



2004. február

"Segítőkéz" Lelkisegély Telefonszolgálat, Debrecen

Tartalom:

Bevezetés
Rövid hírek, információk
Programok
A 2003-as év statisztikájából...

Bevezetés

Kedves Ügyelőtársak!

Január 26-án közgyűlésen számoltunk be az elmúlt évben végzett tevékenységünkről, ill. az új év terveiről.

Most a múlt évhez kapcsolódó statisztikákból néhány érdekes adattal ismerkedhettek meg (a közgyűlésen nem minden lett „kisvesézve”).

Február első hetében lesz 2004 első szupervíziója. Remélem, ugyanolyan sokan fogunk találkozni most is, mint a közgyűlésen!

Jó munkát, egyre tavaszodó időjárást és hangulatot mindenkinek!

Debrecen, 2004. február 2.

Rénes László

február

Rövid hírek, információk

- ❖ **A Bölcső Alapítvány** 1995-ben alakult Szekszárdon, Budavári Zita vezetésével. A céljuk, hogy olyan terhes anyáknak segítsenek, akik valamilyen ok miatt nem tudják vállalni a megszületendő gyermeküket, vagy a környezetük ellenzi, elítéli a terhességüket (pl. titkolt terhések, lányanyák stb.). A 06-20-944-3566-os vagy a 74-312-759-es telefonszámon jelentkezőknek segítenek abban, hogy megfelelő környezetbe, egy átmeneti otthonba kerüljenek, s majd innen fogadják őket a szekszárdi szülészeten. Ha szükséges, akkor segítenek abban, hogy nyílt vagy zárt örökbefogadással megoldódjon a picik sorsa, de az anyák további sorsának alakulásához is megfelelő támaszokat keresnek. 1995 óta 502-en jelentkeztek az alapítványnál, s 347-en a segítségükkel szültek, amiből 260 esetben került örökbefogadásra sor (248-an a nyílt örökbefogadást választották). Anyánál 65 újszülött maradt, s mindössze 21 anyáról és gyermekéről, további sorsukról nem tudnak az alapítvány munkatársai. Megyénkből 16 anya szült az alapítvány jóvoltából Szekszárdon. További információk: www.bolcso.hu; e-mail: zita@bolcso.hu.
- ❖ Az **Áldozatvédelmi Iroda** a Vármegyeháza u. 9. szám alatt a Rendőrfőkapitányság és a megyei önkormányzat közös működtetésében kéthetente hétfőnként, 8-12-ig tart fogadóórákat. A szolgáltatásuk az ingyenes jogi tanácsadás mellett a bűncselekmények sértettjeinek szolgál segítséggel. Az iroda kapcsolatban áll karitatív szervezetekkel is, akik esetleg többet tudnak tenni magukért a kliensekért. Magyarországon két szervezet is működik, melyektől a súlyos, erőszakos bűncselekmények sértettjei támogatást remélhetnek. A Fehér Gyűri Közhasznú Egyesület 1989 óta működik, a Biztonságos Magyarországot Közalapítvány pedig 2001-ben jött létre. A megyében egyébként összesen nyolc rendőrkapitányságon működik áldozatvédelem.

Programok

Dátum	Nap	Időpont	Megnevezés
FEBRUÁR			
Február 7.	Szombat	13 ³⁰ – 18 ³⁰	Szupervízió
		12 ⁰⁰ – 13 ³⁰	Egyéni szupervízió
Február 16.	Hétfő	18 ⁰⁰ – 21 ⁰⁰	Esetkonzultáció
MÁRCIUS			
Március 8.	Hétfő	18-21	Filmvetítés
Március	Hétfő	18 ⁰⁰ – 21 ⁰⁰	Esetkonzultáció

22.

A 2003-as év statisztikájából...

A tavalyi év hívásforgalmával kapcsolatban most négy diagramot ismertetnék meg veletek.

Az **1.** ábrán láthatjátok, hogy az országos forgalomból hogyan részesültek a nonstop szolgálatok. Az elmúlt évekhez képest minden nonstop szolgálat kevesebb arányban van jelen, ami azt mutatja, hogy egy kicsit megerősödtek a kisebb szolgálatok (bár még így is kevés a 31%, hiszen, ha jól számolom, akkor 18 tagszolgálatról van szó). Budapest 21%-a az előző évek közel 30%-os forgalmához képest a legnagyobb eltolódást jelenti. Debrecen és Miskolc évekig 14-16% közötti forgalommal rendelkezett, ehhez képest a csökkenés nálunk a kevesebb, a 12%-os aránnyal most is Budapest után a legforgalmasabb telefonszolgálat vagyunk.

A **2.** diagram 10 problémakört emel ki, látható, hogy ezek a problémák a nonstop szolgálatok saját összes hívásuk megoszlásában hány százalékosan vannak jelen. A fontosabb megállapítások a következők: Debrecenben valahogy a magány, izoláció jóval kevésbé jelent meg problémának, mint a többi szolgálatnál (pedig régen nálunk is ugyanolyan magas volt az arányuk, mint Miskolcon és Szolnokon). A többi szolgálathoz képest viszont a családi, szexuális és partnerkapcsolati problémák, illetve a szociális és állás-foglalkozás, munkanélküliség problémája a nagyobb arányú.

A **3.** diagram már a 10 választott problémakört úgy mutatja be, hogy Debrecen az összes LESZ tagszolgálat forgalmából hány százalék érdemi hívást bonyolított le az adott problémakörrel kapcsolatosan. Ezek az adatok megerősítik a fentieket, valóban a magány, izoláció a legkevesebb arányú, viszont a családi problémák, a szociális gondok, a munkahellyel kapcsolatos problémák, a szexuális és a partnerkapcsolati problémák egészen magas arányúak. Az előző ábráról nem is sejthető, hogy pl. a szociális probléma ennyire reprezentált a közel 20%-ával. A hívásainkban a szociális és a munkával kapcsolatos problémák nem jelennek meg markánsan, de az országos forgalomból nálunk van a legtöbb ilyen hívás.

A **4.** diagram csak a mi forgalmunkból mutat meg valamit. 2003 néhány hónapját hasonlítottam össze a költség és a hívásszám tekintetében. Szeptemberben tudtuk meg, hogy nagyon fogyóban a zöld szám pénzünk, féltő, hogy kifutunk a keretből. Ekkor több stábon is megbeszéltük, rövidítjük a

beszélgetési időket, a krónikus Hívókat nem engedjük sokszor és hosszú ideig a vonalat tartani stb. A stáb komolyan vette ezt, ezért köszönet jár mindenkinek. A hatás sem maradt el: megtörtént az, ami már pár éve legfeljebb egyszer-kétszer, a havi telefonszámláink jócskán 100 ezer Ft alá estek. És ami meglepő, ez nem járt hívásszám csökkenéssel! Mielőtt arra gondolnánk, hogy az érdemi hívások mégis csökkentek, s a rövid, ezért olcsóbb nem érdemi hívások nőttek, itt látható az is, hogy a nem érdemi hívások nem nőttek, sőt, csökkentek valamelyest. Mi lehet a magyarázat? Az, hogy több rövidebb érdemi beszélgetést folytattunk le, ill. a vidéki krónikusok tényleg sokba kerülnek (erről is sokat beszéltünk már). Egy bizonyos időn belül természetes, hogy több rövidebb beszélgetést lehet lebonyolítani, mint hosszabbakat, de ebben az az érdekes, hogy van is igény, magyarul többen el tudnak érni bennünket, ha rövidebbek a beszélgetések. És még 30-40 ezer Ft-tal kevesebb is a telefonszámlánk.

Ha a beszélgetési idő átlagokat nézem, ez is megerősíti a fentieket: az egész év beszélgetési idő átlaga érdemi hívásoknál 18:18 perc volt, az utolsó három hónapé 5 perccel kevesebb, 13:21 perc. S ha az utolsó („jó”) három hónapot nem nézem, akkor január-szeptember átlaga: 19:46 perc/beszélgetés!

Én azt hiszem, jó úton járunk!

Most csak a legérdekesebb, legtanulságosabb adatokból mutattam meg néhányat.

Érdekességképpen még két táblázat az ügyelőink munkájáról:

A legkevesebb beszélgetési átlagidők

Ügyelő	Átlagidő (perc)	Ügyelő	Átlagidő (perc)
59	9:12	89	10:45
12	10:24	43	10:59

2003-ban a legtöbb érdemi hívást fogadók

Ügyelő	Összes hívás	Ügyelő	Összes hívás
60	654	52	185
43	447	58	130
21	411	82	127
39	227	47	111

Csak egy utolsó megjegyzés: a nappali ügyelők leterheltsége magáért beszél...

infó VI. évfolyam, február havi információs kiadvány.

Lezárva: 2004. február 1-én, Debrecen.
"Segítőkéz" Lelkiségegy Telefonszolgálat

© Rénes László ®

