih težav izvira iz neuspešnega, nejasnega komuniciranja, ki vodi v ponavljajoče se konflikte. Člani ožje in širše družine na nerazrešene spore odreagirajo z okrnjeno psihično in fizično kondicijo, ki lahko vodi v neprilagojeno, nasilno ali samomorilno vedenje. Zato je **svetovanje v duševni stiski ključnega pomena za ohranjanje zdravja posameznika, družine in družbe.**

V okviru **Centra za psihološko svetovanje Posvet, ki je podružnica društva v javnem interesu na področju varovanja zdravja in humanitarne organizacije na področju zdravstva Slovenskega združenja za preprečevanje samomora, deluje 26 psiholoških svetovalnic**. Prva je bila ustanovljena s pomočjo MOL-a leta 2006 v Ljubljani, druga leta 2010 na NIJZ v Celju, tretja s pomočjo MOK-a 2012 v Kranju, leta 2015 pa smo s pomočjo sredstev Norveškega finančnega mehanizma 2009-2014 v okviru projekta Moč odprli še svetovalnice v Murski Soboti, Laškem, Sevnici, Slovenj Gradcu, Postojni in Novi Gorici. V letu 2016 smo pridružili še svetovalnico na obali, leta 2017 svetovalnici v Mariboru in Idriji, leta 2018 v Zagorju ob Savi, leta 2021 pa smo odprli novo svetovalnico tudi v Novem mestu. V jeseni leta 2021 se je naša mreža svetovalnic za odrasle širila še v Tolmin, Ilirsko Bistrico, Mozirje in na Jesenice. V letu 2023 smo odprli novo svetovalnico tudi v Velenju.

Septembra 2021 smo začeli s svetovanji mladostnikom od 14 do 18 let v akutni čustveni stiski. Ta svetovanja so trenutno na voljo v Ljubljani, Celju, Kranju, Portorožu, Velenju, Idriji, Slovenj Gradcu in Zagorju ob Savi.

V obdobju od 01.01.2024 do 31.12.2024 smo v vseh svetovalnicah skupaj izvedli **7485** individualnih svetovanj in v njih pomagali **2327** uporabnikom.

Vsaj **3946** uporabnikov je klicalo na dežurni telefon ali se obrnilo na nas po elektronski pošti, pomagali smo jim z razbremenilnim pogovorom ali krizno intervencijo in napotitvijo.

Svetovanja smo opravljali v vseh 26-ih svetovalnicah, v Ljubljani vsak delovni dan, v ostalih pa od 1 do 4-krat tedensko.

Pomembno področje našega dela so tudi **krizne intervencije**, ko posamezniki pokličejo ali se osebno zglasijo takrat, ko doživljajo akutno psihično in čustveno stisko. Storitev je bila na voljo 10 ur **vsak delovni dan od 9h do 19h na telefonski številki 031 704 707**. V pogovoru se razbremenijo in lahko varno počakajo na termin za osebno svetovanje, ali pa opravimo napotitev: usmerimo jih v druge zdravstvene ali socialnovarstvene ustanove. S tem podpiramo nočno telefonsko dežurstvo Klic v duševni stiski, ki ga organizira Univerzitetna psihiatrična klinika Ljubljana.

V sprejemnih pisarnah v Ljubljani in v Celju, ki sta namenjeni komuniciranju z uporabniki iz vse Slovenije, smo v času od 01.01.2024 do 31.12.2024 sprejeli **7477** dohodnih klicev, opravili **3585** odhodnih klicev – od tega **536** razbremenilnih pogovorov, sprejeli in odgovorili na **873** elektronskih sporočil ter osebno sprejeli **17** nenapovedanih uporabnikov v stiski, ki smo jih bodisi naročili na svetovanje k nam ali pa napotili k drugemu strokovnjaku v zdravstveno ali socialnovarstveno mrežo.

Dežurni telefon 031 704 707 je uporabnikom na voljo vsak delovni dan med 9. in 19. uro, sprejemna pisarna pa je vsak delovni dan odprta od 8. do 20. ure. Zaradi povečanega števila klicev potrebujemo 1 uro prej in 1 uro po dežurstvu za zapise vsebin klicev, povratne klice klientov, usklajevanje terminov, obveščanje svetovalcev o naročenih klientih za naslednji dan, vnos podatkov, itd..

Doseženi nameni in cilji programa:

Dosežen je bil cilj kontinuirane psihološke pomoči uporabnikom v akutni duševni stiski v individualnem svetovanju in na dežurnem telefonu za krizne intervencije.

Omogočamo učinkovito preventivo v duševnem zdravju - zmanjševanje psihičnih in čustvenih stisk, ki bi ob poglobitvi lahko privedle do duševnih motenj, odmika iz delovnega in socialnega okolja, nasilja, samomorilnega vedenja. Naše svetovalnice zapolnjujejo vrzel med zasebnimi psihoterapevtskimi storitvami, ki so večini uporabnikom finančno nedosegljive in storitvami zdravstvene mreže, kjer so čakalne dobe dolge, storitev pa je časovno in stroškovno omejena. V okviru svetovalnic izvajamo nedirektivno psihološko svetovanje, ki je zasnovano tako, da uporabnikom/uporabnicam omogoča in od njih zahteva aktivno sodelovanje.

Naše delo je redno supervizirano, **pod strokovnim vodstvom dr. Mirjane Radovanovič, dr. med., spec. psih. in prim. Nuše Konec Juričič, dr. med., spec. javnega zdravja trije supervizorji vodijo redne dvakrat mesečno supervizije v treh skupinah za vseh naših 64 svetovalcev. Poleg tega imamo za nove, manj izkušene svetovalce individualno mentorstvo.** Tako ohranjamo visoko strokovno raven ter poenoten način dela psiholoških svetovalnic.

Vodje Posveta in člani združenja smo aktivno udeleženi v:

- Koordinaciji pomoči prizadetim v poplavah - vodi NIJZ.
- Interdisciplinarni delovni skupini za skupnostni pristop k duševnemu zdravju.

- Interdisciplinarni delovni skupini za preprečevanje samomora v okviru Nacionalnega programa duševnega zdravja.

V januarju 2024 smo v sodelovanju z NIJZ organizirali strokovni sestanek na katerem so slovenski strokovnjaki predstavili svoje prispevke s kongresa Mednarodne zveze za preprečevanje samomora.

Skupaj z Logout-om smo partner v projektu EU Sklada za okrevanje in odpornost in Ministrstva za zdravje z imenom:

Zgodnja prepoznavna in ukrepanje v primeru vedenjskih zasvojenosti s poudarkom na tveganih spletnih vedenjih.

Naše zloženke z naslovom Ker pogovor rešuje, ki smo jih izdali z namenom ozaveščanja o pomenu duševnega zdravja in obveščanja o možnostih strokovne pomoči, smo tudi v letu 2024 razdelili inštitucijam v krajih, kjer se svetovalnice nahajajo: CSD, zdravstveni dom, bolnišnica, Zavod za zaposlovanje itd.

Vpisani smo v vpisnik prostovoljskih organizacij, in sicer od 24. 11. 2014 (št. vpisa: 31891680137000). Zaradi visoke strokovne zahtevnosti našega dela s klienti, ki so lahko tudi samomorilno ogroženi, lahko sprejmemo le prostovoljce, ki so tako kot vsi svetovalci uspešno opravili naše izobraževanje za svetovalce ali Tečaj za svetovalce na Klicu v duševni stiski, ki ga organizira Psihiatrična klinika Ljubljana. Prostovoljci delajo v sprejemni pisarni, kjer skrbijo za nemoteno delo svetovalnic. To delo zajema delo s klienti (prvi pogovor, usmerjanje klienta, naročanje in informiranje klientov za vse svetovalnice), krizne intervencije, tajniško administrativna dela, izpolnjevanje dokumentacije, urejanje evidenc, urejanje arhiva, obračune, sodelovanje na supervizijah in intervizijah, priprava poročil.

Za vse svetovalnice skupaj smo imeli v letu 2024 3 prostovoljce, ki so skupaj opravili 30 ur dela. Delali so v sprejemni pisarni v Ljubljani, kjer je dežurni telefon za uporabnike.

Način vodenja dokumentacije o delu z uporabniki:

Za vsako osebo, ki pride k nam prvič, izpolnimo zapisnik/vprašalnik ob prvem obisku. Določeni podatki iz vprašalnika se v anonimni obliki uporabijo za izdelavo statističnih poročil, kontaktni podatki pa služijo izključno za kontakt Posveta z uporabniki in posredovanju informacij o Posvetovih dejavnostih.

Z vsemi osebnimi podatki ravnamo v skladu z veljavnimi predpisi na področju varstva osebnih podatkov. Uporabniki imajo pravico, da kadarkoli prekličejo dano soglasje za obdelavo njihovih osebnih podatkov, s katerimi so soglašali. Posameznik ima tudi pravico do vpogleda v svoje osebne podatke in ugovora glede obdelave. Vprašalnike hranimo v posebnih arhivnih omarah pod ključem.

Način sodelovanja uporabnikov pri načrtovanju in izvedbi programa:

Uporabnik skupaj s svetovalcem sooblikuje svetovalni proces. Na prvem srečanju skupaj oblikujeta cilje, ki jim kasneje sledita oziroma jih po potrebi prilagajata ali spreminjata.

Vloga klienta v svetovalnem procesu je, da skozi pogovor razkriva svoje misli in občutke, ki so vezani na izpostavljeni problem, ter da se na ta način s svojimi težavami aktivno ukvarja.

Evalvacija programa:

Koliko smo pri svetovalnem delu uspešni, ugotavljamo s pomočjo **evalvacijskih vprašalnikov**, ki jih klienti anonimno izpolnijo po nekaj obiskih. V teh vprašalnikih ocenjujejo odnos svetovalca do klienta, zaupnost in odkritost, dolžino pogovora, čakalno dobo za naslednji pogovor, mero, v kateri je pogovor pripomogel k rešitvi problema, ter počutje po pogovoru v primerjavi s počutjem pred pogovorom. **Povprečna ocena** vseh kriterijev na skali od 1 do 5 je **4,7**. Zelo smo veseli podatka, da več kot polovica klientov pride k nam na priporočilo klientov, ki so pri nas že bili ter sorodnikov in prijateljev.

Klienti imajo na voljo tudi **vpis v knjigo vtisov - pritožb in pohval**, ki jih obravnavamo sproti.

Pritožbeni postopek je jasno opredeljen. Knjiga je na voljo našim uporabnikom v čakalnici, kjer čakajo na začetek svetovanja.

Učinke našega dela pa vrednotimo še z **rastjo števila svetovanj** - od 782 v l.2006 do kar **7485 v letu 2024 v celotni mreži svetovalnic**.